

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 27. mars 2026 í máli nr. 111/2025

Kærunefndina skipa í þessu máli Hildur Ýr Viðarsdóttir lektor, Jón Rúnar Pálsson lögmaður og Una Magnea Stefánsdóttir lögfræðingur.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 11. ágúst 2025 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings við fyrirtækið Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að greiða sér sanngjarnar bætur vegna vanefnda varnaraðila á hinni ferðatengdu þjónustu. Þá krefst sóknaraðili afsökunarbeiðni frá varnaraðila vegna framkomu fararstjóra í sinn garð. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 11. ágúst 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 29. október 2025. Athugasemdir sóknaraðila og varnaraðila bárust 30. október 2025.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda beggja aðila, bókunarstaðfesting, tölvupóstsamskipti aðila, bréf sóknaraðila til varnaraðila 30. júní 2025 ásamt ljósmyndum og skjáskot sóknaraðila af upplýsingum um gistað.

Með bréfi, dags. 25. mars 2026, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Samkvæmt gögnum máls festi sóknaraðili kaup á ferðatengdri þjónustu af varnaraðila sem fólst í pakkaferð fyrir sóknaraðila og son hennar til [...] dagana 16. til 26. júní 2025. Sóknaraðili greiddi alls 384.550 krónur fyrir ferðina og innifalið í verðinu var flug, gisting með morgunmat og ferðir frá og til flugvallar á [...].

Sóknaraðili vísar til þess að við komu sína á hótelið [...] hafi komið í ljós að aðbúnaður þess herbergis sem henni hafði verið úthlutað væri afar slægur og ekki í samræmi við uppgefnar upplýsingar varnaraðila við kaupin. Að sögn sóknaraðila hafi herbergið verið mjög óhreint og hafi mátt greina myglu í lofti þess. Þá hafi bæði húsgögn og tæki herbergisins verið illa farin og gömul. Hafi sóknaraðila auk þess reynst erfitt að sofa á næturnar vegna hávaða frá ísskáp sem var í herberginu. Á þriðja degi ferðarinnar hafi sóknaraðili sent varnaraðila tölvupóst og kvartað undan herberginu. Hafi varnaraðili bent henni á að hafa samband við móttöku hótelsins sem og fararstjóra á vegum varnaraðila á staðnum. Kveðst sóknaraðili hafa farið að ráðum varnaraðila og haft samband við starfsfólk hótelsins. Hafi sóknaraðila verið tjáð að ekkert annað herbergi væri laust á hótelinu. Hafi sóknaraðili þá leitað til fararstjórans en að sögn sóknaraðila hafi viðkomandi sýnt sér ókurteisi, haft uppi

Óviðeigandi ummæli og ekki veitt henni neina aðstoð í þeirri aðstöðu sem upp hafi verið komin. Degi síðar hafi starfsmaður hótelsins haft samband og boðið henni annað herbergi. Að sögn sóknaraðila hafi það herbergi verið betra að gæðum en hið fyrra en fljótlega hafi hún orðið vör við kakkalakka í því. Hafi sóknaraðili kvartað undan skordýrunum við móttöku hótelsins en hafi ekki verið brugðist við þeirri umkvörtun. Kveðst sóknaraðili því verið nauðbeygð að eittra sjálf fyrir kakkalökkunum en það þó ekki dugað til. Ber sóknaraðili því við að hafa ekki getað hugsað sér að leita til fararstjóra á ný vegna þessa sökum fyrri samskipta þeirra.

Sóknaraðili byggir á því að hin keypta pakkaferð hafi ekki verið í samræmi við lýsingar varnaraðila á henni við kaupin og því í engu staðið undir væntingum sóknaraðila. Þá bendir sóknaraðili á að hótelið hafi verið auglýst hjá varnaraðila sem þriggja stjörnu hótél en sóknaraðili komist að því síðar að í raun væri um tveggja stjörnu hótél að ræða. Vísar sóknaraðili um það til vefsíða á borð við booking.com og hotel-crete.net. Þá hafi varnaraðili auglýst hótelið sem snyrtilegt sem það reyndist svo alls ekki vera. Sóknaraðili kveðst hafa sent varnaraðila formlega kvörtun þann 30. júní 2025 og óskað eftir endurgreiðslu kaupverðs eða sanngjörnum bótum vegna vanefnda á framkvæmd pakkaferðarinnar. Hafi varnaraðili svarað þeirri kvörtun um sex vikum síðar og hafnað kröfum sóknaraðila.

Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðili hafi sjálf bókað pakkaferðina á vefsíðu hans og valið hina umþrættu gistingu úr þeim gististöðum sem voru þá með laust rými. Hafi sóknaraðili bókað þriggja stjörnu gistikost sem lýst hafi verið sem einföldum gististað sem fái einkunnina 8,2 á vefsíðunni booking.com. Lýsingar á gististöðum sem í boði séu hjá varnaraðila byggja að hluta til á upplýsingum frá gististöðunum sjálfum og að hluta frá starfsfólki varnaraðila. Kveðst varnaraðili ekki getað borið ábyrgð á því ef aðbúnaður og þjónusta gististaðanna sé tímabundið ekki til staðar sökum bilana eða endurnýjunar enda sé erfitt fyrir varnaraðila að fylgjast með því.

Varnaraðili bendir á að það komi skýrt fram í skilmálum sínum að ef farþegi sé ekki sáttur við framkvæmd pakkaferðar verði hann að láta vita á staðnum þannig að unnt sé að bregðast við og færa í betra horf. Ekki sé alltaf hægt að færa farþega á milli herbergja ef framboð herbergja sé lítið og sé varnaraðili bundinn við viðkomandi gististað. Þá ber varnaraðili því við að í skilmálum hans komi einnig fram að ef einhver vandamál komi upp í ferð sé áriðandi að farþegi hafi tafarlaust samband við fararstjóra sem reyni í kjölfarið að greiða úr vandanum. Ef farþegi komi ekki kvörtun sinni á framfæri á meðan á ferð standi, hafi hann fyrirgert rétti sínum til hugsanlegra bóta. Því lengur sem farþegi bíði með að láta vita af fráviki því erfiðara kunni að vera að verða við beiðni um flutning milli herbergja enda farþegar oft bókaðir í eina eða tvær vikur í senn og því ekki laus herbergi. Ber varnaraðili því við að hið umþrætta hótél sé lítið og með tiltölulega fá herbergi. Kveðst varnaraðili hafa haft samband við starfsfólk hótelsins og fararstjóra á staðnum vegna málsins og samkvæmt viðkomandi hafi verið brugðist við kvörtun sóknaraðila vegna aðbúnaðar herbergisins og henni útvegað nýtt slíkt eins fljótt og unnt hafi verið. Varðandi kvörtun sóknaraðila um ætlaða framkomu fararstjóra í garð hennar kveðst varnaraðili eiga erfitt með að svara fyrir það enda óljóst hvað sé satt og rétt í þessum efnum. Hafi varnaraðili borið þetta undir umræddan fararstjóra og hafi viðkomandi ekki upplifað samskipti sín við sóknaraðila á þann veg sem sóknaraðili kveðst hafa gert.

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 til ferðamanna skv. 1. mgr. 2. gr. laganna. Með lögunum voru ákvæði tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2015/2302, frá 25. nóvember 2015, innleidd í íslenskan rétt.

Varnaraðili telst seljandi pakkaferðar í skilningi laganna og bar því sem skipuleggjandi ábyrgð á réttri framkvæmd ferðarinnar, sbr. 1. mgr. 17. gr. sömu laga en í ákvæðinu kemur fram að: „[s]kipuleggjandi 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 6. gr. laganna eru tilteknar þær upplýsingar sem seljanda ber að veita fyrir samningsgerð. Í 3. tölulið a. liðar 1. mgr. ákvæðisins kemur fram að seljandi þurfi að veita ferðamanni upplýsingar um gististað, eiginleika og gæðaflokk gistingar.

Í 18. gr. laganna er kveðið á um tilkynningar um vanefndir og úrbótaskyldu skipuleggjanda og segir m.a.: „[f]erðamaður 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 samningsins 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.“

Samkvæmt 1. mgr. 20. gr. laganna 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 aðstæðum,

c. vegna óvenjulegra og óviðráðanlegra aðstæðna.“

V Niðurstaða

Sóknaraðili óskaði eftir og greiddi fyrir ferðatengda þjónustu varnaraðila sem fólst í flutningi hennar og sonar hennar með flugi frá [...] til [...] og gistingu í skilningi a. og b. liðar 1. tölul. 4. gr. laga nr. 95/2018. Sú þjónusta sem sóknaraðili og varnaraðili sömdu um telst pakkaferð í skilningi 2. tölul. 4. gr. laganna.

Sóknaraðili krefst þess aðallega að varnaraðila verði gert að greiða sér sanngjarnar bætur vegna vanefnda hans á samningi aðila. Kærunefndin telur að í kröfu sóknaraðila felist krafa um afslátt eða skaðabætur í skilningi laga nr. 95/2018.

Sóknaraðili byggir aðallega á því að verulegir vankantar hafi verið á aðbúnaði hótelsins. Sóknaraðili lagði fram með kvörtun sinni fjölda ljósmynda frá því herbergi sem henni var fyrst úthlutað sem sýna það sem hún gerði athugasemdir við. Þá liggja fyrir ljósmyndir af kakkalakka úr hinu síðara. Loks hefur sóknaraðili sýnt fram á að hún hafi kvartað undan framkvæmd pakkaferðarinnar á meðan á dvöl hennar stóð og í kjölfar heimkomu. Álitur kærunefndin að framlögð gögn sóknaraðila sýni að aðbúnaði hótélherbergisins var ábótavant. Varnaraðili hefur ekki byggt á því að umkvartanir sóknaraðila eigi ekki við rök að styðjast en vísar til þess að brugðist hafi verið við kvörtun sóknaraðila með því að flytja hana um herbergi eins fljótt og unnt hafi verið. Þá bendir varnaraðili á að ef farþegi komi ekki kvörtun sinni á framfæri á meðan á ferð standi hafi hann fyrirgert rétti sínum til hugsanlegra bóta skv. skilmálum varnaraðila.

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 sóknaraðili hafi fyrirgert rétti sínum til að setja fram kröfur á hendur varnaraðila í samræmi við ákvæði laga nr. 95/2018.

Sóknaraðili byggir jafnframt á því að varnaraðili hafi brotið gegn upplýsingaskyldu sinni með því að veita rangar upplýsingar um gæðaflokk hótelsins í kynningarefni sínu. Ber sóknaraðili því við að hafa fundið upplýsingar á ýmsum bókunarvefsíðum þess efnis að hótelið væri í raun tveggja stjörnu hótél, í stað þriggja stjörnu líkt og varnaraðili auglýsir.

Í almennri lýsingu varnaraðila á hótelinu [...] segir m.a.: „Hótél [...] er einfalt en snyrtilegt 3 stjörnu hótél staðsett í [...] .10 km frá borginni [...]. Hótelið býður upp á 50 herbergi og 5 svítur. Úr sundlaugargarðinum er hægt að ganga beint niður á strönd. Í göngufæri við hótelið er að finna veitingarstaði. Herbergin á hótelinu eru með lítinn kæliskáp, tveggja herbergja íbúðirnar eru ekki með eldhúsi. Auðvelt að komast á netið þar sem ókeypis aðgangur er í boði á hótelinu en gestir mega búast við að netaðgangur sé yfirleitt hægur eða ekki góður. Hægt er að fá loftkælingu gegn gjaldi sem greiðist á staðnum. Þrif 6 daga vikunnar, skipti á rúmfötum og handklæðum tvisvar í viku. Gestamóttaka er opin allan sólarhringinn“

Undir rekstri málsins óskaði kærunefndin eftir upplýsingum frá varnaraðila hvaðan upplýsingar um gæðaflokk hótelsins sem fram kæmu í kynningarefni hans væru fengnar en á vefsíðu hótelsins sjálfs er ekki að finna upplýsingar um gæðaflokk þess. Ítrekaði kærunefndin ósk sína við varnaraðila í tvígang án þess að varnaraðili brygðist við henni. Samkvæmt 1. mgr. 10. gr. laga nr. 95/2018 hvílir það á seljanda að sýna fram á að farið hafi verið að kröfum laganna um upplýsingagjöf. Verður

varnaraðili talinn þurfa bera hallann af skorti á upplýsingagjöf til kærunefndarinnar. Verður því fallist á að varnaraðili hafi ekki sinnt upplýsingaskyldu sinni hvað þetta ágreiningsefni aðila varðar til samræmis við ákvæði 6. gr. laga nr. 95/2018. Það leiðir hins vegar ekki til þess að fallist verði á kröfu sóknaraðila á grundvelli þess enda verður ekki séð að skilyrðum 20. gr. laganna sé fullnægt vegna þessa eingöngu.

Óumdeilt er að sóknaraðili kvartaði undan herbergi sínu, bæði við varnaraðila og starfsfólk hótelsins, á þriðja degi ferðarinnar og að sóknaraðila hafi verið boðið annað herbergi degi síðar sem hún þáði. Að sögn sóknaraðila hafi það herbergi staðist væntingar hennar hvað varðaði aðbúnað þess en hins vegar hafi borið á fjölda kakkalakka í því. Kveðst sóknaraðili hafa kvartað undan því í móttöku hótelsins en ekki hafi verið brugðist við þeirri umkvörtun. Sökum fyrri samskipta sóknaraðila við fararstjóra varnaraðila á staðnum hafi hún ekki getað hugsað sér að leita til viðkomandi á ný. Líkt og framan greinir hefur sóknaraðili lagt fram ljósmyndir sem varpa ljósi á það sem hún gerði athugasemdir við, þar á meðal kakkalakkana. Varnaraðili hefur í máli þessu ekki byggt á því að umkvartanir sóknaraðila eigi ekki við rök að styðjast. Að mati kærunefndarinnar urðu því vanefndir á framkvæmd pakkaferðarinnar og var ekki unnt að rekja ástæður vanefndanna til sóknaraðila sbr. 18. og 21. gr. laganna. Sóknaraðili á því rétt á afslætti fyrir ferðina í samræmi við umfang vanefndanna samkvæmt 21. gr. laganna, sbr. 1. mgr. 14. gr. tilskipunar 2015/2302. Sóknaraðili nýtti sér flug til og frá [...] og dvaldi í 11 daga á hótelinu með syni sínum. Verður sóknaraðila því ákveðinn afsláttur að álitum með hliðsjón af atvikum máls, sem hæfilega er metinn 10% af kaupverði ferðarinnar eða 38.455 krónur.

Kærunefndin telur sig ekki hafa forsendur til að fallast á kröfu sóknaraðila um að varnaraðila verði gert að biðjast afsökunar á framkomu fararstjóra síns í hennar garð enda liggja engin skrifleg gögn fyrir í málinu sem renna stoðum undir það sem fram fór á milli sóknaraðila og viðkomandi fararstjóra.

VI Úrskurðarorð

Varnaraðili, Y, skal greiða sóknaraðila, X, 38.455 krónur.

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. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Una Magnea Stefánsdóttir