

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 17. maí 2022 í máli nr. 79/2021

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 23. ágúst 2021 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings um ferðatengda þjónustu sem sóknaraðili festi kaup á af fyrirtækinu Y, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða henni að fullu þá fjárhæð sem hún greiddi fyrir ferðatengda þjónustu varnaraðila. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

### II

#### Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 26. ágúst 2021, 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 17. september 2021. Nefndinni bárust athugasemdir sóknaraðila við andsvör þann 24. september 2021. Loks bárust nefndinni athugasemdir varnaraðila við athugasemdir sóknaraðila þann 5. nóvember 2021.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda, staðfesting á greiðslu fyrir þjónustuna, afrit af skriflegum samskiptum milli málsaðila, tölfræði á Covid.is, fréttaumfjöllun um stöðu faraldursins á Íslandi og á Krít, skilmálar varnaraðila, upplýsingar varnaraðila um ferðalög á tímum Covid-19, samantekt varnaraðila um ástandið á Krít í ágúst 2021, tilkynning Landlæknisembættisins um skilgreind svæði með smithættu og reglur um för yfir landamæri og tilkynning Landlæknisembættisins, dags. 7. apríl 2021 um ráðleggingar sóttvarnarlæknis gegn ónauðsynlegum ferðalögum.

Með bréfi, dags. 22. nóvember 2021, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Í kvörtun kemur fram að sóknaraðili festi kaup á ferðatengdri þjónustu af varnaraðila sem fólst í umsjón með ferðalagi útskriftarnema úr [...] til Krítar frá 3. til 13. ágúst 2021. Innifalið hafi verið flug fram og baka milli Keflavíkur og Krítar og hótalgisting á Krít. Hafi sóknaraðili greitt varnaraðila alls 206.700 krónur fyrir þjónustuna með þremur greiðslum í desember 2020 og í janúar og júlí 2021. Þann 28. júlí 2021 hafi sóknaraðili afpantað ferðina og borið fyrir sig ástand heimsfaraldurs Covid-19. Hafi sóknaraðili krafist þess að varnaraðili myndi endurgreiða henni að fullu. Varnaraðili hafi hafnað fullri endurgreiðslu þar sem aðstæður væru ekki verri en þær hafi verið en hafi boðið sóknaraðila 35% endurgreiðslu eða endurgreiðslu í formi 60% inneignar hjá varnaraðila. Hafi sóknaraðili þegið 35% endurgreiðslu.

### 3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili bendir á að ágreiningurinn snúi að ákvæði 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun þ.e.a.s. hvort skapast hafi óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður sem hafi haft veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðar.

Sóknaraðili vísar til þess að eftir að hún greiddi lokagreiðsluna þann 2. júlí 2021, hafi orðið algjör kúvending þegar kom að stöðunni vegna Covid-19 bæði hér á landi og á áfangastað. Þegar lokagreiðslan hafi verið greidd hafi mikil bjartsýni ríkt á Íslandi hvað varði stöðu faraldursins, allt væri að klárast, engin ný smit, takmarkanir hafi verið afnumdar og mjög hátt hlutfall landsmanna verið orðnir bólusettir, sóknaraðili þar með talin. Ísland hafi verið grænt á sóttvarnakorti Evrópu og Krít líka. Síðan hafi Delta afbrigði Covid-19 komið og smittölur frá þessum tíma sýni gríðarlega mikinn mun á stöðunni 2. júlí 2021, þegar ekkert nýtt Covid-19 smit greinist á Íslandi, og svo stöðunnar þegar ferðin hafi verið afbókuð og dagleg smit um og vel yfir 100. Krít hafi síðan farið í að verða dökkrautt skv. sóttvarnakorti Evrópu og Sóttvarnastofnun Evrópu varað við ferðum þangað. Þann 27. júlí 2021 hafi sóttvarnalæknir ráðlagt Íslendingum að ferðast ekki erlendis. Þann 29. júlí 2021 hafi einnig legið fyrir að Ísland væri orðið appelsínugult á korti sóttvarnastofnunar Evrópu. Það hafi þó verið orðið ljóst að Ísland væri orðið rautt miðað við nýjustu smittölur sem stofnunin hafi ekki verið búin að vinna úr.

Sóknaraðili vísar til þess að í lok júlí hafi komið í ljós að Jansen bóluefnið veitti ekki nógu góða vörn og því hafi hún þurft að fara í örvunarbólusetningu. Hún hafi talið sig fullbólusetta þegar hún hafi greitt ferðina en í lok júlí hafi komið í ljós að svo væri ekki.

Sóknaraðili byggir á því að framangreind staða hafi leitt til þess að líkurnar á því að smitast á Krít hefðu aukist gríðarlega. Smit hefði þýtt dvöl á sóttvarnarhótelum á Grikklandi og að ferðin heim myndi tefjast um a.m.k. 2 vikur og eflaust lengur þar sem varnaraðili hafi flogið á ca. 11 daga fresti. Fyrsta mögulega flug heim með varnaraðila hafi verið 3. september 2021. Varnaraðili hafi upplýst að bólusettir fengu viku á sóttvarnarhótelum en óljóst hafi verið hvað tæki við eftir þessa viku varðandi gistingu og kostnað. Að lenda í slíkri stöðu hefði gríðarlega víðtæk áhrif bæði fjárhagslega, andlega og hefði sett háskólanám hennar í uppnám.

Loks vísar sóknaraðili til umfjöllunar fjölmiðla þann 24. júlí 2021 um útskriftarferð [...] þar sem 30 af 80 nemendum hafi greinst með Covid-19 við heimkomu frá Krít. Allir nemendur ferðarinnar hafi þurft að fara í einangrun eða sóttkví. Þessi ferð hafi verið algjörlega sambærileg þeirri ferð sem hún hafi átt bókaða með varnaraðila og hafi gefið tóninn fyrir því hverju útskriftarhópurinn hafi mátt búast við.

Sóknaraðili telur fullsannað að upp hafi komið óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður sem hafa haft veruleg áhrif á framkvæmd ferðar.

### 3.2. Sjónarmið varnaraðila

Varnaraðili bendir á að sóknaraðili hafi afpantað ferð sína á vegum varnaraðila sex dögum fyrir brottför og hafi borið fyrir sig ástandinu á heimsfaraldri Covid-19, sem sóknaraðili telji óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður sem hafi haft veruleg áhrif á pakkaferðina. Hafi sóknaraðili krafist fullrar endurgreiðslu sem varnaraðili hafi hafnað enda telji hann sér ekki skylt að endurgreiða viðskiptavinum sem afpanti með svo skömmum fyrirvara. Að sögn varnaraðila hafi margir samnemendur sóknaraðila farið í umrædda ferð til Krítar og hið sama gildi um fjölmarga aðra viðskiptavini varnaraðila í ágúst 2021. Hafi varnaraðili ekki fengið aðrar upplýsingar en ferðin hafi gengið vel og að áhrif af völdum Covid-19 á tilhögun og framkvæmd ferðarinnar ekki verið meiri en við mætti búast þegar ferðin hafi verið bókuð. Varnaraðili hafi boðið sóknaraðila 35% endurgreiðslu af greiddu gjaldi ellegar endurgreiðslu í formi 60%

inneignar hjá varnaraðila sem að hans sögn hafi verið gert af sanngirnisástæðum og umfram lagalega skyldu.

Varnaraðili byggir á því að honum sé ekki skylt að endurgreiða ferðir sem afpantaðar séu þegar sjö eða færri dagar séu til brottfarar. Samkvæmt 1. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018 getur ferðamaður afpantað pakkaferð áður en ferðin hefst gegn greiðslu sanngjarnar þóknunar. Í samningi um pakkaferð er heimilt að tilgreina slíka þóknun sem tekur mið af því hversu löngu fyrir upphaf ferðarinnar afpantað er og áætluðum tekjumissi skipuleggjanda eða smásala. Á grundvelli þessa ákvæðis hafi varnaraðili sett ákvæði í 4. gr. skilmála hans. Í 6. mgr. 4. gr. þeirra segi að allt fargjald sé óafturkræft ef afbókað sé sjö dögum eða skemur fyrir brottför. Varnaraðili telji það lögmætt, sanngjarnt og eðlilegt skilyrði enda þurfi varnaraðili meðal annars að standa skil á greiðslum vegna umræddrar bóknar gagnvart sínum viðsemjendum, þ.e. flugfélögum og hótelum. Það sé nánast ómögulegt fyrir varnaraðila að selja þá lausu ferð sem hafi verið afpöntuð með svo skömmum fyrirvara. Ef til endurgreiðslu kæmi sæti varnaraðila þannig uppi með allan kostnað og áhættu af pakkaferðinni.

Varnaraðili hafnar því að sjónarmið um óvenjulegar eða óviðráðanlegar aðstæður eigi við í máli þessu, hvorki með vísan til laga nr. 95/2018 né á grundvelli ólögfestrar meginreglu um óviðráðanleg ytri atvik, force majeure. Þá vísar varnaraðili til þess að óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 15. gr. laganna séu skilgreindar í 11. tölul. 4. gr. þeirra sem aðstæður sem eru ekki á valdi þess aðila sem ber þær fyrir sig og ekki hefði verið hægt að komast hjá jafnvel þó gripið hefði verið til réttmætra ráðstafana.

Varnaraðili vísar til þess að lög nr. 95/2018 hafi falið í sér innleiðingu á ákvæðum tilskipunar Evrópuþingis og ráðsins (ESB) 2015/2302. Í greinargerð með frumvarpi því sem varð að lögum nr. 95/2018 segi að í eldri tilskipun ESB um pakkaferðir hafi beinlínis verið vísað til force majeure aðstæðna og því sé rétt að túlka ákvæðið með það hugtak í huga. Þá komi einnig fram að óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður geti t.d. verið stríðsástand, útbreiðsla farsóttu eða sjúkdóma, hryðjuverk, pólitískur óstöðugleiki eða aðrar aðstæður sem hafi afgerandi áhrif á ferðalög til viðkomandi staða. Séu þessi tilvik öll algengar birtingarmyndir force majeure aðstæðna. Varnaraðili ber því við að almennt sé talið að force majeure reglan sé ólögfest meginregla sem gildi í lögskiptum manna að íslenskum rétti óháð því hvort hún hafi verið lögfest sérstaklega. Þessi meginregla og birtingarmynd hennar í lögum nr. 95/2018 feli í sér undantekningu frá grundvallarreglunni um skuldbindingargildi samninga. Því verði veigamikil rök að standa til þess að réttlæta frávik frá samningsskuldbindingum. Varnaraðili tiltekur til einföldunar að force majeure reglur geti komið til álitu þegar upp koma óviðráðanleg, ófyrirséð og óvenjuleg atvik eða aðstæður sem standi í vegi fyrir því að aðilar geti uppfyllt skuldbindingar sínar samkvæmt samningi. Hins vegar geti aðilar ekki borið fyrir sig force majeure vegna atvika eða aðstæðna sem þeir þekktu til við samningsgerðina. Þannig geti einstaklingur sem bóki ferð vitandi vits um að tiltekið hættuástand ríki á áfangastað ekki átt rétt til endurgreiðslu ef viðkomandi afpanti ferðina vegna þessa hættuástands. Þá geti það ekki ráðist af einhliða mati kaupanda hvort um sé að ræða óviðráðanleg atvik heldur verði að fara heildarmat á aðstæðum hverju sinni. Varnaraðili byggir á því að samkvæmt 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018 þurfi hinar óvenjulegu og óviðráðanlegu aðstæður annað hvort að hafa veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðar eða á flutning farþega til ákvörðunarstaðar svo ákvæðið eigi við. Við mat á því hvort hinar óvenjulegu og óviðráðanlegu aðstæður hafi haft veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðar verði að líta til allra aðstæðna á þeim tíma er pakkaferðin hafi átt að hefjast og semsetningu ferðar. Megi til hliðsjónar líta til leiðbeininga framkvæmdarstjórnar Evrópusambandsins um túlkun fyrrnefndrar tilskipunar þar sem segi meðal annars að verulega skert aðgengi að þjónustu á ferðastað geti leitt til þess að

óvenjulegu og óviðráðanlegu aðstæðurnar teljist hafa veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðar. Það geti átt við jafnvel þó slíkt aðgengi sé ekki hluti pakkaferðarinnar.

Varnaraðili bendir á að í máli þessu liggja fyrir að íslensk stjórnvöld hafi sett viðtækar samkomutakmarkanir hér á landi þann 13. mars 2020 og þann 19. mars 2020 hafi verið tilkynnt um útvíkkun áhættusvæða vegna Covid-19 faraldursins. Hafi öllum Íslendingum verið ráðlagt frá ferðalögum til annarra landa. Þessi viðbrögð hafi endurspeglad um margt viðbrögð stjórnvalda í öðrum ríkjum sem Íslendingar hafa mest samskipti við. Landlæknisembættið hafi skilgreint öll lönd og svæði heims sem áhættusvæði frá og með 19. mars 2020. Færeyjar og Grænland hafi farið af umræddum lista frá og með 14. maí 2020 og fleiri lönd fylgt í kjölfarið frá og með 16. júlí 2020. Aðstæður í faraldrinu breyttust til verri vegar þegar leið á sumarið 2020 og hafi verið ákveðið að öll lönd og svæði heims yrðu skilgreind sem áhættusvæði frá og með 19. ágúst 2020. Sú staða hafi að mestu leyti haldist óbreytt síðan, ef frá sé talin Grænland og um skamma hríð Færeyjar vorið 2021. Engar breytingar hafi verið gerðar á stöðu Grikklands eða grísku eyjanna frá 19. mars 2020 sem hafi tilheyrt skilgreindum áhættusvæðum vegna Covid-19.

Varnaraðili bendir á að vissulega hafi force majeure reglan átt við um ýmis tilvik í upphafi faraldursins enda hafi fjölda ferða verið aflýst á þeim tíma. Vísi varnaraðili til úrskurða kærunefndar vöru- og þjónustukaupa í málum nr. 14/2020 og nr. 15/2020 þar sem fallist hafi verið á endurgreiðslu að fullu á grundvelli 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018. Í framagreindum málum hafi málsatvik verið önnur en í því máli sem hér um ræði en í þeim báðum hafi pakkaferðir verið pantaðar áður en faraldurinn hafi skolið á auk þess sem ferðirnar höfðu verið áformaðar á fyrri hluta árs 2020, þegar þekking á Covid-19 hafi verið af skornum skammti. Þá hafi kærunefndin litið til þess í framangreindum úrlausnum að heimsfaraldurinn og aðgerðir stjórnvalda vegna hans hefðu haft veruleg áhrif á framkvæmd ferðanna eða flutning farþega á áfangastað enda Covid-19 óþekkt þegar kaupin hafi átt sér stað. Í máli nr. 14/2020 hafi í þessu sambandi sérstaklega verið litið til þess að verulega skert aðgengi að þjónustu á ferðastað hefði áhrif á framkvæmd pakkaferðarinnar og í máli nr. 15/2020 hafi einnig verið litið til þeirrar óvissu sem hafi ríkt um áhrif Covid-19 á barnshafandi konur en eiginkona sóknaraðila þess máls hafi verið ólétt. Engu framangreindu sé fyrir að fara máli sóknaraðila enda hafi Krít verið skilgreint sem hættusvæði þegar sóknaraðili hafi bókað ferðina og hins vegar hafi aðgengi á eyjunni ekki verið skert á þeim tíma er ferðin hafi verið farin. Í framhaldi af úrskurðum kærunefndar hafi þrjú dómsmál verið höfðuð fyrir Héraðsdómi Reykjaness. Hafi dómstóllinn komist að sambærilegri niðurstöðu í málunum og kærunefndin hafi gert. Í forsendum héraðsdóms segi m.a. að ef hinar óvenjulegu og óviðráðanlegu aðstæður séu þess eðlis, að þær hafi afgerandi áhrif á ferðalag til fyrirhugaðs áfangastaðar fyrir ferðamann eða þær geri það að verkum að ferðamaður geti ekki ferðast þangað með öruggum hætti, hafi þær veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðar í skilningi 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018, jafnvel þó viðkomandi aðstæður hafi ekki veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðar af hálfu skipuleggjanda hennar eða smásala.

Að mati varnaraðila leiði forsendur í úrskurðum kærunefndar og í dómum héraðsdóms til þess að hafna beri endurgreiðslukröfu sóknaraðila. Ekki séu um sambærilegar aðstæður að ræða enda verði atvikum í byrjun árs 2020 ekki fyllilega jafnað við þær aðstæður og atvik sem hafi verið uppi sumarið 2021 þegar sóknaraðili hafi átt bókaða ferð sína. Þegar hafi liðið á heimsfaraldurinn og þekking manna á sóttvörnum hafi orðið meiri hafi áhuga fólks á utanlandsferðum aukist til muna. Þetta eigi sérstaklega við eftir að bólusetningar hafi verið orðnar almennar sumarið 2021 enda veiti slík bólusetning góða vörn gegn alvarlegum einkennum sjúkdómsins. Varnaraðili vísi til þess að um það bil 2.000 Íslendingar hafi ferðast

til Krítar á tímabilinu júlí-september 2021. Kveður varnaraðili það segja sig sjálft að slíkur fjöldi myndi ekki ferðast þangað ef aðstæður þar teldust óvenjulegar og óviðráðanlegar.

Þau tilmæli sóttvarnarlæknis sem sóknaraðili vísi til séu almenn tilmæli og ráðleggingar sem hafa verið viðhöfð allt frá upphafi faraldursins. Teljist þau ekki ígildi laga eða stjórnvaldsfyrirmæla. Borgurum sé í sjálfvald sett hvort þeir telji rétt að ferðast til útlandi þótt þeim sé vissulega skylt að fylgja þeim lögum og reglum sem gildi um sóttvarnir, bæði hérlendis og á áfangastað. Að auki verði að líta til þess að yfirvöld á Grikklandi hafa um nokkurt skeið heimilað ferðamönnum frá Íslandi að heimsækja Krít gegn tilteknum skilyrðum, s.s. framvísun neikvæðs Covid-19 prófs eða bólusetningarvottorðs. Þá beri fólki skylda til að gæta að sóttvörnum, meðal annars með því að bera andlitsgrímu. Þessi skilyrði hafi legið fyrir þegar sóknaraðili bókaði ferð sína með varnaraðila. Þá hafa grísk yfirvöld og þarlendir ferðaþjónustuaðilar jafnframt reynt að tryggja markvisst öryggi ferðamanna með sóttvörnum.

Varnaraðili kveðst ekki myndi bjóða upp á skipulagðar ferðir til Krít ef slíkt bryti í bága við lög og stjórnvaldsfyrirmæli. Þá kveðst varnaraðili hafa veitt viðskiptavinum sínum upplýsingar og ráðleggingar um hvernig haga beri ferðalögum og dvöl erlendis innan þeirra marka sem reglur og takmarkanir segi til um á hverjum tíma. Það sé síðan undir hverjum og einum komið að fylgja settum reglum og leiðbeiningum um sóttvarnir og meta hvort æskilegt sé að ferðast til skilgreindra hættusvæða. Almennt hafi ferðir á vegum varnaraðila mælst vel fyrir og fjölmargir ferðast vandkvæðalaust í ágúst 2020, þar á meðal hluti þeirra sem ætluðu í útskriftarferð [...]. Heimsfaraldurinn hafi ekki komið í veg fyrir að viðskiptavinir varnaraðila gætu notið dvalarinnar á Krít á þessum tíma, ferðin hafi verið framkvæmd með þeim hætti sem til hafi staðið og ekki hafi komið til verulegrar skerðingar á þjónustu á ferðastað. Varnaraðili telji það duga skammt að vísa til takmarkana eða skerðinga sem hafi verið við lýði á Íslandi enda sé það ástandið á ferðastað sem hljóti að veða þyngst við mat á beitingu 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018.

Að öllu virtu telji varnaraðili að sóknaraðili geti ekki borið fyrir sig óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður sem hafi haft veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðar. Sóknaraðili hafi mátt vera fullkunnugt um heimsfaraldurinn og skilgreiningu hættusvæða þegar hún hafi bókað ferð sína. Varnaraðili hafi ekki aðrar upplýsingar en að þeir sem hafi farið í umrædda ferð hafi getað gert allt það sem fyrirhugað hafi verið. Þau sjónarmið sem sóknaraðili byggi á höfðu því hvorki haft afgerandi áhrif á pakkaferðina til Krítar né hafi þau komið í veg fyrir að ferðamenn gætu ferðast þangað með öruggum hætti. Gildi það jafnt um framkvæmd ferðarinnar og um almennt aðgengi að þjónustu á Krít. Því séu ekki skilyrði til fullrar endurgreiðslu á grundvelli 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018.

### *3.3. Athugasemdir sóknaraðila*

Sóknaraðili telur andsvör varnaraðila gefa til kynna að hann líti svo á að heimsfaraldurinn sé viðvarandi ástand. Sé það raunin hafi varnaraðila verið í lófa lagið að haga starfsemi sinni, og þá bókunum hjá sínum viðsemjendum, með þeim hætti að mögulegt væri að afbóka á þeim forsendum og þá hefði verið auðvelt að endurgreiða sóknaraðila ferðina að fullu. Líti varnaraðili ekki svo á sé hann í raun að halda því fram að faraldurinn hafi verið í rénun, jafnvægi eða nánast yfirstaðinn. Augljóst sé að bylgjan sem hafi hafist eftir lokagreiðslu sóknaraðila flokkist sem „óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður“. Horfa verði á hverja og eina bylgju sem nýjar aðstæður. Sú bylgja sem mál þetta snúi að sé sínu verst. Það hafi verið algjörlega óljóst í hvað stefndi miðað við þær forsendur sem þá lágu fyrir. Ekki þýði að horfa í baksýnispegilinn og vísa til þess að þeir sem hafi farið hafi getað gert það sem þeir vildu.

Vöxturinn í smitum á Íslandi hafi verið slíkur og ekki fyrirséð að hann myndi stoppa enda hafi yfirvöld talað um veldisvöxt á þessum tíma. Sóknaraðili vísar til þess að ástandið hafi orðið svo slæmt að á Krít hafi verið sett útgöngubann. Það hafi eingöngu verið tilviljun að það hafi ekki verið í gildi þegar umrædd ferð hafi verið farin.

Sóknaraðili byggir á því að tilvísun varnaraðila til 4. gr. skilmála sinna standist ekki. Samkvæmt 3. gr. laga nr. 95/2018 sé heimilt að víkja frá ákvæðum laganna til hagsbóta fyrir ferðamenn. Ljóst sé að skilmálar varnaraðila séu þrengri um rétt ferðamanna en lögin og séu ferðamanni í óhag. Því geti varnaraðili ekki vísað til þeirra máli sínu til stuðnings. Framkvæmd ferðar hafi verið algerlega óljós þegar hún hafi verið afþöntuð og mikill vafi á því hvernig hún gæti orðið. Sérstaklega hafi verið óljóst um væntanlega framkvæmd ferðarinnar ef upp kæmi smit, varðandi reglur um sóttkví og allt sem því viðkomi.

### *3.4 Athugasemdir varnaraðila*

Varnaraðili telur rétt að halda því til haga að upphaflega hafi staðið til að nemendur [...] færu í útskriftarferð til Krítar 19. júní 2021. Sú ferð hafi verið felld niður í samráði við ferðanefnd skólans vegna þess hver bólusetningar hafi verið komnar skammt á veg á meðal þeirra sem ætluðu í ferðina. Allir sem hafi átt bókað í þá ferð hafi fengið endurgreitt að fullu. Í samráði við ferðanefnd [...] hafi verið ákveðið að bjóða upp á nýja ferð sem yrði farin 3. ágúst 2021. Það hafi verið frjálst val hvers og eins hvort þeir bókuðu sig í þá ferð. Sóknaraðili hafi verið í hópi þeirra sem völdu að fara í þá ferð.

Varnaraðili hafnar því að sjónarmið sóknaraðila eigi við í málinu. Sóknaraðili hafi afpantað ferðina sex dögum fyrir brottför. Í skilmálum varnaraðila, sem sóknaraðili hafi samþykkt þegar hún keypti ferðina, komi skýrt fram að allt fargjaldið sé óafturkræft ef afþöntun sé gerð með sjö daga fyrirvara eða skemmri. Um lögmæt, sanngjörn og eðlileg skilyrði sé að ræða enda hafi varnaraðili þurft að standa skil á greiðslum gagnvart sínum viðsemjendum. Nær ómögulegt hafi verið að selja laus pláss í ferðina með svo stuttum fyrirvara.

Varnaraðili telur að haf verði í huga að sóknaraðili hafi fengið 35% af greiðslunni endurgreidda og henni hafi einnig staðið til boða 60% inneign hjá varnaraðila í stað endurgreiðslu. Þetta hafi verið gert af sanngirnisástæðum og umfram skyldu. Verði talið að farþegar eigi rétt á endurgreiðslu þegar þeir afpanti með svo skömmum fyrirvara eins og raun hafi verið vitni í tilviki kvartanda sé ferðaskrifstofum í reynd gert ómögulegt að bjóða upp á pakkaferðir á meðan Covid-19 sé enn til staðar.

Varnaraðili vísar til þess að ekki verði byggt á aðstæðum á Íslandi, svo sem vexti Covid-tilvika, heldur verði fyrst og fremst að líta til aðstæðna á ákvörðunarstað. Þessi sjónarmið samræmist einnig forsendum í dómum Héraðsdóms Reykjaness sem varnaraðili hafi vísað til. Takmarkanir hafi verið í gildi vegna Covid-19 en þær hafi legið fyrir þegar ferðin hafi verið bókuð og/eða hafi hvorki haft áhrif á afþreyingu eða þjónustu á áfangastað umfram það sem sóknaraðili hafi mátt vænta.

Varnaraðili telur rangt að ferðin hafi verið í algjöru uppnámi þegar sóknaraðili hafi afpantað. Engar verulegar breytingar hafi orðið á áfangastað sem hafi haft áhrif á veitingu þjónustu eða framkvæmd ferðarinnar frá þeim tíma sem ferðin hafi verið bókuð og þar til kvartandi hafi afpantað hana. Áhætta á að smitast af Covid-19 hafi verið til staðar frá ársbyrjun 2020, bæði hér á landi og erlendis. Almennigur hafi þurft að lifa með veirunni innan þeirra ráðstafana og takmarkana sem í gildi hafi verið á hverjum tíma.

Varnaraðili hafnar því einnig að ferðaskrifstofan hafi ekki gert ráðstafanir ef ske kynni að viðskiptavinur myndu veikjast á Krít og þyrfti að dvelja lengur en áformað hafi verið. Hið

rétta sé að ferðamenn sem hafi mælst sýktir af Covid-19 hafi getað dvalið í einangrun á sóttvarnarhótelum á Krít en allur kostnaður af slíkri dvöl hafi verið greiddur af stjórnvöldum ytra. Viðskiptavinum varnaraðila hafi í þessum aðstæðum staðið til boða að fljúga heim með flugvélum á vegum varnaraðila án viðbótarkostnaðar síðar í ágúst. Þar að auki hafi varnaraðili boðið upp á ókeypis hótलगistingu fyrir þá daga sem myndu líða frá útskrift af sóttkvíarhótelum og fram að næsta flugi varnaraðila, hefði slíkar aðstæður komið upp. Í skólaferðum á vegum varnaraðila hafi þessi staða aldrei komið upp.

Loks bendir varnaraðili á að engin rök standi til að byggja niðurstöðu málsins á getgátum um hvernig hefði getað farið. Raunveruleikinn sé sá að engin skerðing hafi verið á flutningi til áfangastaðar né á þeirri þjónustu sem ferðamönnum hafi staðið til boða á Krít.

#### IV

#### Niðurstaða

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa sem hvoru tveggja tóku gildi þann 1. janúar 2020.

Sóknaraðili keypti ferðatengda þjónustu af varnaraðila sem fólst í umsjón varnaraðila með framkvæmd útskriftarferðar til Krítar sem sóknaraðili og samnemendur hennar í [...] hugðust fara í frá 3. ágúst 2021 til 13. ágúst 2021. Sóknaraðili greiddi varnaraðila 206.700 krónur vegna þjónustu hans.

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. Með lögnum voru ákvæði tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2015/2302, frá 25. nóvember 2015, innleidd í íslenskan rétt. Sóknaraðili óskaði eftir og greiddi fyrir ferðatengda þjónustu varnaraðila sem fólst í flutningi hennar með flugi frá Keflavík til Krítar og svo til baka sem og hótलगistingu á Krít 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. 15. gr. laga nr. 95/2018 getur ferðamaður afpantað pakkaferð áður en ferðin hefst gegn greiðslu sanngjarnrar þóknunar. Í samningi um pakkaferð er heimilt að tilgreina sanngjarna þóknun fyrir afpöntun ferðar sem tekur mið af því hversu löngu fyrir upphaf ferðarinnar afpantað er og áætluðum tekjumissi skipuleggjanda eða smásala. Ef ekki er samið um staðlaða þóknun í samningi skal þóknunin samkvæmt 2. mgr. ákvæðisins svara til tekjumissis skipuleggjanda eða smásala. Skipuleggjandi eða smásali á samkvæmt 3. mgr. 15. gr. laganna hins vegar ekki rétt á greiðslu þóknunar ef afpöntun er vegna óvenjulegra eða óviðráðanlegra aðstæðna sem hafa veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðar eða flutning farþega til ákvörðunarstaðar [...]. Ferðamaður á ekki rétt til frekari skaðabóta þegar 3. mgr. á við, samkvæmt 4. mgr. ákvæðisins. Skipuleggjandi eða smásala ber að endurgreiða ferðamanni greiðslur innan 14 daga frá afpöntun.

Af gögnum málsins verður ráðið að ágreiningur aðila varðar einna helst hvort þær aðstæður sem voru uppi við afpöntun ferðarinnar falli undir skilgreininguna á óvenjulegum eða óviðráðanlegum aðstæðum sem hafi veruleg áhrif á framkvæmd ferðar eða flutning farþega í skilningi 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018. Samkvæmt 11. tl. 4. gr. laga nr. 95/2018 eru óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður þær aðstæður sem eru ekki á valdi þess aðila sem ber þær fyrir sig og ekki hefði verið hægt að komast hjá þeim jafnvel þótt gripið hefði verið til réttmætra ráðstafana. Í athugasemdum við 3. mgr. 15. gr. segir í frumvarpi til laganna

að óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður geti verið stríðsástand, útbreiðsla farsóttta eða sjúkdóma, hryðjuverk, pólitískur óstöðugleiki eða aðrar aðstæður sem hafa afgerandi áhrif á ferðalög til viðkomandi staða. Kærunefndin hefur í fyrri úrskurðum sínum litið svo á að útbreiðsla COVID-19 sjúkdómsins geti talist óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður í skilningi ákvæðisins.

Framkvæmdastjórn Evrópusambandsins ber ábyrgð á framkvæmd samræmdrar löggjafar á innri markaði innan Evrópska efnahagssvæðisins og þar með talið á tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2015/2302, sem innleidd var í íslenskan rétt með lögum nr. 95/2018 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun. Upplýsingar og leiðbeiningar frá framkvæmdastjórninni geta þar af leiðandi haft þýðingu og leiðbeinandi áhrif við úrlausn álitafna er varða ákvæði laga nr. 95/2018 hér á landi.

Þann 19. mars 2020 gaf framkvæmdastjórn Evrópusambandsins út leiðbeiningar um framkvæmd reglna um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun vegna útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins. Þar er sérstaklega tekið fram að við mat á því hvort óviðráðanlegar og óvenjulegar aðstæður séu fyrir hendi þurfi að líta til aðstæðna hvers máls fyrir sig. Matið þurfi því að fara fram á „case-by-case basis“.

Við mat á því hvort óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður séu fyrir hendi í skilningi 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018 verður að líta heildstætt á hvert mál fyrir sig með hliðsjón af aðstæðum í viðkomandi máli. Gera verður m.a. kröfu um að fyrir liggi annarsvegar að viðkomandi aðstæður verði fyrir hendi þegar ferðin verður farin og hins vegar að þær muni, á þeim tíma sem ferðin er farin, hafa veruleg áhrif á framkvæmd ferðarinnar eða flutning farþega til ákvörðunarstaðar.

Þá kemur til skoðunar hvenær sóknaraðili telst hafa afpantað ferðina og hvaða aðstæður hafi verið fjárféðar á þeim tíma. Í andsvörum varnaraðila til kærunefndarinnar bendir varnaraðili á að sóknaraðili hafi afpantað ferðina þann 28. júlí 2021, sex dögum fyrir fyrirhugaða brottför til Krítar. Jafnframt þarf að líta til þess hvenær sóknaraðili gerði samning um pakkaferð og hvernig aðstæður voru á þeim tíma við mat á því hvort aðstæður sem síðar komi upp kunni að vera óvenjulegar eða óviðráðanlegar í skilningi ákvæðisins. En ljóst er að þegar sóknaraðili ákvað að gera samning um pakkaferð við varnaraðila hafði heimsfaraldur Covid-19 geisað um nokkurt skeið.

Í marsmánuði 2020 birti embætti Landlæknis tilkynningu þess efnis að frá og með 19. mars 2020, yrðu öll lönd og svæði heims skilgreind sem áhættusvæði hvað varðar smitáhættu af Covid-19 sjúkdóminum. Nokkrar breytingar voru gerðar í framhaldinu á skilgreindum áhættusvæðum með þeim hætti að tiltekin lönd voru tekin af framangreindum lista stjórnvalda og sum þeirra jafnvel sett aftur á listann, þá með tilliti til þróunar faraldursins og fjölgun smita á hverjum tíma. Í málinu liggur fyrir að engar breytingar voru gerðar hvað varðar stöðu Grikklands og grísku eyjanna frá 19. mars 2020 og fram að fyrirhuguðu ferðalagi sóknaraðila. Þá liggur fyrir í málinu að embætti Landlæknis birti þann 7. apríl 2021 tilkynningu varðandi ítrekun sóttvarnarlæknis á ráðleggingum gegn ónauðsynlegum ferðalögum til áhættusvæða en þá voru öll lönd og svæði heims nema Grænland skilgreind af sóttvarnarlækni sem áhættusvæði. Í tilkynningunni kom fram að áhættumat sóttvarnarlæknis væri samhljóða áhættumati Sóttvarnarstofnunar Evrópu en í mörgum löndum Evrópu væri smittíðni há eða mjög há með dreifingu á nýjum afbrigðum Covid-19 veirunnar. Þá var jafnframt tiltekið að bólusetning væri enn skammt á veg komin í mörgum ríkjum og því séu ýmsar ferðatakmarkanir í gildi sem og takmarkanir innanlands í flestum löndum sem oft breytist með skömmum fyrirvara. Sóttvarnaryfirvöld höfðu jafnframt bent á að ekki væri víst að bólusetning með Covid-19 bóluefni veiti vörn hjá öllum sem fá bólusetningu. Í málinu liggur

fyrir að sóknaraðili ákvað að taka þátt í útskriftarferð [...] í lok árs 2020. Var fyrri greiðsla vegna ferðarinnar innt af hendi í lok árs 2020 og svo ferðin greidd að fullu í júlímánuði 2021.

Samkvæmt framangreindu hafði legið fyrir í um eitt og hálf ár að áfangastaður sóknaraðila væri skilgreindur sem áhættusvæði. Þá ber jafnframt að líta til þess að alkunna er að þróun faraldursins hefur verið sveiflukennd frá upphafi hans og smittíðni farið upp og niður. Að auki hafi sóttvarnarráðstafanir í faraldrinum tekið miklum breytingum, hvort sem það hafi verið hertar aðgerðir eða tilslakanir. Þrátt fyrir að miklar vonir hafi verið bundnar við virkni og vernd bóluefna, að þá hafi engin víska verið til staðar um árangur þeirra. Þá er eðli faraldra þannig að þeir eru gjarnan óútreiknanlegir, ásamt því að við megi búast að ýmis afbrigði kunni að koma fram með útbreiddum smitum. Hafi sóknaraðili því þegar hún bókaði ferðina, og samningur komst á, mátt vita að aukning gæti orðið á smitum á áfangastað sínum, sem og að aðstæður gætu breyst eftir þróun faraldursins.

Með hliðsjón af öllum atvikum máls, eins og þeim er háttað í þessu tiltekna máli, er það mat kærunefndarinnar að þær aðstæður sem sóknaraðili ber fyrir sig að hafi verið til staðar á þeim tíma er hún afpantaði ferð sína með varnaraðila voru ekki fyrir hendi í skilningi 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018. Þá voru aðstæður ekki ófyrirsjáanlegar.

Þá liggur fyrir í málinu að varnaraðili sendi öllum viðskiptavinum sínum sem fest höfðu kaup á ferð til Krítar upplýsingar um þær takmarkanir sem giltu þar í ágúst 2021 auk þess sem viðskiptavinum varnaraðila voru sendar upplýsingar og ráðleggingar hans um ferðalög á tímum Covid-19. Ekki lá fyrir við afpöntun sóknaraðila að aðstæður væru þannig við upphaf ferðar og á áfangastað hennar að varnaraðila yrði ófært að framkvæma ferðina með umsömdum hætti vegna óviðráðanlegra og óvenjulegra aðstæðna. Þá hefur ekkert verið lagt fram í málinu varðandi það að varnaraðila hafi ekki verið unnt að framkvæma þá ferð sem sóknaraðili átti bókaða með samnemendum sínum eins og til hafi staðið eða að varnaraðila hafi ekki verið fært að flytja sóknaraðila til og frá Krít. Er því ekki unnt að líta svo á að aðstæður á áfangastað væru óvenjulegar og óviðráðanlegar svo verulega hafi haft áhrif á framkvæmd pakkaferðarinnar í skilningi 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018. Var sóknaraðila því ekki heimilt að afpanta ferðina án greiðslu þóknunar á grundvelli framangreinds ákvæðis.

Samkvæmt 1. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018 getur ferðamaður afpantað pakkaferð áður en ferðin hefst gegn greiðslu sanngjarnrar þóknunar. Í samningi um pakkaferð er heimilt að tilgreina sanngjarna þóknun fyrir afpöntun ferðar sem tekur mið af því hversu löngu fyrir upphaf ferðarinnar afpantað er og áætluðum tekjumissi skipuleggjanda eða smásala. Fjallað er um afbókanir í 4. gr. ferðaskilmála varnaraðila. Í 6. mgr. 4. gr. þeirra segir að allt fargjald sé óafturkræft ef afbókað sé sjö dögum eða skemur fyrir brottför. Ekki er fallist á með sóknaraðila að skilmálar þessir fari í bága við lög nr. 95/2018 þar sem þau takmarki rétt ferðamanna umfram það sem lögin kveði á um. Fallast má á að þegar ferð er afpöntuð með innan við viku fyrirvara þurfi skipuleggjandi að jafnaði samt sem áður að standa undir öllum sínum skuldbindingum gagnvart viðsemjendum sínum. Þá sé mikilli óvissu háð hvort skipuleggjandi geti selt plássið í ferðina með svo stuttum fyrirvara. Því sé um að ræða sanngjarna þóknun. Þrátt fyrir að sóknaraðili hafi afpantað ferð sína með varnaraðila fjórum dögum fyrir brottför bauð varnaraðili sóknaraðila 35% endurgreiðslu kaupverðs ellegar 60% inneign hjá ferðaskrifstofunni sem er umfram það sem samningur aðila kveður á um. Sú þóknun sem varnaraðili fékk fyrir ferð sem afbókuð var með svo skömmum fyrirvara telst vera sanngjörn í skilningi 1. mgr. 15. framangreindra laga.

Er því ekki unnt að fallast á kröfu sóknaraðila um fulla endurgreiðslu þeirrar fjárhæðar sem hún greiddi til varnaraðila vegna þjónustu hans.

V  
Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir  
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson