

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 16. október 2020 í máli nr. 58/2020

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 22. júní 2020 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, f.h. Y, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings um ferðatengda þjónustu sem keypt var af fyrirtækinu Z, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili krefst endurgreiðslu á þeirri fjárhæð sem hann hefur greitt varnaraðila fyrir ferðatengdu þjónustuna ásamt dráttarvöxtum. Varnaraðili hefur hafnað kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 23. 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. Andsvör varnaraðila bárust nefndinni 10. júlí 2020. Athugasemdir sóknaraðila vegna andsvara varnaraðila bárust kærunefndinni 17. júlí 2020. Þann 29. júlí 2020 bárust nefndinni athugasemdir frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila og varnaraðila, afrit af greiðslu staðfestingargjalds fyrir ferðina, bókunarupplýsingar og afrit af skriflegum samskiptum milli sóknaraðila og varnaraðila.

Með bréfi, dags. 4. ágúst 2020, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili hafði samkvæmt gögnum málsins samband við varnaraðila í október árið 2019 vegna fyrirhugaðra kaupa á ferðatengdri þjónustu. Í þjónustunni fólst skipulag og umsjón varnaraðila með ferðalagi sem sóknaraðili hugðist fara í um Asíu ásamt maka og tveimur börnum sínum. Þann 16. október 2019 barst sóknaraðila póstur frá varnaraðila þar sem greint var frá skipulagi og áætlun þeirrar ferðar sem varnaraðili hafði skipulagt fyrir sóknaraðila og fjölskyldu. Ferðin átti að hefjast þann 28. júní 2020 og ljúka 10. ágúst 2020. Sóknaraðili samþykkti kaup á ferðinni á grundvelli ferðaáætlunarinnar og greiddi varnaraðila staðfestingargjald að fjárhæð 467.000 krónur þann 17. október 2019. Innifalið í staðfestingargjaldinu var einnig gjald vegna greiðsludreifingar að fjárhæð 11.000 krónur.

Í ferðinni sem varnaraðili skipulagði fólst flug frá Keflavík til London, frá London til Tælands, frá Tælandi til Japans, frá Japan til Víetnam, frá Víetnam til Singapúr, frá Singapúr til Balí, frá Balí til London og frá London til Keflavíkur, svo og gisting á hótelum og sigling um Halong bay. Sóknaraðili keypti einnig forfallatryggingu af varnaraðila vegna ferðarinnar. Samkvæmt samningi málsaðila bar sóknaraðila að greiða lokagreiðslu vegna ferðarinnar að fjárhæð 1.266.103 krónur í síðasta lagi þann 1. maí 2020, tveimur mánuðum fyrir upphafsdag ferðarinnar.

Af gögnum málsins verður ráðið að málsaðilar hafi átt í reglulegum samskiptum frá 9. mars 2020 þar til 9. júní 2020. Lýsti sóknaraðili yfir áhyggjum sínum af framkvæmd ferðarinnar vegna útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins og óskaði eftir upplýsingum um stöðu sína. Vegna ástandsins samþykkti varnaraðili að fresta lokagreiðslu fyrir ferðina þar til 1. júní 2020 og síðar þar til 5. júní 2020. Sóknaraðili greiddi ferðina ekki að fullu innan umsamins tíma. Sóknaraðili krafðist endurgreiðslu staðfestingargjaldsins þann 9. júní 2020 innan fimm daga. Varnaraðili hefur hafnað kröfu sóknaraðila.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili telur að varnaraðila beri að endurgreiða honum staðfestingargjaldið með vísan til 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun. Þar segir að skipuleggjandi eða smásali eigi ekki rétt á greiðslu þóknunar úr hendi ferðamanns ef afpöntun er vegna óvenjulegra og óviðráðanlegra aðstæðna sem hafa veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðar eða flutning farþega til ákvörðunarstaðar.

Sóknaraðili bendir á að mjög snemma hafi verið ljóst að mikil óvissa ríkti um ferðina vegna útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins. Hafi sóknaraðili því verið í reglulegum samskiptum við varnaraðila til að fá upplýsingar um stöðu ferðarinnar og um rétt sinn til að fá staðfestingargjaldið endurgreitt.

Sóknaraðili óskaði eftir upplýsingum um ferðina, í ljósi ástandsins í heiminum, með tölvupósti þann 9. mars 2020 og fékk þau svör frá varnaraðila að best væri að bíða átekta og hafa aftur samband þegar styttra væri í upphaf ferðarinnar. Kveðst sóknaraðili hafa ákveðið að sýna varnaraðila skilning vegna álagsins sem ástandið hefði skapað ferðaskrifstofum. Þann 15. apríl hafði sóknaraðili aftur samband og óskaði eftir upplýsingum um ferðina og endurgreiðslu staðfestingargjaldsins. Sóknaraðili ítrekaði erindi sitt þann 27. maí. Að mati sóknaraðila var orðið ljóst á þeim tíma að varnaraðila hefði með engu móti verið fært að efna sinn hluta samningsins, enda hefðu víðtækar ferðatakmarkanir verið í gildi í þeim löndum sem ferðin tók til. Þá hafi sóknaraðili þegar fengið tölvupósta frá nokkrum flugfélögum vegna fluga sem voru hluti af ferðinni þar sem tilkynnt var að flugin hefðu verið felld niður.

3.2. Sjónarmið varnaraðila

Varnaraðili bendir á að málsaðilar hafi átt í skriflegum samskiptum vegna ferðarinnar og mögulegra áhrifa sem útbreiðsla COVID-19 gæti haft á ferðina. Þar hafi sóknaraðila verið greint frá valmöguleikum sínum og veittar leiðbeiningar um framhaldið.

Annars vegar hefði sóknaraðili átt þess kost að ákveða að greiða ekki að fullu fyrir ferðina og um afpöntun færi þá eftir 1. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun. Þar segir að ferðamaður geti afpantað pakkaferð áður en ferðin hefst gegn greiðslu sanngjarnrar þóknunar. Í samningi um pakkaferð er skv. 2. mgr. ákvæðisins heimilt að tilgreina sanngjarna þóknun fyrir afpöntun ferðar. Um slíka þóknun gilda skilmálar varnaraðila þar sem segir að til að staðfesta ferð þurfi að „greiða innborgun á ferð sem er ekki endurgreidd ef ferð er afbókuð“.

Hins vegar hafi sóknaraðili átt kost á að greiða fyrir ferðina að fullu í samræmi við samning aðila. Ef ferðin yrði ekki farin vegna útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins kæmi til fullrar endurgreiðslu, á grundvelli aflýsingar samkvæmt b. lið 1. mgr. 16. gr. laga nr. 95/2018 eða afpöntunar sóknaraðila samkvæmt 3. mgr. 15. gr. laganna.

Varnaraðili telur að skilyrði 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018 séu ekki uppfyllt í málinu. Þar segir að „skipuleggjandi eða smásali á ekki rétt á greiðslu þóknunar af hendi ferðamanns ef afpöntun er vegna óvenjulegra og óviðráðanlegra aðstæðna sem hafa veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðar eða flutning farþega til ákvörðunarstaðar“.

Varnaraðili bendir á að ákvæðið tilgreini ekki með hve löngum fyrirvara sé unnt að afpanta ferð vegna óvæntra og ófyrirsjáanlegra aðstæðna. Kveðst varnaraðili hafa miðað við það að ef aðstæður séu þannig á áfangastað, tveimur vikum fyrir brottför, að óráðlegt væri að fara í ferð, sé unnt að afpanta ferðina á grundvelli ákvæðisins. Sú túlkun sé í samræmi við framkvæmd á öðrum Norðurlöndunum. Sóknaraðili hafi hins vegar afpantað ferðina þann 3. apríl 2020, rúmlega tveimur mánuðum áður en ferðin átti að hefjast. Á þeim tíma hafi ekkert bent til þess að ferðin yrði ekki farin frekar en gildir um ferðalög almennt. Varnaraðili tekur fram að tilkynningar til sóknaraðila um aflýsingu einstakra flugferða breyti engu þar um, enda sé frekar undantekning en regla að flugum sé ekki aflýst í ferðum sem innihalda svo mörg flug.

Varnaraðili telur að sú ákvörðun sóknaraðila, að greiða ekki fyrir ferðina og afpanta hana, leiði til þess í skilningi 1. mgr. 15. gr. að varnaraðila beri ekki að endurgreiða sóknaraðila staðfestingargjaldið, enda sé um þóknun varnaraðila að ræða í skilningi 2. mgr. 15. gr. laganna.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Sóknaraðili telur að sér hafi verið heimilt að afpanta ferðina á grundvelli 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018. Bendir sóknaraðili á að honum hafi borið að greiða ferðina að fullu þann 1. júní 2020 þegar 28 dagar voru þar til ferðin átti að hefjast. Á þeim tíma hafi miklar ferðatakmarkanir verið í gildi í þeim löndum sem sóknaraðili hugðist ferðast til. Í ferðinni fólst ferðalag sóknaraðila og fjölskyldu hans til margra ólíkra landa þar sem til stóð að dvelja stutt í hverju landi. Að sögn sóknaraðila var gerð krafa um sóttkví á flestum stöðum. Ómögulegt hefði því verið að fara í ferðina og varnaraðila hefði ekki verið unnt að framkvæma ferðina í samræmi við samning aðila. Sóknaraðili bendir á að varnaraðili og sóknaraðili hefðu fengið ítrekaðar tilkynningar um niðurfellingu flugferða þar sem flugum var ekki breytt heldur felld niður. Varnaraðila hafi því snemma verið ljóst hver staðan væri og að ekki væri unnt að framkvæma umsamda ferð. Þá hafi varnaraðili ekki á neinum stigum lagt til breytingu á ferðaplönnum, boðist til að fækka áfangastöðum eða fresta ferðinni tímabundið. Í júlí hafi varnaraðili svo fullyrt að eina leið sóknaraðila væri að greiða ferðina að fullu sem sóknaraðili samþykkti ekki. Sóknaraðili telur að rök varnaraðila um að sóknaraðila hafi borið að greiða fyrir ferðina að fullu til að geta beitt 3. mgr. 15. gr. fyrir sig, séu veik, þar sem augljóst hafi verið að ferðin yrði ekki farin.

Sóknaraðili bendir einnig á að ekkert mat hafi farið fram á sanngjarnri þóknun í samræmi við 1. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018, en samkvæmt 2. mgr. ákvæðisins skuli miða við hve löngu fyrir upphaf ferðarinnar afpantað er og áætluðum tekjumissi skipuleggjanda. Varnaraðili hafi hins vegar haldið eftir öllu staðfestingargjaldinu án þess að taka afstöðu til raunverulegs tekjumissis. Mörg flug höfðu verið felld niður og því verði ekki séð hvaða tjóni varnaraðili hafi orðið fyrir vegna þeirra. Ekki sé unnt að líta svo á að í sanngjarnri þóknun felist heimild til að halda eftir öllu staðfestingargjaldinu.

3.4. Athugasemdir varnaraðila

Í athugasemdum sínum bendir varnaraðili á að staðfestingargjaldið sé ákvarðað við bókun ferðar enda liggi þá fyrir þau gjöld sem varnaraðili sé skuldbundinn til þess að greiða. Þóknunin sé fyrirfram ákveðin og ferðamaður sætti sig við gjaldið með bókun ferðar og samþykki ferðasamningsins. Að mati varnaraðila er ekki gert ráð fyrir því að fjárhæð gjaldsins sé metin sérstaklega ef samið er um það fyrirfram í skilningi 1. og 2. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018.

Varnaraðili ítrekar að ekki sé fært að taka mið af ferðatakörkunum sem breytist frá degi til dags. Verði því að líta til þeirra 14 daga reglu sem seljandi hefur greint frá í

andsvörum sínum og þess að staða sóknaraðila væri önnur ef ferðin hefði verið greidd að fullu.

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.

Sóknaraðili og varnaraðili gerðu samning þann 17. október 2019 um umsjón varnaraðila með framkvæmd ferðar um Asíu sem sóknaraðili og fjölskylda hans hugðust fara í þann 28. júní 2020 til 10. ágúst 2020. Sóknaraðili greiddi staðfestingargjald, ásamt greiðsludreifingargjaldi, að fjárhæð 467.000 krónur 17. október 2019.

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 farþega með átta flugferðum, 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. 15. gr. laga nr. 95/2018 getur ferðamaður afpantað pakkaferð áður en ferðin hefst gegn greiðslu sanngjarnrar þóknunar. Í samningi um pakkaferð er heimilt að tilgreina sanngjarna þóknun fyrir afpöntun ferðar sem tekur mið af því hversu löngu fyrir upphaf ferðarinnar afpantað er og áætluðum tekjumissi skipuleggjanda eða smásala. Ef ekki er samið um staðlaða þóknun í samningi skal þóknunin samkvæmt 2. mgr. ákvæðisins svara til tekjumissis skipuleggjanda eða smásala. Skipuleggjandi eða smásali á samkvæmt 3. mgr. hins vegar ekki rétt á greiðslu þóknunar ef afpöntun er vegna óvenjulegra eða óviðráðanlegra aðstæðna sem hafa veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðar eða flutning farþega til ákvörðunarstaðar [...]. Ferðamaður á ekki rétt til frekari skaðabóta þegar 3. mgr. á við, samkvæmt 4. mgr. ákvæðisins. Skipuleggjandi eða smásala ber að endurgreiða ferðamanni greiðslur innan 14 daga frá afpöntun.

Af gögnum málsins verður ráðið að ágreiningur aðila varði einna helst hvort þær aðstæður sem voru uppi við afpöntun ferðarinnar falli undir skilgreininguna á óvenjulegum eða óviðráðanlegum aðstæðum sem hafi áhrif á framkvæmd ferðar eða flutning farþega í skilningi 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018. Samkvæmt 11. tl. 4. gr. laga nr. 95/2018 eru óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður þær aðstæður sem eru ekki á valdi þess aðila sem ber þær fyrir sig og ekki hefði verið hægt að komast hjá þeim jafnvel þótt gripið hefði verið til réttmætra ráðstafana. Í athugasemdum við 3. mgr. 15. gr. segir í frumvarpi til laganna að óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður geti verið stríðsástand, útbreiðsla farsóttta eða sjúkdóma, hryðjuverk, pólitískur óstöðugleiki eða aðrar aðstæður sem hafa afgerandi áhrif á ferðalög til viðkomandi staða. Kærunefndin hefur í fyrri úrskurðum sínum litið svo á að útbreiðsla COVID-19 sjúkdómsins geti talist óviðráðanlegar og ófyrirsjáanlegar aðstæður í skilningi ákvæðisins.

Framkvæmdastjórn Evrópusambandsins ber ábyrgð á framkvæmd samræmdrar löggjafar á innri markaði innan Evrópska efnahagssvæðisins og þar með talið á tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2015/2302, sem innleidd var í íslenskan rétt með lögum nr. 95/2018 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun. Upplýsingar og leiðbeiningar frá framkvæmdastjórninni geta þar af leiðandi haft þýðingu og leiðbeinandi áhrif við úrlausn álitaefna er varða ákvæði laga nr. 95/2018 hér á landi.

Í 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018 er ekki mælt fyrir um ákveðið tímamark sem miða ber við þegar metið er hvort heimilt sé að afpanta ferð án þóknunar á grundvelli ákvæðisins. Þá hafa ekki verið gefnar út samræmdar reglur í því sambandi, hvorki í Evrópu, á Norðurlöndunum né hér á landi. Þann 19. mars 2020 gaf framkvæmdastjórnin hins vegar út leiðbeiningar um framkvæmd reglna um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun vegna útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins. Þar er sérstaklega tekið fram að við mat á því hvort óviðráðanlegar og ófyrirsjáanlegar aðstæður séu fyrir hendi þurfi að líta til aðstæðna hvers máls fyrir sig. Matið þurfi því að fara fram á „case-by-case basis“.

Fallist er á sjónarmið varnaraðila um að ekki sé unnt að bera fyrir sig 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018 löngu fyrir upphaf ferðar þegar ekkert liggur fyrir um það hverjar aðstæður muni raunverulega verða á áætluðum upphafsdegi ferðar. Kærufndin getur hins vegar ekki fallist á að ferðamanni sé ekki heimilt, án nokkurs mats á aðstæðum, að bera fyrir sig ákvæði 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018, af þeirri ástæðu einni að meira en tvær vikur eru þar til ferð á að hefjast.

Mat á því hvort óvenjulegar og ófyrirsjáanlegar aðstæður séu fyrir hendi verður að fara fram með hliðsjón af aðstæðum í hverju máli fyrir sig. Gera verður kröfu um að fyrir liggji annarsvegar að viðkomandi aðstæður verði fyrir hendi þegar ferðin verður farin og hins vegar að þær muni, á þeim tíma sem ferðin er farin, hafa veruleg áhrif á framkvæmd ferðarinnar eða flutning farþega til ákvörðunarstaðar.

Við mat á því hvort skilyrði 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018 hafi verið uppfyllt verður að líta til þess hvenær sóknaraðili telst hafa afpantað ferðina og hvaða aðstæður hafi verið fyrirsjáanlegar á þeim tíma. Í andsvörum varnaraðila til kærufndarinnar bendir varnaraðili á að sóknaraðili hafi formlega afpantað ferðina með vísan til 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018 í apríl árið 2020, meira en tveimur mánuðum fyrir áætlaðan upphafsdeg ferðarinnar. Á þeim tíma hafi ekkert legið fyrir um aðstæður við upphaf ferðarinnar. Í gögnum málsins liggur fyrir afrit af skriflegum samskiptum milli sóknaraðila og varnaraðila.

Þann 13. apríl 2020 óskaði sóknaraðili eftir upplýsingum um möguleika á endurgreiðslu staðfestingargjaldsins vegna ástandsins. Kvaðst sóknaraðili einna helst vilja fresta ferðinni en ef það væri ekki mögulegt myndi sóknaraðili neyðast til að afpanta ferðina, enda væru „mjög litlar líkur“ á að fjölskyldan færi í ferðina í þessum aðstæðum. Í svari varnaraðila er tekið undir sjónarmið sóknaraðila um að „alls ekki“ sé útlit fyrir að ferðin verði farin eins og staðan væri. Þegar ferðaviðvaranir eru ekki bundnar við ákveðna dagsetningu þurfi hins vegar að skoða aðstæður tveimur vikum fyrir brottfarardag. Sóknaraðili óskaði í kjölfarið eftir fresti til að greiða lokagreiðsluna vegna aðstæðna. Varnaraðili féllst á að fresta lokagreiðslunni til 1. júní 2020 og tók fram að ef allt liti út fyrir að ferðin yrði farin þann 1. júní bæri sóknaraðila að greiða lokagreiðsluna þann dag. Bauð varnaraðili sóknaraðila að staðan yrði metin aftur í lok maí þegar ástandið yrði vonandi skýrara. Með hliðsjón af framangreindum samskiptum málsaðila er ekki unnt að fallast á að ferðin hafi verið formlega afþötuð þann 13. apríl 2020 enda stóð enn til að meta aðstæður þegar nær dregi áætluðum upphafsdegi ferðarinnar.

Með tölvupósti þann 20. apríl 2020 tilkynnti sóknaraðili varnaraðila að hann hefði fengið upplýsingar um að flug frá London til Bangkok hafi verið fellt niður. Sagði sóknaraðili „eiginlega engar líkur“ á að fjölskyldan fari í ferðina miðað við stöðuna á áætluðum áfangastöðum. Ekki var unnt að fá VISA fyrir dvölinu í Víetnam, ferðamönnum frá Evrópu var bannað að koma til Japan, ferðamönnum var aðeins heimilt að stoppa í 12 klukkustundir í Bangkok en ella fara í tveggja vikna sóttkví. Þá voru endursmit að koma upp í Singapúr og Balí hafi reynst erfitt að hefta útbreiðslu veirunnar. Þann 27. maí 2020 sendi sóknaraðili aftur tölvupóst til varnaraðila og óskaði eftir upplýsingum um stöðuna.

Benti sóknaraðili á að Japan, Singapúr, Taíland og Balí hafi lokað landamærum sínum og löndin væru enn lokað. Svar barst frá varnaraðila þann 3. júní þar sem tekið var fram að ef ferðin yrði afbókuð núna fengi sóknaraðili staðfestingargjaldið ekki endurgreitt. Til þess að halda ferðinni lengur beri sóknaraðila að greiða ferðina að fullu. Sóknaraðili benti á að flugið til Taílands hafi verið fellt niður, Japan hyggist ekki opna landið fyrir ferðamönnum fyrr en fyrsta lagi í júlí, ekki fáist VISA fyrir ferðamenn til Víetnam og Balí hafi lokað landamærum sínum fyrir ferðamönnum. Þá krefjast flestir áfangastaðir ferðarinnar þess að ferðamenn sæti tveggja vikna sóttkví við komu.

Varnaraðili veitti sóknaraðila frest til greiðslu lokagreiðslunnar til 5. júní. Þann 5. júní tilkynnti sóknaraðili varnaraðila að honum hafi borist tilkynning um að Thai Airlines hafi aflýst fluginu frá Bangkok til Japan. Sóknaraðili greiddi ekki lokagreiðslu vegna ferðarinnar þann 5. júní 2020 í samræmi við samning aðila og umsamdan greiðslufrest. Í skilmálum varnaraðila kemur fram að varnaraðili áskilji sér rétt til að „afbóka ferð vegna vanskila á eftirstöðvum greiðslu.“ Af gögnum málsins verður ekki ráðið að varnaraðili hafi afbókað ferðina og tilkynnt sóknaraðila um það í kjölfar þess að greiðsla barst ekki þann 5. júní. Sóknaraðili afpantaði ferðina formlega þann 9. júní og krafðist endurgreiðslu.

Fyrir liggur að þrjú flug af átta höfðu verið felld niður vegna útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins. Ekkert hefur komið fram í málinu sem bendir til þess að aðrar ráðstafanir hafi verið gerðar af hálfu varnaraðila svo honum yrði fært að framkvæma ferðina í samræmi við samning aðila vegna þeirra fluga sem voru felld niður, sbr. 13. gr. laga nr. 95/2018. Þá lá einnig fyrir að sóknaraðila og fjölskyldu hans var ekki fært að ferðast sem almennir ferðamenn til Tælands, Japan, Singapúr eða Balí. Takmarkanir á komu ferðamanna til framangreindra landa höfðu verið í gildi frá því snemma árs 2020 og lá ekkert fyrir um að til stæði að afnema gildandi ferðatakmarkanir sem voru á þeim tíma sagðar ótímabundnar. Þá liggur ekki fyrir að aðstæður hafi breyst í því sambandi frá því að sóknaraðili afpantaði ferðina þar til ferðin átti að hefjast, sem hefði haft í för með sér nauðsynlegt endurmat á aðstæðum.

Það lá samkvæmt framangreindu fyrir þegar ferðin var afpöntuð að aðstæður yrðu þannig við upphaf ferðarinnar, á áfangastöðum og í nálægð þeirra, að varnaraðila yrði ófært að framkvæma ferðina með umsömdum hætti vegna óviðráðanlegra og ófyrirsjáanlegra aðstæðna. Voru aðstæður þess eðlis að þær höfðu veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðarinnar fyrir sóknaraðila og fjölskyldu hans. Var sóknaraðila því heimilt að afpanta ferðina án greiðslu þóknunar samkvæmt 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018. Er því fallist á kröfu sóknaraðila um að varnaraðila beri að endurgreiða honum alls 467.000 krónur, ásamt vöxtum samkvæmt 1. mgr. 6. gr. laga nr. 38/2001 um vexti og verðtryggingu frá 23. júní 2020 til greiðsludags.

V

Úrskurðarorð

Varnaraðila, Z, ber að greiða sóknaraðila, Y, 467.000 krónur, ásamt vöxtum frá 23. júní 2020 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 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