

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 9. september 2025 í máli nr. 165/2024

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 20. nóvember 2024 barst kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings í viðskiptum við Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði henni 60.000 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með bréfi, dags. 26. nóvember 2024, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa. Andsvör varnaraðila þann 23. janúar 2025. Athugasemdir sóknaraðila við andsvörum bárust sama dag en engar frekari athugasemdir bárust frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, ferðabókun, staðfestingar á greiðslum, skjáskot sóknaraðila af vefsíðu varnaraðila, afrit af símtalaskrá og afrit af skriflegum samskiptum milli aðila.

Með bréfi, dags. 8. september 2025, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kæruneftndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að hún hafi þann 4. júní 2024 reynt að bóka pakkaferð á vegum varnaraðila til [...] í gegnum vefsíðu varnaraðila en það ekki tekist. Að sögn sóknaraðila hafi umrædd ferð verið auglýst á 62.900 krónur á mann, miðað við tvo fullorðna og eitt barn. Þann 6. júní hafi sóknaraðili mætt á söluskrifstofu varnaraðila með það fyrir augum að festa kaup á pakkaferðinni en þá fengið þær upplýsingar að hún stæði ekki lengur til boða. Hafi sóknaraðili óskað að varnaraðili myndi finna aðra ódýra pakkaferð á tímabilinu 13. til 19. júní 2024. Hafi varnaraðili þá boðið sóknaraðila pakkaferð til suðurhluta [...], að fjárhæð 108.900 krónur á mann. Að sögn sóknaraðila hafi hún fengið þær upplýsingar frá varnaraðila að þetta væri eina pakkaferðin í boði á umbeðnum dagsetningum. Hafi sóknaraðili því fallist á að kaupa umrædda pakkaferð og samkvæmt bókunarstaðfestingu, dags. 6. júní 2024, var heildarverð hennar 347.012 krónur. Að sögn varnaraðila hafi sóknaraðila verið veittur afsláttur af ferðinni sem næmi fjárhæð bókunargjalds auk þess sem sóknaraðili hafi fengið frí sæti. Greiddi sóknaraðili varnaraðila 338.012 krónur fyrir ferðina þann sama dag. Innifalið í henni var flug, gisting á hótelinu [...] í svoneftndri superior íbúð, hálf tæði auk ferða til og frá flugvelli. Fjórum dögum síðar hafi varnaraðili birt auglýsingu vegna sömu pakkaferðar á mun lægra verði eða 88.785 krónur á mann, með gistingu á sama hóteli í svoneftndri comfort íbúð. Hafi

sóknaraðili því leitað til varnaraðila og óskað eftir endurgreiðslu að fjárhæð 60.000 króna, sem að sögn sóknaraðila nam mismuni á kaupverði pakkaferðarinnar og auglýsta verðinu. Hafi varnaraðili þá bent á að innifalið í kaupverðinu hafi verið gisting í superior íbúð en verð á hinni auglýstu ferð miðaðist við gistingu í comfort íbúð og hafnað endurgreiðslu.

Sóknaraðili vísar til þess að við kaup á pakkaferðinni hafi henni ekki staðið til boða val á milli gistingar í superior íbúð eða comfort íbúð. Þá bendir sóknaraðili á að starfsmaður varnaraðila hafi haft samband við hana símleiðis þann 10. júní 2024 og boðið henni endurgreiðslu að fjárhæð 22.656 krónur gegn niðurfærslu í comfort íbúð. Kveðst sóknaraðili ekki hafa fallist á það boð nema gegn endurgreiðslu að fjárhæð 60.000 króna. Hafi varnaraðili ítrekað boð sitt með tölvupósti 12. sama mánaðar og hafi sóknaraðili hafnað boðinu á ný. Þegar sóknaraðili hafi mætt á hótelið á [...] þann 13. júní 2024 hafi hún orðið þess uppvís að varnaraðili hafi engu síður breytt bókun hennar í comfort íbúð, alfarið án hennar samþykkis. Hafi sóknaraðili sent varnaraðila tölvupóst þann dag og kvartað undan þessu en engin viðbrögð fengið frá varnaraðila. Þá hafi engin endurgreiðsla að fjárhæð 22.656 krónur átt sér stað. Krefst sóknaraðili því endurgreiðslu að fjárhæð 60.000 krónur.

Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðili hafi bókað hina umþrættu pakkaferð á skrifstofu hans þann 6. júní 2024. Þar sem sú pakkaferð sem sóknaraðili hafi áður reynt að bóka á vefsíðu varnaraðila stóð ekki lengur til boða hafi varnaraðili komist til móts við hana með ókeypis almennum sætum auk þess sem ekkert bókunargjald hafi verið innheimt. Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðili hafi fengið allar upplýsingar varðandi bókunina senda auk þess að hafa kynnt ferðina fyrir sóknaraðila munnlega. Hafi sóknaraðila verið boðin comfort íbúð þann 11. júní 2024 í stað superior íbúðar gegn lækkun á kaupverði að fjárhæð 22.656 krónur.

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.

Í 13. gr. laganna er kveðið á um tilkynningarskyldu vegna breytinga á samningi um pakkaferð og hvenær heimilt er að gera slíkar breytingar. Kemur fram í 1. mgr. að skipuleggjanda eða smásala er 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 um óverulegu breytingu sé að ræða. Í 2. mgr. 13. gr. segir að: „[s]kipuleggjandi eða smásali skal án tafar tilkynna ferðamanni á skýran, skiljanlegan og áberandi hátt og á varanlegum miðli um:

- a. fyrirhugaðar breytingar á pakkaferð og áhrif þeirra á verð pakkaferðar,
- b. hæfilegan frest sem ferðamaður hefur til að samþykkja breytingar eða afpanta pakkaferð,
- c. afleiðingar þess að ferðamaður svari ekki innan frestsins,
- d. ef við á, þá pakkaferð sem ferðamanni er boðin í staðinn.“

Í 14. gr. laganna er kveðið á um afslátt, endurgreiðslu og úrbætur vegna verulegra breytinga á samningi um pakkaferð. Í 2. mgr. 14. gr. segir m.a. að 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.

Samkvæmt 1. mgr. 20. gr. 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 pakkaferðina 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 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.“

V

Niðurstaða

Sóknaraðili bókaði pakkaferð fyrir sig og fjölskyldu sína til [...] á vegum varnaraðila, á tímabilinu 13. til 19. sama mánaðar og var uppgæfið verð á mann 108.900 kr. Greiddi sóknaraðili varnaraðila alls 338.012 krónur fyrir þann 6. júní 2024. Innifalið í pakkaferðinni var flug, gisting á hóteli í svonefndri superior íbúð, hálf fæði auk ferða til og frá flugvelli.

Sóknaraðili vísar til þess að fjórum dögum eftir kaupin hafi hún séð sömu pakkaferð auglýsta á vefsíðu varnaraðila á 88.785 krónur á mann en miðaðist það verð við gistingu í svonefndri comfort íbúð. Sökum þessa hafði sóknaraðili þá þegar samband við varnaraðila og óskaði eftir endurgreiðslu að fjárhæð 60.000, sem næmi mismuni þess gjalds sem sóknaraðili greiddi fyrir ferðina og auglýsts verðs hennar þann 10. júní 2024. Hafnaði varnaraðili sóknaraðila um umkrafa endurgreiðslu með þeim rökum að sóknaraðili hefði fest kaup á ferð með svonefndri superior íbúð en hitt verðið miðaðist við comfort íbúð. Óskaði sóknaraðili þá eftir því að bókun hennar yrði breytt í comfort íbúð gegn fyrrnefndri endurgreiðslu. Kvaðst varnaraðili geta orðið við því en aðeins gegn endurgreiðslu að fjárhæð 22.656 kr. Af gögnum máls verður ekki ráðið að sóknaraðili hafi fallist á það boð varnaraðila. Fór sóknaraðili í pakkaferðina en uppgötvaði við komu sína til [...] að varnaraðili hefði breytt bókun hennar úr superior í comfort íbúð. Með tölvupósti sama dag kvartaði sóknaraðili undan framangreindri breytingu og krafðist endurgreiðslu að fjárhæð 60.000 kr. Ítrekaði hún erindi sitt þann 25. júní 2024 en án viðbragða frá varnaraðila.

Meginregla samningaréttar er sú að gerða samninga beri að halda. Í því felst að samningsaðilum ber að efna gerða samninga samkvæmt efni sínu. Skylda varnaraðila samkvæmt samningi aðila var að veita henni þjónustu við framkvæmd pakkaferðar og skylda sóknaraðila var að greiða fyrir þjónustuna. Þann 6. júní 2024 bókaði sóknaraðili umþrætta ferð á vegum varnaraðila og greiddi honum alls 338.012 krónur fyrir. Komst þannig á bindandi samingur milli aðila um pakkaferðina. Þrátt

fyrir að varnaraðili hafi nokkrum dögum síðar auglýst til sölu sambærilega pakkaferð á lægra verði verður ekki unnt að fallast á það með sóknaraðila að hún eigi rétt á endurgreiðslu frá varnaraðila sem nemi mismuni þess gjalds sem greitt var 6. júní og auglýst verðs hennar 10. júní 2024. Þá eru ekki efni til þess að víkja samningnum til hliðar í heild eða að hluta eða breyta efni hans með vísan til réttarreglna 36. gr. eða 36. gr. a.-d. liðar samningalaga en veigamiklar ástæður þurfa að vera fyrir því að unnt sé að falla frá samningi með þeim afleiðingum að samningurinn verði óskuldbindandi fyrir aðila.

Undir rekstri málsins óskaði kærunefndin eftir gögnum frá varnaraðila sem sýndu fram á endurgreiðslu til sóknaraðila vegna breytinga á gistirými. Í svari sínu, dags. 25. ágúst 2025, fullyrti varnaraðili að kaupverð ferðarinnar hafi lækkað um 9.000 krónur í kjölfar breytinga á tegund gistirýmis en ekki um 22.656 krónur. Kvaðst varnaraðili þó ekki geta lagt fram nein gögn sem rynnu stoðum undir framangreinda lækkun á kaupverði ferðarinnar. Þá kvaðst varnaraðili ekki geta lagt fram gögn sem staðfestu hver mismunur á verði milli comfort íbúðar og superior íbúðar á gístistaðnum hefði verið.

Í málinu liggur fyrir að þann 12. júní 2024 sendi varnaraðili sóknaraðila tölvupóst þar sem henni var boðin breyting á bókaðri gistingu með niðurfærslu úr superior í comfort íbúð gegn endurgreiðslu að fjárhæð 22.656 króna. Svaraði sóknaraðili varnaraðila sama dag á þá leið að hún féllist ekki á breytinguna nema gegn endurgreiðslu að fjárhæð 60.000 kr. Varnaraðili breytti hins vegar bókun sóknaraðila í lakari gistikost sem var ódýrari. Varnaraðili endurgreiddi þó sóknaraðila ekki mismun á þeim gistikosti sem sóknaraðili hafði bókað og þeim lakari sem varnaraðili hafði breytt bókuninni í. Ekkert hefur verið sýnt fram á að sóknaraðili hafi fallist á þessar breytingu án skilyrða. Þá hafa engin gögn verið lögð fram sem varpa ljósi á hver verðmunur milli gistikostanna í raun var. Að mati kærunefndarinnar verður varnaraðili að bera hallann af þessum óskýrleika og ber að veita sóknaraðila afslátt af pakkaferðinni sem metin er að álitum 15% af kaupverði hennar. Skal varnaraðili því að endurgreiða sóknaraðila alls 50.702 krónur.

VI Úrskurðarorð

Varnaraðili, Y, ber að endurgreiða sóknaraðila, X, 50.702 krónur.

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt sóknaraðila.

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