

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 17. janúar 2025 máli nr. 76/2024

Kærunefndina skipa í þessu máli Hildur Ýr Viðarsdóttir lögmaður, Ívar Halldórsson lögfræðingur og Jón Rúnar Pálsson lögmaður

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 10. júlí 2024 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings um ferðatengda þjónustu sem keypt var af fyrirtækinu Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða sóknaraðila hina ferðatengdu þjónustu að fullu. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

### II

#### Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 11. júlí 2024, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar innan tveggja vikna í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Andsvör varnaraðila bárust til nefndarinnar þann 15. ágúst 2024 og sóknaraðili lagði í kjölfarið fram athugasemdir við andsvörum varnaraðila þann 21. sama mánaðar.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, bókunarstaðfesting og afrit af skriflegum samskiptum aðila.

Með bréfi, dags. 15. janúar 2025, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að sóknaraðili hafi fest kaup á pakkaferð af varnaraðila fyrir sig og eiginkonu sína og greitt 353.000 krónur fyrir. Ferðin hafi falist í fimm daga ferð til [...]. Forsenda sóknaraðila fyrir kaupnum hafi verið að brottfarartímar á báðum flugleggjum væru þannig að hægt væri að nýta báða ferðadagana og gerði sóknaraðili því ráð fyrir rúmlega fjórum og hálfum degi í [...]. Við kaupin á ferðinni hafi brottför verið áætluð frá Keflavík þann 25. apríl 2024 kl. 08:10 og frá [...] þann 29. apríl kl. 15:00 að staðartíma. Vikuna fyrir brottför hafi sóknaraðili hins vegar fengið tilkynningar um breytingar á brottfarartímum og á endanum hafi sóknaraðili fengið tilkynningu þann 25. apríl 2024 að breyttur brottfarartími yrði degi síðar, þann 26. apríl kl. 12:15. Áætluð heimför yrði tveimur klukkustundum fyrr en áætlað hafði verið þegar sóknaraðili festi kaup á pakkaferðinni.

Sóknaraðili vísar til þess að hann hafi óskað eftir endurgreiðslu þann 25. apríl 2024 í ljósi skerðingar á tímalengd ferðarinnar en í svörum varnaraðila, dags. 26. apríl, hafi komið fram að samkvæmt skilmálum bæri aðeins að endurgreiða sóknaraðila flugskatta og eina nótt á hóteli. Sóknaraðili gerir kröfu um að varnaraðila verði gert að endurgreiða sér að fullu og bendir á að um sé að ræða verulega breytingu á framkvæmd pakkaferðar. Til vara gerir sóknaraðili kröfu um endurgreiðslu á grundvelli riftunar þar sem verulegur hluti ferðatengdrar þjónustu

hafi ekki verið veittur. Varnaraðili vísar til þess að félagið hafi fengið tilkynningar um seinkun á brottfarartímum, ýmist vegna framkvæmda á flugvelli í [...] en einnig vegna seinkunar á öðru flugi sem hafi haft kveðjuverkunaráhrif. Varnaraðili hafi tilkynnt farþegum um allar breytingar og jafnframt upplýst þá um bótaábyrgð flugrekanda og endurgreiðslu hótulgistingar fyrstu nóttina. Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðili hafi tekið ákvörðun um að fara ekki í ferðina en að varnaraðili greiði ekki bætur til farþega sem mæta ekki í flug. Varnaraðili hafi boðið sóknaraðila endurgreiðslu að fjárhæð 46.750 krónur vegna flugvallarskatta og gistingu fyrstu nóttina.

#### IV

##### Lagaumhverfi

Lög nr. 95/2018 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun gilda um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun sem seljendur bjóða til sölu, selja eða hafa milligöngu um sölu á til ferðamanna samkvæmt 1. mgr. 2. gr. laganna. Sóknaraðili óskaði eftir og greiddi fyrir ferðatengda þjónustu varnaraðila sem fólst í flutningi farþega og gistingu í skilningi a. og b. liðar 1. tl. 4. gr. laga nr. 95/2018. Sú þjónusta sem sóknaraðili og varnaraðili sömdu um telst því pakkaferð í skilningi 2. tl. 4. gr. laganna.

Samkvæmt 1. mgr. 13. gr. laga nr. 95/2018 er skipuleggianda eða smásala ekki heimilt að gera breytingu á samningi um pakkaferð, aðrar en verðbreytingar, nema heimild til slíkrar breytingar komi fram í samningi um pakkaferð og um óverulega breytingu sé að ræða. Í 3. mgr. sömu greinar kemur fram að ferðamaður geti afpantað pakkaferð ef breyting á samningi um pakkaferð felur í sér verulegar breytingar á meginéinkennum ferðatengdrar þjónustu. Samkvæmt 14. gr. laganna á ferðamaður rétt á fullri endurgreiðslu ef hann afpantar pakkaferð samkvæmt 13. gr. laganna.

#### V

##### Niðurstaða

Varnaraðili seldi sóknaraðila ferðatengda þjónustu sem fólst í pakkaferð til [...] á ferðatímabilinu 25. til 29. apríl 2024. Greiddi sóknaraðili varnaraðila alls 353.000 krónur fyrir sig og eiginkonu sína. Innifalið í verðinu var flug, farangur, akstur til og frá hóteli, gisting í fjórar nætur og morgunverður á hóteli. Áætlaðir brottfarartímar voru kl. 08:10 þann 25. apríl 2024 frá Keflavík og kl. 15:00 þann 29. apríl 2024 frá [...].

Þann 18. apríl 2024 tilkynnti varnaraðili fyrst um breytingu á heimferðartíma frá [...] en brottför var þá áætluð kl. 14:00 (var áður kl. 15:00). Þann 24. apríl var tilkynnt um að heimferð yrði flýtt enn frekar, eða til kl. 13:00 að staðartíma. Brottför frá Keflavíkurflugvelli var einnig frestað en sóknaraðili fékk fyrst tilkynningu þann 23. apríl um frestun til kl. 12:15 þann 25. apríl (var áður kl. 8:10) en á áætluðum brottfarardegi var tilkynnt um frekari frestun. Að kvöldi 25. apríl sendi varnaraðili póst um staðfestan brottfarartíma kl. 12:15 degi síðar, 26. apríl. Varnaraðili upplýsti jafnframt um að félagið myndi greiða bætur að fjárhæð 400 evrur vegna seinkunarinnar en einnig að endurgreiða kostnað vegna hótulgistingar fyrstu nóttina.

Sóknaraðili sendi tölvupóst til varnaraðila þann 25. apríl kl. 16:18 og upplýsti um að hjónin sæju sér ekki fært að fara í ferðina og óskaði eftir endurgreiðslu. Í svari varnaraðila kom fram að þeir sem hættu við ferðina fái aðeins endurgreidda flugvallarskatta og hótulgistingu fyrstu nóttina, samtals að fjárhæð 46.750 krónur.

Fyrir liggur að ferðin sem sóknaraðili keypti af varnaraðila stýttist um 30 klukkustundir eða rúman sólarhring vegna breytinga á ferðatíma. Samkvæmt upphaflegri ferðaáætlun var áætluð koma til [...] kl. 14:25 að staðartíma þann 25. apríl en miðað við breyttan brottfarartíma var koma til [...] um 18:30 degi síðar. Þá var heimferð jafnframt flýtt um tvo tíma eða til kl. 13:00 þann 29. apríl.

Sóknaraðili afpantaði hina ferðatengdu þjónustu í tölvupósti til varnaraðila þann 25. apríl 2024. Fyrir liggur að sóknaraðili afpantaði umrædda ferð í kjölfar þess að hafa fengið upplýsingar um breytingar á ferðaáætlun og styttingu ferðarinnar. Ferðin stýttist um u.þ.b. fjórðung af heildartíma ferðarinnar vegna breytinga á ferðatímum. Að mati kærunevndarinnar er um að ræða verulega breytingu á samningi um pakkaferð í skilningi 13. gr. laga nr. 95/2018. Af þeim sökum telur kærunevndin að sóknaraðili hafi mátt afpanta pakkaferðina vegna breytinga á samningi sem fólu í sér verulegar breytingar á megineinkennum ferðarinnar, sbr. 3. mgr. 13. gr. laga nr. 95/2018. Það hafi sóknaraðili gert um leið og hann hafði fengið upplýsingar um framangreindar breytingar. Sóknaraðili á því að mati nefndarinnar rétt á fullri endurgreiðslu samkvæmt 14. gr. laganna.

## V

### Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, 353.000 krónur.

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt sóknaraðila, sbr. a. liður 2. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunevnd vöru- og þjónustukaupa.

Varnaraðila ber að greiða málskostnaðargjald að fjárhæð 35.000 krónur með vísan til 3. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunevnd vöru og þjónustukaupa.

---

Hildur Ýr Viðarsdóttir  
formaður

---

Ívar Halldórsson

---

Jón Rúnar Pálsson