

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 9. september 2025 í máli nr. 176/2024

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 28. desember 2024 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings um ferðatengda þjónustu sem keypt var af Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða sér að fullu vegna breytinga sem voru gerðar á pakkaferð, alls 551.900 krónur auk dráttarvaxta. Þá gerir sóknaraðili kröfu um að varnaraðila verði gert að greiða skaðabætur vegna málsins.

### II

#### Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 2. janúar 2025, var sóknaraðili beðinn að uppfæra kvörtun sína. Með tölvubréfi, dags. 6. janúar 2025, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Andsvör varnaraðila bárust kærunefndinni 6. febrúar 2025 og athugasemdir sóknaraðila 12. sama mánaðar. Þann 2. apríl 2025 bárust nefndinni athugasemdir frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda aðila, bókunarstaðfesting, ferðagögn, staðfesting á greiðslu og afrit af skriflegum samskiptum milli aðila.

Með bréfi, 9. september 2025, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Af gögnum málsins verður ráðið að sóknaraðili keypti ferðatengda þjónustu af varnaraðila sem fólst í ferð til [...] dagana 15. til 27. nóvember 2024. Heildarverð ferðarinnar nam 551.900 krónum og var innifalið í því flug og farangursheimild, gisting í tólf nætur, íslensk fararstjórn og önnur þjónusta. Samkvæmt gögnum málsins greiddi sóknaraðili fyrir ferðina með tveimur greiðslum, dagana 3. og 9. október 2024.

Þann 16. október var sóknaraðili upplýstur um að breytingar hafi verið gerðar á ferðinni vegna þess hve fáir voru skráðir í ferðina og að íslenskur fararstjóri yrði ekki með í ferðinni. Í kjölfarið óskaði varnaraðili eftir bankaupplýsingum sóknaraðila með það fyrir augum að endurgreiða honum 30.000 krónur vegna breytinganna. Sóknaraðili kveðst hafa, samhliða þessu, tekið eftir því að frekari breytingar hefðu verið gerðar á ferðinni, meðal annars að skipt hefði verið um flugfélag í tveimur flugleggjum, bæði á leið til og frá áfangastað.

Sóknaraðili kveðst ósáttur við að varnaraðili hafi gert framangreindar breytingar án vitneskju og samþykkis. Hann bendir á að ferðin hafi verið kynnt sem hópferð með fararstjórn og að sú staðreynd að einungis fimm farþegar væru skráðir

og að fararstjóri yrði ekki meðferðis hafi haft verulega þýðingu fyrir hann. Þá gerir hann athugasemdir við misvísandi gögn sem hann hafi fengið frá varnaraðila, sem og viðbragðsleysi starfsmanna við fyrirspurnum sínum. Sóknaraðili kveðst hafa heimsótt skrifstofu varnaraðila þann 12. nóvember 2024 og óskað eftir að ferðin yrði afbókuð. Honum hafi hins vegar verið tjáð að ólíklegt væri að hann fengi ferðina endurgreidda vegna þess hversu stutt væri til brottfarar.

Sóknaraðili gerir kröfu um fulla endurgreiðslu vegna ferðarinnar ásamt dráttarvöxtum þar sem veruleg breyting hafi verið gerð á ferðinni án samþykkis hans. Þá gerir sóknaraðili kröfu um hæfilegar bætur vegna þess að frí og fyrirhuguð hvíld erlendis hafi farið forgörðum.

Varnaraðili byggir á því að samkvæmt almennum skilmálum fyrirtækisins sé heimilt að gera breytingar á ferðum vegna óviðráðanlegra atvika. Hann bendir á að breytingin sem gerð var á fararstjórn hafi verið tilkynnt sóknaraðila með tölvupósti þann 29. október 2024 og að sóknaraðili hafi svarað því erindi þann 1. nóvember án mótmæla. Þá hafi sóknaraðili þegið tilboð varnaraðila um endurgreiðslu að fjárhæð 30.000 krónur vegna þess að íslenskur fararstjóri yrði ekki með í ferðinni. Varnaraðili bendir jafnframt á að starfsmaður fyrirtækisins hafi reynt að ná sambandi við sóknaraðila í aðdraganda brottfarar og leggur fram skjáskot sem sýna skilaboð sem send voru sóknaraðila þann 11. nóvember 2024.

#### **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. Varnaraðili telst seljandi pakkaferðar í skilningi laganna og þar því sem skipuleggjandi ábyrgð á rétttri framkvæmd ferðarinnar, sbr. 1. mgr. 17. gr. sömu laga.

Samkvæmt 1. mgr. 13. gr. laga nr. 95/2018 er skipuleggjanda 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 meginеinkenum ferðatengdrar þjónustu. Samkvæmt 14. gr. laganna á ferðamaður rétt á fullri endurgreiðslu ef hann afpantar pakkaferð samkvæmt 13. gr. laganna. Ferðamaður á rétt á verðlækkun samþykki hann breytingar á pakkaferð skv. 13. gr. og þær leiða til þess að pakkaferðin verður lakari að gæðum, eða ef pakkaferð sem boðin er í staðinn fyrir keypta ferð er ódýrari, sbr. 2. mgr. ákvæðisins.

#### **V**

#### **Niðurstaða**

Varnaraðili seldi sóknaraðila ferðatengda þjónustu sem fólst í umsjón með framkvæmd pakkaferðar til [...] á ferðatímabilinu 15. til 27. nóvember 2024. Greiddi sóknaraðili alls 551.900 krónur fyrir ferðina. Sóknaraðili afpantaði ferðina þann 12. nóvember 2024 og krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða sóknaraðila ferðina að fullu auk þess að greiða hæfilegar bætur vegna málsins.

Sóknaraðili byggir á því að hafa bókað hópferð með íslenskum fararstjóra en hafi síðar fengið upplýsingar um að einungis fimm farþegar, hann meðtalinn, væru skráðir í ferðina, og að íslenskur fararstjóri yrði ekki með. Að auki hafi sóknaraðili tekið eftir breytingum á flugáætlun, þar sem skipt hafði verið um flugfélag á hluta ferðarinnar. Varnaraðili vísar hins vegar til þess að sóknaraðili hafi verið upplýstur um framangreindar breytingar og að engin mótmæli hafi borist fyrr en sóknaraðili mætti á skrifstofu varnaraðila þann 12. nóvember og óskaði eftir að afpanta ferðina. Þá hafi sóknaraðili tekið við endurgreiðslu að fjárhæð 30.000 krónur vegna breytinga á fararstjórn án frekari athugasemda.

Af gögnum málsins verður ráðið að varnaraðili upplýsti sóknaraðila þann 29. október 2024 um að íslenskur fararstjóri yrði ekki með í ferðinni. Í svari sóknaraðila, dags. 1. nóvember, kemur fram að hann hafi nokkrar spurningar og óskaði eftir því að starfsmaður varnaraðila hefði samband við sig. Í sama tölvupósti gaf sóknaraðili upp bankaupplýsingar sínar svo unnt væri að inna af hendi endurgreiðslu vegna breytinganna á fararstjórninni. Sóknaraðili hefur vísað til þess að erfiðlega hafi gengið að ná sambandi við starfsfólk varnaraðila og fá svör, þrátt fyrir ítrekaðar tilraunir frá því í byrjun nóvember. Af framlögðum gögnum verður ráðið að varnaraðili hafi fyrst reynt að ná símleiðis sambandi við sóknaraðila þann 11. nóvember. Þann 12. nóvember mætti sóknaraðili á skrifstofu varnaraðila og óskaði eftir að fá að afpanta ferðina.

Fyrir liggur að sóknaraðili afpantaði umrædda ferð þremur dögum fyrir brottför. Sóknaraðili afpantaði ferðina í kjölfar þess að hafa fengið upplýsingar um farþegafjölda og breytingar á fararstjórn þann 29. október. Meginreglan er að skipuleggjanda eða smásala er óheimilt að gera breytingar á samningi um pakkaferð nema heimild til slíkra breytinga komi skýrt fram í samningi. Ferðamaður á að geta gengið að því vísu að sú ferð sem hann kaupir muni ekki taka miklum breytingum frá kaupum enda kunna slíkar breytingar að hafa verulegt óhagræði í för með sér fyrir ferðamann. Ef gerðar eru verulegar breytingar á samningi um pakkaferð hefur ferðamaður rétt til að afpanta ferðina og um afpöntun og endurgreiðslu í kjölfar afpöntunar fer skv. 14. gr. laga nr. 95/2018.

Fyrir liggur að varnaraðili upplýsti sóknaraðila um framangreindar breytingar og að þær leiddu til 30.000 króna afsláttar af heildarverði ferðarinnar. Af gögnum málsins verður þó ekki ráðið að sóknaraðili hafi verið upplýstur um tiltekinn frest sem hann hefði til að samþykkja breytingarnar eða að afpanta ferðina og þær afleiðingar sem það hefði ef sóknaraðili svaraði ekki innan tilskilins frests, sbr. 2. mgr. 13. gr. laga nr. 95/2018. Kærunefndin bendir á að í auglýsingu fyrir umrædda pakkaferð hafi sérstaklega verið tekið fram að ferðin yrði leidd af „einum reynslumesta fararstjóra landsins“. Á vefsíðu varnaraðila er enn fremur að finna ítarlega lýsingu á viðkomandi fararstjóra, þar sem honum er lýst sem einum af vinsælustu fararstjórum fyrirtækisins og lögð áhersla á menntun hans og víðtæka reynslu. Af gögnum málsins verður jafnframt ráðið að ekki hafi komið annar fararstjóri í stað þess íslenska. Þess í stað var boðið upp á „leiðsögn og aðstoð innlendra aðila eftir því sem við á“. Nefndin telur að þessi breyting, að auglýstur fararstjóri hafi ekki verið með í för, geti hafa haft verulegt óhagræði í för með sér fyrir sóknaraðila, sérstaklega með hliðsjón af því að ferðin var farin til fjarlægis áfangastaðar. Telur kærunefndin því að framangreind breyting á samningi aðila feli í sér verulegar breytingar á megineinkennum ferðarinnar, sbr. 3. mgr. 13. gr. laga nr. 95/2018.

Þrátt fyrir að sóknaraðili hafi ekki þegar í stað mótmælt þeim breytingum sem honum voru kynntar telur kærunefndin að sóknaraðili hafi mátt afpanta ferðina þann 12. nóvember, þremur dögum fyrir brottför, enda liggur fyrir að sóknaraðili var ekki upplýstur með skýrum hætti um rétt til afpöntunar. Sóknaraðili á því rétt á fullri endurgreiðslu samkvæmt 14. gr. laganna.

Sóknaraðili gerir kröfu um að varnaraðila verði gert að greiða dráttarvexti af kröfunni. Ekki hefur verið samið um gjalddaga kröfunnar og ber því að reikna dráttarvexti frá og með þeim degi þegar liðinn er mánuður frá því að kröfuhafi sannanlega krafði skuldara með réttu um greiðslu, sbr. 3. mgr. 5. gr. laga nr. 38/2001. Sóknaraðili hefur ekki lagt fram gögn sem sýna fram á að hann hafi formlega krafði varnaraðila um endurgreiðslu vegna ferðarinnar. Sóknaraðili gerði kröfu um endurgreiðslu með framlagningu kvörtunar til kærunefndar vöru- og þjónustukaupa og var seljanda boðin aðild að málinu þann 6. janúar 2025. Reiknast því dráttarvextir frá 6. febrúar 2025, eins og nánar greinir í úrskurðarorði.

## V

### Úrskurðarorð

Varnaraðili, Y, skal greiða sóknaraðila, X, 551.900 krónur ásamt dráttarvöxtum samkvæmt 1. mgr. 6. gr. laga nr. 38/2001 frá 6. febrúar 2025 og til greiðsludags.

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt sóknaraðila samkvæmt a. lið 2. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Varnaraðila ber að greiða málskostnaðargjald að fjárhæð 15.000 krónur með vísan til 4. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

---

Hildur Ýr Viðarsdóttir  
formaður

---

Ívar Halldórsson

---

Jón Rúnar Pálsson