

## **Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa**

Úrskurður uppkveðinn 30. mars 2023 í máli nr. 85/2022

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

### **I**

#### **Aðild og kröfugerð**

Þann 3. október 2022 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X og Y, hér eftir sóknaraðilar, vegna ágreinings um ferðatengda þjónustu sem sóknaraðilar festu kaup á af fyrirtækinu Z, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðilar krefjast þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða sér kaupverð ferðarinnar og greiða sér sanngjarnar bætur vegna vanefnda varnaraðila á hinni ferðatengdu þjónustu. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

### **II**

#### **Málsmeðferð hjá kærunefndinni**

Með tölvubréfi, dags. 21. október 2022, 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 4. nóvember 2022. Sóknaraðilar gerðu athugasemdir við andsvör varnaraðila þann 11. nóvember 2022. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, kvittun fyrir greiðslu, dags. 25. mars 2022, tölvupóstsamskipti milli aðila, afrit af kvörtun sóknaraðila, dags. 18. maí 2022, myndir og myndbönd af hóteli er sóknaraðilar dvöldu á og reikningur dags. 8. september 2022.

Með bréfi, dags. 22. mars 2023, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### **III**

#### **Málsatvik og ágreiningsefni**

Í kvörtun kemur fram að sóknaraðilar festu kaup á ferðatengdri þjónustu af varnaraðila sem fólst í tveggja vikna pakkaferð, daganna 10. til 24. maí 2022, til [...] fyrir sig og þrjú börn sín. Greiddu sóknaraðilar 915.730 krónur fyrir ferðina. Fljótlega eftir komu sóknaraðila á hótelið [...] hafi þau orðið vör við leka á baðherbergi. Sóknaraðilar hafi upplýst starfsfólk hótelsins um ástandið og hafi ráðstafanir verið gerðar af hálfu hótelsins til að stoppa lekann. Á fjórða og fimmta degi ferðarinnar hafi öll fjölskyldan farið að finna fyrir ýmsum flensueinkennum. Á sjöunda degi ferðarinnar hafi sóknaraðilar metið sem svo að veikindi fjölskyldunnar mætti rekja til myglusvepps og óskuðu þau því eftir nýju herbergi við starfsfólk hótelsins. Hafi verið orðið við beiðni sóknaraðila og þeim útvegað nýtt herbergi. Það herbergi hafi hins vegar verið án internetstengingar og því hafi sóknaraðilum verið boðið enn annað herbergi degi síðar. Að sögn sóknaraðila hafi mikil fúkkalykt verið í hinu þriðja herbergi og hafi mátt greina myglu í loftræstingu þess. Hafi sóknaraðilum þá verið boðið fjórða herbergið og hafi ástand þess verið með sama hætti og fyrri

herbergja. Í kjölfarið hafi sóknaraðilar bæði haft samband við starfsfólk hótelsins og fararstjóra í því skyni að leysa úr þeirri aðstöðu sem uppi hafi verið komin. Á níunda degi ferðarinnar hafi sóknaraðilum verið boðið að flytja sig á annað hótél í sömu hótélkeðju sem þau hafi þegið. Það hótél hafi staðist væntingar sóknaraðila en veikindi fjölskyldunnar hafi engu að síður verið viðvarandi út ferðina. Eftir heimkomu sóknaraðila hafi þau verið í samskiptum við varnaraðila vegna málsins og hafi varnaraðili boðið þeim 50.000 krónur í skaðabætur. Sóknaraðilar kveðast ekki sætta sig við það boð varnaraðila og krefjast endurgreiðslu og sanngjarna skaðabóta vegna vanefnda varnaraðila. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verið hafnað.

### 3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðilar vísa til þess að á fyrsta degi ferðar hafi þau orðið vör við leka á baðherbergi hótélherbergis þeirra. Hafi lekinn verið viðvarandi og sóknaraðilar því upplýst starfsfólk hótelsins um það á þriðja degi ferðarinnar. Hafi starfsmaður verið sendur upp á herbergið til að þurrka upp bleytuna og annað starfsfólk hafi komið í þeim tilgangi að kítta meðfram baðkeri herbergisins. Á fjórða og fimmta degi hafi fjölskyldan byrjað að finna fyrir ýmsum flensueinkennum eins og hálsbólgu, höfuðverk, kvefi, hósta og sviða í augum. Hafi veikindi þeirra ágerst með hverjum degi og sóknaraðilar talið að framangreind einkenni bentu til þess að myglusvepp væri að finna í herberginu enda væri svört mygla í öllum hornum baðherbergisins og á fúgu milli baðherbergisflísa. Hafi sóknaraðilar kvartað undan þessu við móttöku hótelsins og hafi starfsmaður útvegað þeim nýtt herbergi. Það herbergi hafi hins vegar verið án internettengingar og hafi sóknaraðilar því verið færðir á ný í annað herbergi. Í því herbergi hafi sóknaraðilum mætt mikil fúkkalykt auk þess sem greinileg merki hafi verið um myglu í loftræstingu herbergisins. Hafi sóknaraðilar verið flutt í fjórða herbergið í kjölfarið. Hafi sóknaraðilar þá tekið þá ákvörðun að ráðfæra sig við fararstjóra ferðarinnar sem hafi upplýst þau að vonandi væri unnt að flytja fjölskylduna á annað hótél næsta dag. Þann dag hafi varnaraðili boðið þeim flutning á annað hótél gegn greiðslu að fjárhæð 195.000 krónur sem sóknaraðilar hafi ekki þegið. Hafi starfsmaður hótelsins hins vegar boðið þeim flutning á annað hótél í sömu hótélkeðju, þeim að kostnaðarlausu. Hafi sóknaraðilar fallist á það enda hafi þeim verið tjáð að þau myndu fyrirgera rétti sínum til bóta ef þau myndu afþakka boðið og yfirgefa hótelið. Að mati sóknaraðila hafi aðbúnaður hins nýja hótels verið betri en veikindi fjölskyldunnar hafi þó verið viðvarandi út ferðina.

Sóknaraðilar telja aðbúnaðinn á hótelinu óboðlegan, einkum í ljósi þeirrar fjárhæðar sem sóknaraðilar hafi greitt varnaraðila fyrir pakkaferðina. Hafi sóknaraðilar haft samband við varnaraðila eftir heimkomu og hafi varnaraðili fallist á að greiða hverjum fjölskyldumeðlim 10.000 krónur í skaðabætur, alls 50.000 krónur. Sóknaraðilar hafi ekki verið sáttir við þau málalok og krafist frekari skaðabóta úr hendi varnaraðila án árangurs. Sóknaraðilar hafi greitt varnaraðila 890.000 krónur fyrir ferðina og því hafi bótagreiðsla varnaraðila verið 5,5% af heildargreiðslu sóknaraðila. Telja sóknaraðilar það algjörlega óásættanlegt.

Sóknaraðilar vísa til 3. mgr. 18. gr. laga nr. 95/2018 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun þar sem segi að sé ekki hægt að ráða bót á vanefndum nema með þjónustu sem sé lakari að gæðum en tilgreint sé í samningi um pakkaferð á ferðamaður rétt á afslætti sem jafngildi mismuninum á þeirri þjónustu sem samið

hafi verið um og þeirri sem sé veitt, sbr. 21. gr. Sóknaraðilar vísa til þess að varnaraðili hafi ekki ráðið bót á gallanum og hafi ekki veitt neina þjónustu í staðinn fyrir það sem sóknaraðilar hafi greitt fyrir. Sóknaraðilar og börn þeirra hafi öll orðið veik af myglusvepp og verið lengi að ná fullri heilsu eftir heimkomu sína. Þá benda sóknaraðilar á að það hafi verið starfsfólk hótelsins sem hafi útvegað sóknaraðilum nýja gistingu en ekki varnaraðili. Loks vísa sóknaraðilar til þess að engin sök liggi hjá þeim varðandi vanefndir á pakkaferðinni og eigi þau því rétt á skaðabótum.

### 3.2. Sjónarmið varnaraðila

Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðilar hafi fyrst ráðfært sig við fararstjóra varnaraðila að kvöldi 19. maí 2022 eða níu dögum eftir komuna til [...]. Hafi sóknaraðilar upplýst fararstjórann að fjölskyldan hefði þá þegar skipt um herbergi þrisvar sinnum vegna myglu og að þau fyndu enn fyrir einkennum myglu. Hafi fararstjórinn ráðlagt sóknaraðilum að láta hótelið umsvifalaust vita um ástand herbergisins. Hafi umræddur fararstjóri jafnframt haft samband við umboðsskrifstofu varnaraðila í [...] strax morguninn eftir í því skyni að finna lausn á vanda sóknaraðila. Hafi það leitt til þess að sóknaraðilum hafi verið útveguð ný gisting en það hafi tekið nokkurn tíma þar sem um hafi verið að ræða fimm manna fjölskyldu og fátt um lausa gististaði á [...].

Varnaraðili bendir á að þar sem sóknaraðilar hafi ekki haft samband við fararstjóra né skrifstofu varnaraðila fyrr en á níunda degi ferðarinnar og stutt hafi verið í brottför heimleiðis hafi varnaraðili ekki fengið tækifæri til að leysa eða bregðast við kvörtun þeirra fyrr. Þegar varnaraðili hafi fengið vitneskju um aðstöðu sóknaraðila hafi vandinn verið leystur fljótt.

Varnaraðili vísar til þess að hafa fallist á í fyrstu að bjóða sóknaraðilum 10.000 króna afslátt af ferðinni á mann eða alls 50.000 krónur. Síðar hafi verið ákveðið af varnaraðila að fella niður 200.000 króna greiðslu sem sóknaraðilar hafi greitt í gegnum [...]. Því nemi afsláttur varnaraðila 200.000 krónum.

Þá bendir varnaraðili á ákvæði skilmála sinna varðandi kvartanir þar sem segi að komi af einhverjum ástæðum upp vandamál í ferð sé mjög áriðandi að hafa tafarlaust samband við fararstjóra sem reyni að greiða úr hvers manns vanda eða starfsfólk gististaðar. Ef farþegi komi ekki kvörtun sinni á framfæri á meðan á ferð standi, hafi farþegi fyrirgert rétti sínum til hugsanlegra bóta.

### 3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Í athugasemdum sínum bendir sóknaraðili á að varnaraðili hafi ekki komið nálægt því að greiða úr vanda sóknaraðila á meðan á ferðinni hafi staðið. Starfsfólk hótelsins hafi gert það. Varnaraðili hafi hins vegar boðið sóknaraðilum nýtt hótél gegn greiðslu á tæpum 200.000 krónum. Sóknaraðilar kveðast hafa unnið að lausn vandans með starfsfólki hótelsins frá upphafi og hafi sóknaraðilum ávallt verið lofað betra herbergi. Þar af leiðandi hafi sóknaraðilar ekki ráðfært sig sérstaklega við fararstjórann fyrr en þau hafi tengt veikindi sín við myglu.

Sóknaraðilar vísa til þess að hafa enn ekki fengið 50.000 krónur endurgreiddar úr hendi varnaraðila. [...] að fjárhæð 200.000 krónur hafi aldrei farið í gegn og hafi sóknaraðilar því aldrei greitt hana.

#### 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.

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. Sóknaraðilar óskuðu eftir og greiddu fyrir ferðatengda þjónustu varnaraðila sem fólst í flutningi þeirra og fjölskyldu með flugi frá Keflavík til [...] og gistingu í skilningi a. og b. liðar 1. tl. 4. gr. laga nr. 95/2018. Sú þjónusta sem sóknaraðilar og varnaraðili sömdu um telst því pakkaferð í skilningi 2. tl. 4. gr. laganna. Varnaraðili telst seljandi pakkaferðar í skilningi laganna og bar því sem skipuleggjandi ábyrgð á rétttri framkvæmd ferðarinnar, sbr. 1. mgr. 17. gr. sömu laga.

Samkvæmt 1. mgr. 20. gr. laga nr. 95/2018 getur ferðamaður rift samningi um pakkaferð og eftir því sem við á, krafist afsláttar og skaðabóta, ef verulegur hluti þeirrar ferðatengdu þjónustu, sem samningur um pakkaferð kveður á um, er ekki veittur eða er verulega ófullnægjandi. Í 21. gr. laganna segir að ferðamaður eigi rétt á afslætti af verði pakkaferðar fyrir það tímabil sem vanefndir á samningi um pakkaferð eru til staðar, nema skipuleggjandi eða smásali geti sýnt fram á að vanefndirnar séu sök ferðamanns. Þá segir í 1. mgr. 22. gr. laganna að ferðamaður eigi rétt á skaðabótum vegna tjóns sem hann verður fyrir og rekja má til vanefnda, nema því aðeins að skipuleggjandi eða smásali sýni fram á að vanefnd sé:

- „a. sök ferðamannsins,
- b. sök þriðja aðila sem ekki tengist þeirri þjónustu sem samið var um og af ófyrirsjáanlegum eða óviðráðanlegum ástæðum,
- c. vegna óvenjulegra og óviðráðanlegra aðstæðna.“

Sóknaraðilar krefjast þess að varnaraðila verði gert að greiða sér sanngjarnar skaðabætur í skilningi laga nr. 95/2018. Í málinu byggir varnaraðili meðal annars á því að sóknaraðilar hafi ekki tafarlaust haft samband við fararstjóra eða starfsfólk gististaðar til að leysa úr vandanum. Með vísan til skilmála varnaraðila telur varnaraðili að sóknaraðilar hafi því fyrirgert rétti sínum til bóta.

Í V. kafla laga nr. 95/2018 er fjallað um framkvæmd pakkaferðar. Í 17. gr. laganna er kveðið á um ábyrgð á framkvæmd pakkaferðar en þar segir:

*„Skipuleggjandi og smásali bera sameiginlega og hvor í sínu lagi ábyrgð á framkvæmd þeirrar ferðatengdu þjónustu sem er innifalin í samningi um pakkaferð, hvort sem þjónustan er veitt af þeim eða öðrum þjónustuveitanda.*

*Hafi ferðamaður kvartanir, sérstakar beiðnir eða skilaboð er varða framkvæmd pakkaferðar getur hann komið þeim á framfæri við smásalann sem pakkaferðin var keypt hjá og skal hann framsenda þau til skipuleggjanda. Ferðamaður getur einnig haft beint samband við skipuleggjanda meðan á pakkaferð stendur.“*

Í 18. gr. laganna er kveðið á um tilkynningar um vanefndir og úrbótaskyldu skipuleggjanda og er svohljóðandi:

*„Ferðamaður skal tilkynna skipuleggjanda eða smásala án tafar um hverja þá vanefnd er hann verður var við á framkvæmd ferðatengdrar þjónustu sem innifalin er í samningi um pakkaferð.*

*Ferðamaður skal veita skipuleggjanda eða smásala hæfilegan frest til að ráða bót á vanefndum sem eru á framkvæmd samnings um pakkaferð, nema það sé ekki hægt eða feli í sér óhóflegan kostnað með tilliti til vanefndarinnar og virðis þeirrar ferðatengdu þjónustu sem um ræðir.*

*Ef ekki er hægt að ráða bót á vanefndum nema með þjónustu sem er lakari að gæðum en tilgreint er í samningi um pakkaferð á ferðamaður rétt á afslætti sem jafngildir mismuninum á þeirri þjónustu sem samið var um og þeirri sem veitt var, sbr. 21. gr.*

*Ef skipuleggjandi eða smásali ræður ekki bót á vanefndum innan hæfilegs frests eða neitar að ráða bót á vanefndum getur ferðamaður sjálfur ráðið bót á þeim og krafist skipuleggjanda eða smásala um endurgreiðslu nauðsynlegs kostnaðar vegna þess.*

*Ferðamaður getur ekki hafnað úrbótum skipuleggjanda eða smásala nema þær séu lakari að gæðum en það sem um var samið eða ef afsláttur skv. 3. mgr. er ófullnægjandi.“*

Sóknaraðilar byggja hins vegar á því að hafa kvartað undan ástandi gístaðstöðu þeirra við starfsfólk hótelsins. Hafi starfsfólk hótelsins ávallt reynt að greiða úr vanda sóknaraðila og þeim verið útvegað nýtt herbergi í þrígang. Þá hafi starfsmaður hótelsins loks útvegað sóknaraðilum nýjan gístað í kjölfar formlegrar kvörtunar þeirra dags. 18. maí 2022. Sóknaraðilar benda jafnframt á að hafa ráðfært sig við fararstjóra þann sama dag og kvörtun hafi verið lögð fram auk þess að hafa haft samband við varnaraðila vegna málsins strax eftir heimkomu.

Samkvæmt 3. gr. laga nr. 95/2018 er heimilt að víkja frá ákvæðum laganna til hagsbóta fyrir ferðamenn. Í ákvæðinu felst einnig að óheimilt er að semja um eða bera fyrir sig kjör sem eru óhagstæðari fyrir ferðamann en leiðir af ákvæðum laganna. Að mati kærunefndarinnar er réttur neytanda til tilkynningar á vanefndum á pakkaferð sbr. 18. gr. laganna þrengdur til muna í ákvæðum skilmála varnaraðila. Með hliðsjón af því verður ekki litið svo á að sóknaraðilar hafi fyrirgert rétti sínum til að setja fram kröfur á hendur varnaraðila í samræmi við ákvæði laga nr. 95/2018.

Sóknaraðilar hafa lagt fram fyrrnefnda kvörtun sína dags. 18. maí 2022 og fjölda ljósmynda og myndbands frá hótelinu sem renna stöðum undir það sem þau gerðu athugasemdir við. Varnaraðili hefur ekki byggt á því að umkvartanir sóknaraðila eigi ekki við rök að styðjast og er óumdeilt að sóknaraðilar voru fluttir á annan gístað á tíunda degi ferðarinnar. Að sögn sóknaraðila hafi hinn nýi gístaður staðist væntingar þeirra en veikindi þeirra hafi verið viðvarandi út ferðina og eftir heimkomu.

Þann 8. september 2022 felldi varnaraðili niður 200.000 króna greiðslu sem sóknaraðilar sömdu við varnaraðila að greiða í gegnum [...]. Hefur varnaraðili því þegar veitt sóknaraðilum 200.000 króna afslátt af pakkaferðinni sem nemur 22% af

heildarverði pakkaferðarinnar. Telur kærunefndin að sóknaraðilum verði ekki ákveðinn frekari afsláttur af ferðinni.

Líkt og komið hefur fram er fjallað um skaðabætur í 1. mgr. 22. gr. laganna þar sem meðal annars kemur fram að ferðamaður eigi rétt á skaðabótum vegna tjóns sem hann verður fyrir og rekja má til vanefnda. Sóknaraðilum ber þó að sýna fram á það tjón sem þau telja sig hafa orðið fyrir. Að mati kærunefndarinnar hafa sóknaraðilar ekki lagt fram fullnægjandi gögn til stuðnings skaðabótakröfu sinni, til að mynda læknisvottorð, staðfesting á að mygla hafi verið á hótelinu og að sú mygla sé heilsuspillandi og að þau hafi orðið fyrir tjóni sem varnaraðili beri ábyrgð á. Verður því ekki fallist á kröfu sóknaraðila um skaðabætur úr hendi varnaraðila.

## V

### Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X og Y, um að varnaraðili, Z, veiti þeim frekari afslátt af pakkaferðinni en þegar hefur verið veittur, er hafnað. Þá er skaðabótakröfu sóknaraðila jafnframt hafnað.

---

Hildur Ýr Viðarsdóttir  
formaður

---

Jón Rúnar Pálsson

---

Ívar Halldórsson