

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 25. september 2020 í máli nr. 30/2020

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 12. maí 2020 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings um ferðatengda þjónustu sem keypt var af fyrirtækinu Y, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili krefst endurgreiðslu á þeirri fjárhæð sem hann hefur greitt varnaraðila.

### II

#### Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfum, dags. 14. maí og 3. júní 2020, 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. Varnaraðili hefur ekki lagt fram andsvör í málinu.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, staðfesting á greiðslu fyrir þjónustuna, upplýsingar um ferðatilhögun vegna þjónustunnar og skrifleg samskipti milli sóknaraðila og varnaraðila.

Með bréfi, dags. 8. september 2020, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Í kvörtun kemur fram að sóknaraðili greiddi varnaraðila alls 555.000 krónur vegna kaupa á ferðatengdri þjónustu. Í þjónustunni fólst skipulag og umsjón varnaraðila með ferðalagi sóknaraðila í Perú frá 27. mars 2020 til 17. apríl 2020. Innifalið í umsaminni ferð var flug á milli staða í Perú, frá Lima til Cusco, frá Cusco til Arequipa, og frá Arequipa til Lima, gisting á hótelum í Cusco, Lima og Huaraz, gisting á gistiheimili í Cabanaconde og gisting í tjaldi, göngur ásamt leiðsögumanni um m.a. Sacred valley, saltnámur, Inkastíginn, Machu Picchu og Santa Cruz, ásamt mat í gönguferðum, akstri milli staða í ferðinni svo og aðgangi að Machu Picchu og þjóðgarðinum Huascarán National Park. Flug sóknaraðila til og frá Perú, dagana 26. mars 2020 og 18. apríl 2020, var ekki innifalið í umsaminni þjónustu.

Á fundi þann 18. mars 2020 kynnti varnaraðili fyrirhugaða breytingu á ferðatilhöguninni sem fólst í því að ferðinni yrði frestað fram á haust árið 2020 eða til vorsins árið 2021. Var breytingin ákveðin vegna útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins í heiminum. Sóknaraðili tilkynnti varnaraðila þann 23. mars 2020 að hann gæti ekki nýtt sér ferðina haustið 2020 eða vorið 2021 og krafðist endurgreiðslu. Sóknaraðili ítrekaði kröfu sína um endurgreiðslu þann 20. apríl 2020, 27. apríl 2020, 4. maí 2020 og aftur þann 12. maí 2020. Varnaraðili hefur ekki orðið við kröfu sóknaraðila.

Sóknaraðili telur að varnaraðila beri að endurgreiða ferðina vegna breytinganna og krefst endurgreiðslu að fjárhæð 555.000 krónur.

#### 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. Varnaraðili hefur ekki látið málið til sín taka hjá nefndinni og hefur hvorki skilað inn andsvörum eða gögnum. Byggir niðurstaða málsins því á þeim upplýsingum og gögnum sem sóknaraðili hefur lagt fram í málinu.

Sóknaraðili greiddi alls 555.000 krónur til varnaraðila vegna fyrirhugaðrar ferðar sem varnaraðili hafði skipulagt í Perú frá 27. mars til 17. apríl 2020. Varnaraðili tilkynnti á fundi þann 18. mars 2020 að fresta yrði ferðinni vegna útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins í heiminum. Sóknaraðili taldi sér ekki fært að nýta ferðina á síðara tímamarki og krafðist endurgreiðslu á ferðinni þann 23. mars 2020. Varnaraðili hefur ekki orðið við kröfu sóknaraðila.

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, gistingu og aðra ferðatengda þjónustu í skilningi a. b. og 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.

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 skv. 12. gr., nema heimild til slíkrar breytingar komi fram í samningi um pakkaferð og að um óverulega breytingu sé að ræða. Skipuleggjanda eða smásala ber að tilkynna ferðamanni án tafar, á skýran, skiljanlegan og áberandi hátt á varanlegum miðli um fyrirhugaðar breytingar á pakkaferð, frest ferðamanns til að samþykkja breytingar eða afpanta pakkaferð, afleiðingar þess að ferðamaður svari ekki innan frestsins og um þá pakkaferð sem ferðamanni er boðin í staðin ef við á, sbr. a. til d. liðir 2. mgr. 13. gr. laga nr. 95/2018. Samkvæmt 3. mgr. 13. gr. laganna getur ferðamaður afpantað pakkaferð, sbr. 14. gr. laganna, ef breyting á samningi um pakkaferð felur í sér verulegar breytingar á megineinkennum ferðatengdrar þjónustu, ef skipuleggjandi getur ekki uppfyllt sérkröfur ferðamanns skv. a-lið 1. mgr. 7. gr. eða ef verð pakkaferðar er hækkað um meira en 8%.

Við kaup á pakkaferð á ferðamaður að geta gengið að því vísu að sú ferð sem hann kaupir muni ekki taka miklum breytingum enda kunna slíkar breytingar að hafa verulegt óhagræði í för með sér. Ef gerðar eru verulegar breytingar á samningi um pakkaferð hefur ferðamaður rétt á að afpanta ferðina. Ef ferðamaður afpantar pakkaferð á hann samkvæmt 1. mgr. 14. gr. laga nr. 95/2018 rétt á fullri endurgreiðslu innan 14 daga. Ferðamaður hefur einnig rétt á að þiggja aðra sambærilega pakkaferð frá seljanda.

Umsamin pakkaferð var ákveðin með samningi milli sóknaraðila og varnaraðila og átti samkvæmt ferðaáætlun að eiga sér stað frá 26. mars til 18. apríl 2020 að meðtöldu flugi til og frá Íslandi til Perú. Á fundi þann 18. mars 2020 tilkynnti varnaraðili að ferðinni yrði frestað vegna útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins. Með frestun ferðarinnar um óákveðinn tíma voru verulegar breytingar gerðar á umsaminni pakkaferð í skilningi 3. mgr. 13. gr. laga nr. 95/2018. Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að honum sé ekki fært að nýta sér ferðina á síðara tímamarki. Varnaraðila ber því samkvæmt 1. mgr. 14. gr. laga nr. 95/2018 að endurgreiða sóknaraðila 555.000 krónur.

**V**

**Úrskurðarorð**

Varnaraðila, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, 555.000 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 35.000 krónur með vísan til 3. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru og þjónustukaupa.

Hildur Ýr Viðarsdóttir  
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson