

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 30. mars 2023 í máli nr. 74/2022

Kæruneftndina skipa í þessu máli Hildur Leifsdóttir lögmaður, Jón Rúnar Pálsson lögmaður og Víðir Smári Petersen dósent.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 9. september 2022 barst kæruneftnd 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 greiða henni allan útlagðan kostnað hennar vegna ferðarinnar, alls að fjárhæð 652.758 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með tölvubréfi, dags. 19. september 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 kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa. Andsvör varnaraðila bárust til nefndarinnar þann 10. október 2022. Sóknaraðili gerði athugasemdir við andsvör varnaraðila þann 16. október 2022. Nefndinni bárust ekki athugasemdir varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, afrit af flugáætlun sóknaraðila, samningur aðila, skilmálar varnaraðila, greiðslukvittun, afrit af skriflegum samskiptum milli aðila, afrit af flugmiða sóknaraðila frá [...] til Keflavíkur dags. 30. júlí 2022, tölvupóstur flugfélagsins [...] til sóknaraðila dags. 8. september 2022 og afrit af smáskilaboðum milli sóknaraðila og félagasamtakanna [...] dags. 30. júlí 2022.

Með bréfi, dags. 24. mars 2023, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kæruneftndin 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 tveggja vikna pakkaferð til [...] Innifalið var flug, gisting, ferðir og afþreying á ferðalaginu. Sóknaraðili greiddi alls 475.270 krónur fyrir þjónustuna.

Sóknaraðili telur að annmarkar hafi verið á ferðaráðgjöf varnaraðila sem hafi leitt til þess að ferðarof hafi orðið á ferðalagi sóknaraðila. Hafi sóknaraðili verið nauðbeygð til að hætta við ferðina og snúa aftur heim til Íslands. Krefst sóknaraðili þess að varnaraðili endurgreiði henni ferðina auk útlags kostnaðar við kaup á flugi til Íslands, alls 652.758 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili kveðst hafa í febrúarmánuði 2022 fest kaup á svoneftndri ævintýraferð [...] hjá varnaraðila með ferðatímabilið 30. júlí til 16. ágúst 2022. Hafi starfsmaður varnaraðila verið ráðgefandi hvað ferðina varðaði, gengið frá öllum pöntunum á flugi og gistingu og verið í samskiptum við ferðaaðila á [...] en ferðin hafi verið

skipulögð í samvinnu við félagasamtökin [...] þar í landi. Að sögn sóknaraðila hafi verið um sannkallaða draumaferð að ræða þar sem allt hafi verið innifalið. Hafi sóknaraðili borið von til þess að læra spænsku, stunda jóga og taka þátt í sjálfboðaliðastarfi í ferðinni. Hafi ferðin verið greidd varnaraðila að fullu fyrir brottför, alls 475.270 krónur.

Sóknaraðili vísar til þess að ferðin hafi átt að hefjast þann 30. júlí 2022 með þremur flugferðum í röð. Fyrsta flugferðin hafi verið frá Keflavík til [...] með brottför kl. 10.00 og landingu kl. 11.25 að staðartíma. Því næst hafi verið fyrirhugað flug frá [...] til [...], með brottför kl. 13.20 samkvæmt flugseðli og landingu kl. 14.54. Síðasta flugið hafi átt að vera frá [...] kl. 17.09 með landingu í [...] á [...] kl. 20.19 að staðartíma. Innifalinn í pakkaferðinni hafi meðal annars verið svokallaður „komupakki“ hjá [...] sem hafi falið í sér að sóknaraðili skyldi sótt á flugvöllinn í [...] og henni útveguð gisting þá nótt. Þá skyldi sóknaraðili sótt á gististað með rútu næsta dag og þaðan keyrð í ferju sem myndi flytja hana á áfangastaðinn í [...], bæinn [...].

Sóknaraðili bendir á að snemma morguns þann 30. júlí 2022 hafi henni borist tilkynning um að flugi hennar til [...] hafi verið frestað um 45 mínútur. Hafi sóknaraðili síðan mætt á Keflavíkurflugvöll og innritað sig og tösku sína alla leið til [...]. Fluginu hafi síðan verið frestað á ný um 30 mínútur. Að sögn sóknaraðila hafi flugvél hennar lent í [...] kl. 12.25 að staðartíma. Hafi það þýtt að 55 mínútur væru í flug hennar til [...]. Hafi sóknaraðili þurft að bíða lengi í röð til að komast í gegnum öryggisleit og þaðan í vegabréfaeftirlit. Hafi sóknaraðili verið upplýst um henni yrði hleypt í gegnum vegabréfaeftirlitið þegar taska hennar væri komin í gegn. Á meðan bið sóknaraðila stóð hafi henni borist tölvupóstur um að fluginu til [...] hafi jafnframt verið frestað og þá til kl. 14.15. Vegna mikilla tafa á flugvellinum hafi svo orðið að sóknaraðili missti af umræddu flugi til [...].

Sóknaraðili kveðst ekki hafa vitað hvað hún skyldi til bragðs taka enda óundirbúin fyrir aðstöðu sem þessa. Hafi sóknaraðili beðið lengi í röð eftir að ráðfæra sig við starfsmann á upplýsingaborði flugstöðvarinnar. Hafi sóknaraðili fengið þær upplýsingar að sökum skorts á starfsfólki hafi gengið erfiðlega að ferma og afferma flugvélar sem hafi leitt til seinkunar á flugferðum. Að sögn starfsmannsins ríkti sama ástand á mörgum alþjóðaflugvöllum og að algengt væri að flugfarþegar misstu af flugum sínum af þessum ástæðum. Vegna þessa þyrfti að gera ráð fyrir lengri tíma á flugvöllum en venjulega ef um millilendingar væri að ræða. Telur sóknaraðili að varnaraðili hafi ekki tekið tillit til þessa við skipulagningu ferðar sóknaraðila.

Sóknaraðili byggir á að hafa aðeins átt um tvo kosti að velja í þeirri aðstöðu sem upp hafi verið komin. Annars vegar að kaupa þrjú aukaflug, það fyrsta til [...] kvöldið 30. júlí 2022, þaðan til [...] degi síðar og að lokum til [...]. Ljóst hafi verið að sóknaraðili hefði þá misst af þeirri þjónustu sem falist hafi í áðurnefndum „komupakka“ í [...] auk þess sem sóknaraðili hefði einnig þurft að finna sér gistingu í [...]. Sóknaraðili kveðst hafa reynt að ná sambandi við varnaraðila en þar sem það hafi verið laugardagur hafi enginn starfsmaður verið við vinnu á skrifstofu varnaraðila og ekkert neyðarnúmer í boði. Hafi sóknaraðili því haft samband við starfsmann hjá [...] samtökunum sem hafi talið ráðlegast að sóknaraðili myndi hætta við ferðina auk þess sem viðkomandi hafi afbókað „komupakkann“. Sóknaraðili telur ljóst að hefði hún bókað framangreind þrjú flug hefði hún verið á eigin vegum og þurft að koma sér sjálf á áfangastaðinn [...]. Hinn möguleiki sóknaraðila í stöðunni hafi verið sá að hætta við ferðina og fljúga aftur heim til Íslands.

Sóknaraðili kveðst hafa verið í áfalli á flugvöllinum í [...] þegar ljóst hafi verið að ferðaáætlun hennar væri hrunin. Hafi hún séð þann kost vænstan, eftir að hafa ráðfært sig við ættingja sína, að fljúga aftur til Íslands. Hafi sóknaraðili verið nauðbeygð að kaupa farseðil með flugfélaginu [...] fyrir 177.488 krónur.

Sóknaraðili telur sig hafa verið hlunnfarna í viðskiptum sínum við varnaraðila og hafi fjárhagslegt tjón hennar numið tæpum 700.000 krónum. Nokkrum dögum eftir heimkomu hafi sóknaraðili leitað til varnaraðila sem kvaðst enga ábyrgð bera í málinu. Sóknaraðili vísar til þess að hafa aldrei mætt til viðtals hjá varnaraðila í aðdraganda kaupanna til að fá upplýsingar eða ráðleggingar varðandi ferðalagið sökum COVID-19 smithættu. Hafi varnaraðili öll samskipti aðila farið fram í gegnum síma og tölvupóst. Hafi sóknaraðili aldrei verið upplýst um þann glundroða sem ríkt hafi á flugvöllum víða um heim á þessum tíma og þær afleiðingar sem af gætu hlotist, þ.e. seinkun á flugi, hætta á því að missa af tengiflugi eða hrúni á ferðaáætlun pakkaferðarinnar.

Sóknaraðili telur að ferðaráðgjöf varnaraðila hafi verið óábyrg enda hafi varnaraðili ekki gert ráð fyrir nægum tíma milli flugferða til að unnt væri að koma farangri á milli flugvéla. Hafi varnaraðila mátt vera þetta ljóst og séu mistök hans augljós. Afleiðingarnar hafi verið afdrifaríkar fyrir sóknaraðila þar sem um pakkaferð hafi verið að ræða. Telur sóknaraðili því ósanngjarnt að hún verði látin bera tjón sitt sjálf af þessum sökum. Með ábyrgari ferðaráðgjöf varnaraðila í málinu hefði sóknaraðili haft tækifæri til að endurskipuleggja eða fresta ævintýraferð sinni og þannig sloppið við slæma reynslu og það fjártjón sem af hafi hlotist. Krefst sóknaraðili því að varnaraðili greiði allan útlagðan kostnað vegna þessarar misheppnuðu ferðar, alls 652.758 krónur.

3.2. Sjónarmið varnaraðila

Varnaraðili vísar til þess að þegar sóknaraðili hafi bókað ferð sína þann 11. febrúar 2022 hafi varnaraðili ekki vitað af þeim glundroða sem verða skyldi á alþjóðaflugvöllum á ferðatímabili sóknaraðila. Lágmarkstengitímar milli fluga séu ákvarðaðir af flugvöllum sjálfum í samráði við flugfélög og bjóði bókunarkerfi ekki uppá að fara á svig við þá tengitíma. Að sögn varnaraðila hafi lágmarkstengitími á flugvöllinum í [...] þegar flogið væri með [...] verið ein klukkustund. Þetta hafi verið sá tími sem flugfélagið hafi gefið sér að ferðalangar þyrftu að lágmarki til að fara á milli flugvéla. Sá tengitími sem bókaður hafi verið fyrir sóknaraðila hafi verið ein klukkustund og 55 mínútur sem sé tæplega tvöfalt lengri en áður nefndur lágmarkstengitími. Ákvörðun á lágmarkstengitíma sé byggð á skilvirkni flugvallar, lengd milli brottfararhliða o.s.fv. Þegar lágmarkstengitími sé svo stuttur og í tilviki sóknaraðila sé nær öruggt að gefa sér að farangur sé ferjaður alla leið á áfangastað og ekki þurfi að innrita hann í næsta flug. Varnaraðili ber því við að ekkert hafi verið athugavert við tengitímann sem bókaður hafi verið fyrir sóknaraðila í febrúar 2022 og hafi hann verið í ríflegu samræmi við lágmarkstengitímann. Í tilviki sóknaraðila hafi verið um að ræða tengingu hjá sama flugfélagi á sama flugmiða, þ.e. flugmiðinn hafi verið bókaður alla leið á áfangastað og þar af leiðandi ekki um samsettan flugmiða að ræða. Þegar ferðalangur innriti sig í fyrsta flugið sé hann á ábyrgð flugfélagsins að komast á áfangastað. Ekki sé óvanalegt að flugum seinki og sé það stundum þess valdandi að tengingar gangi ekki upp. Það sé ávallt flugfélagsins að ráðstafa nýjum flugum og tengingum þegar svo beri við.

Varnaraðili kveðst hafa sent sóknaraðila brottfararspjöld í tölvupósti þann 29. júní 2022 með þeim skilaboðum að ef sóknaraðili myndi lenda í einhverjum vandræðum með einhvert þeirra fluga sem sóknaraðili ætti bókað gæti sóknaraðili hafa beint samband við það flugfélag sem í hlut ætti. Ef lokað væri hjá varnaraðila væri flugfélagið skyldugt til að greiða fyrir vandamálinu fyrir sóknaraðila.

Varnaraðili bendir á að í skilmálum umrædds flugfélags komi fram að allar breytingar og seinkanir eigi ekki að hafa í för með sér aukakostnað fyrir ferðamann, hvort sem um sé að ræða kostnað vegna hóteldvalar, skutls til og frá flugvelli eða fæðis. Einnig eigi bókun í nýtt flug ekki að lenda á ferðamanni sem aukinn kostnaður. Flugfélagið sé þannig skyldugt til að greiða úr málum án þess að ferðamaður beri neinn kostnað af. Ef vandamál komi upp verður að hafa samband við flugfélagið og hafi umrætt flugfélag haft aðstöðu á flugvellingum í [...]. Þó svo sóknaraðili hefði náð í varnaraðila símleiðis hefðu leiðbeiningar varnaraðila verið á þann veg að leita til þjónustuborðs flugfélagsins í því skyni að greiða úr vandanum.

Varnaraðili vísar til þess að í tilboðum hans komi eftirfarandi fram: „*Einnig er mikilvægt að fara vel yfir öllu skjöl og tryggja að allir tímar/dagsetningar á ferðaskjöllum séu í samræmi við óskir þínar. Ef upplýsingar eru ekki réttar, þarft þú strax að hafa samband við skrifstofu Y...*“. Varnaraðili telur framangreinda upplýsingagjöf sína í samræmi við 1. mgr. 9. gr. laga nr. 95/2018 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun. Þar komi fram að skipuleggjandi eða smásali skuli tímanlega fyrir upphaf pakkaferðar láta ferðamanni í té kvittanir, inneignarmiða og farmiða, upplýsingar um áætlaða brottfarartíma og, eftir atvikum, frest til innritunar og áætlaðar tímasetningar fyrir viðkomu á leiðinni, samgöngutengingar og komur. Varnaraðili bendir á að ákvæði 1. mgr. 9. gr. geri ráð fyrir upplýsingum um áætlaðan brottfarartíma enda sé raunveruleikinn sá að sú staða geti komið upp að áætlanir standist ekki. Það hafi komið skýrt fram í tilboði varnaraðila til sóknaraðila. Það sem hafi snúið að sjálfri ferðinni eins og útvega nýtt skutl frá flugvelli á áfangastað sökum tafa á flugferð og öllum öðrum tilkostnaði kveðst varnaraðili myndi hafa borið straum af strax og varnaraðili hefði komið til vinnu næsta virka dag eftir atvik máls. Sóknaraðili hafi ekki gefið varnaraðila tækifæri til að laga/bæta það sem þessi seinkun hafði í för með sér varðandi sjálfa ferðina í [...].

Varnaraðili dregur í efa að samtökin [...] hafi ráðlagt sóknaraðila að hætta alfarið við ferðina í stað þess að gera ráðstafanir til að færa til skutl og hótél til að mæta breyttum aðstæðum sóknaraðila. Samtökin taki á móti fólki hvaðanæva að og ekki sé óvanalegt að tilfærsla á flugum komi upp hjá ferðalöngum. Hafi samtökin verið liðleg að aðstoða viðskiptavinum varnaraðila á allan hátt. Hafi stjórnandi [...] upplýst varnaraðila að honum hafi ekki verið kunnugt um ráðleggingar þess efnis til sóknaraðila að hún skyldi hætta við ferðina. Mótmæli varnaraðili því fullyrðingum sóknaraðila þess efnis.

Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðili hafi ákveðið af sjálfsdáðum að hætta við áætlaða ferð sökum tafa á flugi sem hafi valdið raski á ferðaplani hennar. Eðlilegast hefði verið að sóknaraðili hefði fylgt ráðleggingjum varnaraðila um að leita beint til flugfélagsins í kjölfar seinkunar til að gera nýjar ráðstafanir um að komast á áfangastað. Hefði sóknaraðili gert það hefði varnaraðili unnið hörðum höndum að því að finna farsæla lausn á því að bæta úr hinni keyptu ferð þegar sóknaraðili hefði verið komin á áfangastað. Hafi sóknaraðili ekki gefið varnaraðila kost á því þar sem hún hafi tekið ákvörðun að snúa strax aftur til Íslands.

Varnaraðili bendir á að sökum omicron afbrigðis COVID-19 sjúkdómsins hafi samskipti við viðskiptamenn á þessum tíma almennt farið fram í gegnum síma eða tölvupóst. Hafi varnaraðili ekki talið það hafa komið niður á þjónustu sinni til viðskiptavina.

Varnaraðili bendir á að sóknaraðili beri því við að hafa ekki fengið neinar upplýsingar frá varnaraðila um aðstæður á alþjóðaflugvöllum sumarið 2022. Varnaraðili vísar til þess að um væri að ræða almenna vitneskju sem fjallað hafi verið títt um í fjölmiðlum. Ástandið hafi verið misalvarlegt milli flugvalla og því erfitt yfirferðar. Varnaraðili hafi talið að réttindi flugfarþega væru skýr og að flugferðir væru á ábyrgð flugflytjenda. Að sögn varnaraðila hafi sóknaraðili ekki lagt fram nein gögn í málinu sem sýni að sóknaraðili hafi leitað til flugfélagsins sem hún hafi flogið með til að meta kosti sína í stöðunni. Almennt sé ekki þörf á að kaupa flug frá grunni til áfangastaðar. Í mörgum tilvikum sé ferðamanni boðið upp á flug síðar sama dag eða daginn eftir en flugfélagi beri að ferja ferðamann á áfangastað með sem minnstum tilfærslum. Þá vísar varnaraðili til þess að hafa ekki getað séð fyrir fyrrnefnt ástand á flugvöllum þegar sóknaraðili festi kaup á ferðinni í byrjun árs 2022.

Varnaraðili andmælir að ráðgjöf hans hefði verið óábyrg. Öllu hefðbundnu verklagi hafi verið fylgt vegna kaupa sóknaraðila á ferðinni.

Varnaraðili kveðst ekki geta fallist á kröfu sóknaraðila um fulla endurgreiðslu kaupverðs auk greiðslu útlagðs kostnaðar. Sóknaraðili hafi ekki fylgt leiðbeiningum varnaraðila um hvað skyldi gera í þeim aðstæðum sem hún hafi lent í. Varnaraðili telur það að missa af einu flugi sé ekki nægjanleg ástæða til að hætta við rúmlega tveggja vikna ferð. Varnaraðili kveðst hafa mikla reynslu að hliðra til eða finna út úr hlutunum þegar á áfangastað sé komið, þó seinkun sé á upprunalegu plani ferðamanns. Varnaraðili kveðst hvetja sóknaraðila til að leita til viðkomandi flugfélags í því skyni að fá bætur vegna tafa á flugi.

Varnaraðili vísar til ákvæða 21. og 22. gr. laga nr. 95/2018 og telur ljóst í samræmi við þau að engin skilyrði séu til að veita afslátt eða skaðabætur vegna máls sóknaraðila. Ekki hafi verið sýnt fram á neina vanefnd af hálfu varnaraðila og sé sökin í reynd sóknaraðila sjálfrar. Hafi sóknaraðili hætt sjálf við ferðina auk þess sem tafir á fluginu sé ekki unnt að rekja til varnaraðila.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Í athugasemdum sínum ítrekar sóknaraðili að sökum slælegrar ferðaráðgjafar varnaraðila hafi áætlaður tengitími í [...] verið ónógur. Ekki sé unnt að kenna seinkun eða breytingu á flugi frá Keflavík til [...] um að sóknaraðili missti af flugi sínu líkt og varnaraðili vísi til enda hafi raunin verið sú að flugi sóknaraðila frá [...] til [...] hafi einnig verið seinkað. Hafi tengitíminn því verið sá sami og ferðaplan varnaraðila hafi gert ráð fyrir í upphafi. Ábyrgðin sé því ekki flugfélagsins heldur varnaraðila.

Sóknaraðili kveðst geta tekið undir það með varnaraðila að það ástand sem myndaðist á alþjóðaflugvöllum sumarið 2022 hafi ekki verið fyrir séð þegar ferðin var keypt í febrúar 2022. Hins vegar hafi varnaraðila verið það í lófa lagt þegar hann hafi óskað eftir lokagreiðslu frá sóknaraðila vegna ferðarinnar þann 29. júní 2022 að aðvara sóknaraðila vegna þess ástands sem hafi ríkt á flugvöllum víða erlendis og ráðleggja henni hvernig bregðist skyldi við ef til vandræða kæmi sökum þess. Það hafi varnaraðili þó ekki gert. Telur sóknaraðili að varnaraðili, sem veitandi ferðapjónustu, hafi vitað þá af títtnefndu ástandi á flugvöllum heims.

Sóknaraðili kveðst hafa reynt að ná sambandi við varnaraðila þann 30. júlí 2022 án árangurs. Hafi sóknaraðili hins vegar náð sambandi við starfsmann [...] í [...] og leggi sóknaraðili fram afrit af skriflegum samskiptum þeirra í milli. Þar komi skýrt fram að sóknaraðili hafi ekki fengið neina aðstoð eða ráðleggingar frá samtökunum. Hafi viðkomandi aðeins upplýst sóknaraðila að hann myndi afbóka svokallaðan „komupakka“. Samtökin hafi því hvorki boðið sóknaraðila nýjan komupakka né frekari ráðleggingar.

Sóknaraðili bendir á að þrátt fyrir að tafir hafi orðið á flugferðum hafi tengitíminn í reynd verið um tvær klukkustundir í [...], líkt og varnaraðili hafi lagt upp með í skipulagningu ferðarinnar. Sá tengitími sem varnaraðili hafi gert ráð fyrir hafi ekki verið nægilega langur og ekki töfum á flugi að kenna. Ferðarofið hafi stafað af glundroða á flugvellingum sem varnaraðili hafi mátt gera ráð fyrir, einkum í ljósi reynslunnar af COVID-19 sjúkdómnum. Sóknaraðili telur því að varnaraðili hafi ekki skipulagt ferðina nægjanlega vel.

Sóknaraðili telur ótækt að ætlast til þess að hún skyldi bíða á hóteli í [...] frá laugardegi og fram á þriðjudag í því skyni að ná sambandi við varnaraðila til að finna þá „farsælu lausn“ sem varnaraðili byggir á að sóknaraðili hafi átt að leita eftir. Sóknaraðili vísar til þess að hafa ráðfært sig við starfsmann [...] á flugvellingum í [...]. Sóknaraðili ítrekar að hafa fengið þær upplýsingar að flugfélagið gæti komið henni á leiðarenda í þremur flugferðum gegn greiðslu fargjalds. Þá hafi sóknaraðila verið tjáð af starfsmanni flugfélagsins að hugsanlega fengið sóknaraðili hluta endurgreiddan en það væri óvíst þar sem ferðarofið væri ekki á ábyrgð flugfélagsins. Með tölvubréfi dags. 8. september 2022 hafi sóknaraðili fengið staðfest að flugfélagið teldi sig ekki bera ábyrgð á aðstæðum á flugvellingum og að sóknaraðili fengi aðeins 100 kanadadískra dollara inneign hjá flugfélaginu í bætur. Þá kveðst sóknaraðili hafa fengi þær ráðleggingar frá einstaklingum í kringum sig að ferðast ekki einsömum og á eigin vegum í [...] og eftir að hafa rætt við starfsmann [...] samtakanna hafi verið óljóst hvort sóknaraðili yrði sótt á flugvöllinn í [...] og ferjuð á áfangastað af [...] ef hún hefði haldið ferð sinni áfram á eigin kostnað. Ljóst sé að sóknaraðili hafi verið á eigin vegum á flugvellingum í [...] og því enginn möguleiki fyrir hana að finna þessa „farsælu lausn sem allir geta unað við“ sem varnaraðili beri við að sóknaraðili hafi átt að gera. Því hafi sóknaraðili kosið að halda aftur heim til Íslands.

Sóknaraðili ítrekar að ráðgjöf ferðaráðgjafa varnaraðila hafi verið óábyrg þar sem ekki hafi verið gert ráð fyrir nægilega langum tengitíma milli flugferða. Sóknaraðili vísar til upplýsinga á vefsíðu varnaraðila þar sem eftirfarandi komi fram: *„Þú setur upp draumaferðina þína. Við finnum bestu og hagstæðustu valmöguleikana. Þú færð persónulegt mat ferðasérfræðings. Við sjáum til þess að ferðaplanið þitt sé ekki út í hött og að þú fáir sem mest út úr peningunum þínum er við deilum okkar ferðareynslu“*. Sóknaraðili telur framangreint hins vegar í hrópandi ósamræmi við þá reynslu sem sóknaraðili hafi af viðskiptum sínum við varnaraðila.

IV

Niðurstaða

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerð 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. Sóknaraðili óskaði eftir og greiddi fyrir ferðatengda þjónustu varnaraðila sem fólst í flutningi hennar frá Keflavík til [...] auk gistinga, ferða og afþreyingu á áfangastað í skilningi a.-d. 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. Varnaraðili telst seljandi pakkaferðar í skilningi laganna og bar því sem skipuleggjandi ábyrgð á réttri framkvæmd ferðarinnar.

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.“

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða sér kaupverð ferðarinnar sem og útlagðan kostnað við kaup á flugi frá [...] til Íslands. Kærunefndin telur að í kröfu sóknaraðila felist krafa um afslátt eða skaðabætur í skilningi laga nr. 95/2018 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun.

Ágreiningur er á milli aðila um hvort sóknaraðili hafi tekið þá ákvörðun að hætta við hina keyptu pakkaferð og fljúga aftur til Íslands eftir að hafa misst af tengiflugi sínu áleiðis á áfangastað án þess að tilkynna og gefa varnaraðila, sem skipuleggjanda ferðarinnar, tækifæri að bæta úr. Sóknaraðili vísar til þess að hafa ráðfært sig við starfsmann flugfélagsins [...] á flugvellinum í [...] og fengið þær upplýsingar að unnt væri að aðstoða hana með kaup á þremur nýjum flugleiðum til að komast á áfangastað. Kveðst sóknaraðili einnig hafa reynt að ná sambandi við varnaraðila símleiðis án árangurs og hafi talið fyrirséð að ná ekki sambandi við hann fyrr en þremur dögum síðar eða eftir verslunarmannahelgi. Hafi sóknaraðili talið þann kost vænstan að hætta við ferðina og halda heim á leið í stað þess að koma sér á áfangastað á eigin vegum. Varnaraðili heldur því hins vegar fram að sóknaraðili hafi ákveðið af sjálfsdáðum að hætta við ferðina sökum tafa á flugi sem leiddi til þess að rask hafi orðið á ferðaáætlun sóknaraðila án þess að hafa ráðfært sig fyrst við varnaraðila eða fá aðstoð frá áðurnefndu flugfélagi við að komast á áfangastað.

Í málinu liggur fyrir að sóknaraðili festi kaup á rúmlega tveggja vikna pakkaferð hjá varnaraðila. Álitur kærunefndin að jafnvel þó sú aðstoða hafi komið upp að sóknaraðili hafi misst af einu flugi af þremur í upphafi ferðar hafi það ekki veitt henni rétt til að rifta í verki allri pakkaferðinni og krefjast síðan fullrar endurgreiðslu og skaðabóta. Ef sóknaraðili taldi að um vanefnd á framkvæmd

pakkaferðarinnar af hálfu varnaraðila væri að ræða hefði sóknaraðili átt að gefa varnaraðila hæfilegan frest til úrbóta í samræmi við ákvæði 2. mgr. 18. gr. laga nr. 95/2018. Í kjölfarið hefði sóknaraðili getað krafist afsláttar af ferðinni eða bóta úr hendi varnaraðila sem leiddi af umræddri röskun á ferðinni. Í staðinn flaug sóknaraðili aftur til Íslands að kvöldi sama dags og atvik máls þessa urðu, sem var í andstöðu við 2. mgr. 18. gr. laga nr. 95/2018 og meginreglu fjármunaréttar um takmörkun tjóns.

Í ljósi framangreinds voru ekki uppfyllt skilyrði til þess að rifta pakkaferðinni. Þar sem sóknaraðili flaug til Íslands í stað þess að stuðla að efndum á samningnum eru ekki efni til að úrskurða um afslátt eða bætur til handa sóknaraðila, sbr. 3. og 4. mgr. 18. gr. laga nr. 95/2018.

V Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Víðir Smári Petersen
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson