

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 30. september 2024 í máli nr. 15/2024

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 25. janúar 2024 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings um ferðatengda þjónustu sem keypt var af fyrirtækinu Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði sér kaupverð ferðarinnar að fullu vegna vanefnda á hinni ferðatengdu þjónustu. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðili bæti honum kostnað að fjárhæð 20.000 krónur, sem hlaust af því að sækja farangur á flugvöll sem hafði tafist. Loks krefst sóknaraðili að varnaraðili bæti honum kostnað við kaup á fæði alla ferðina. Varnaraðili krefst þess að öllum kröfum sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 29. janúar 2024 óskaði kærunefndin eftir því að neytandi myndi uppfæra kvörtun sína hvað kröfugerð hans varðaði auk þess sem óskað var eftir framlagningu frekari gagna. Lagði sóknaraðili fram frekari gögn 20. febrúar 2024 og uppfærði kvörtun sína 10. apríl sl. Með tölvubréfi þann sama dag var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar innan tveggja vikna í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Andsvör varnaraðila bárust til nefndarinnar þann 16. maí 2024 og sóknaraðili lagði í kjölfarið fram athugasemdir við andsvörum varnaraðila degi síðar. Frekari athugasemdir bárust ekki frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, bókunarstaðfesting, staðfestingar á greiðslum fyrir þjónustuna, afrit af messenger samskiptum aðila 18. til 23. nóvember 2023, staðfesting hótels á bókun, skjáskot af vefsíðu sóknaraðila af lýsingu ferðar, skjáskot af Facebook síðu ferðarinnar, afrit af tölvupóstsamskiptum aðila, tölvupóstur varnaraðila dags. 21. október 2023 með upplýsingum um breytt hótél og nýjan fararstjóra, tölvupóstur varnaraðila, dags. 16. nóvember 2023, afrit af lýsingu ferðar og yfirlit yfir bókun sóknaraðila úr kerfum varnaraðila.

Með bréfi, dags. 26. september 2024 var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Af gögnum máls verður ráðið að sóknaraðili festi kaup þann 24. maí 2023 á ferðatengdri þjónustu af varnaraðila sem fólst í pakkaferð fyrir sóknaraðila og samferðarkonu hans til [...], með millilendingu í [...], dagana 17. til 29. nóvember 2023. Sóknaraðili greiddi alls 618.000 krónur fyrir ferðina og innifalið í verðinu var samkvæmt ferðalýsingu flug, gisting á hótelinu [...] ásamt morgunverði, akstur milli flugvalla og íslensk fararstjórn. Með tölvupósti varnaraðila, dags. 24. október 2023,

var sóknaraðila tilkynnt að ákveðið hefði verið að þátttakendur í ferðinni yrðu færðir á annað hótél, [...], vegna byggingarframkvæmda við hið fyrrnefnda hótél. Þá var sóknaraðili jafnframt upplýstur um að nýr fararstjóri myndi hafa umsjón með ferðinni.

Að kvöldi dags 18. nóvember 2023 sendi samferðarkona sóknaraðila varnaraðila skilaboð í gegnum forritið Messenger og upplýsti varnaraðila um að farangur þeirra hefði ekki skilað sér frá [...] til [...]. Þann 20. sama mánaðar aðstoðaði fararstjóri sóknaraðila að hafa uppi á farangrinum. Voru aðilar síðan í frekari skriflegum samskiptum í kjölfarið. Þar kvartaði sóknaraðili undan því við varnaraðila að ekki væri boðið upp á morgunverð á hótelinu. Í samskiptunum upplýsti sóknaraðili varnaraðila um að fararstjóri hafi afhent hverjum og einum þátttakanda í ferðinni 1000 pesóa fyrir morgunmat, sem jafngilda 7.500 krónum. Í kjölfar heimkomu sóknaraðila áttu aðilar í töluverðum tölvupóstsamskiptum vegna þeirra vankanta sem sóknaraðili taldi hafa verið á ferðinni. Krafðist sóknaraðili skaðabóta vegna þeirra. Vísaði sóknaraðili í því sambandi til þess að farangur hans hefði tafist um þrjá daga með flugi frá [...] til [...] og að enginn fararstjóri hefði verið til staðar í ferðinni. Þá hafi sóknaraðili bent á að hvorki hafi verið morgunverður á hótelinu né valfrjálssar ferðir í boði. Féllst varnaraðili ekki á að greiða sóknaraðila neinar skaðabætur vegna hinnar keyptu ferðar.

Sóknaraðili kveðst hafa keypt pakkaferð til [...] af varnaraðila þar sem innifalið skyldi vera flug, gisting, fararstjórn og fullt fæði. Síðar hafi varnaraðili breytt ferðinni á þann veg að aðeins morgunverður væri innifalinn í verðinu. Hafi það þó ekki staðist og enginn morgunverður verið í boði á hótelinu. Hafi starfsmaður varnaraðila á staðnum því afhent sóknaraðila og öðrum þátttakendum í ferðinni peninga fyrir morgunmat. Að sögn sóknaraðila hafi þeir peningar þó dugað skammt. Þá vísar sóknaraðili til þess enginn fararstjóri hafi verið í ferðinni en varnaraðili hafi hins vegar samið við Íslending sem búi á svæðinu til að vera sóknaraðila innan handar ef á þyrfti. Þá hafi engar valkvæðar ferðir verið í boði þrátt fyrir að það hafi verið tiltekið í lýsingu ferðarinnar. Sóknaraðili vísar jafnframt til þess að farangur hans hefði tafist eftir millilendingu í [...] og ekki komið til [...] fyrr en þremur dögum eftir komuna. Þrátt fyrir allt framangreint hafi sóknaraðili samt sem áður greitt fullt verð fyrir ferðina, alls 618.000 krónur.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði ferðina að fullu vegna vanefnda varnaraðila á framkvæmd ferðarinnar. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðili bæti honum útlagðan kostnað við að fá farangurinn á hótelið, alls 20.000 krónur. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðili endurgreiði honum kostnað við kaup á mat alla ferðina enda hafi ferðin verið keypt á þeirri forsendu að fullt fæði væri innifalið í heildarverðinu.

Varnaraðili vísar til þess að flugfarþegar þurfi að leita réttar síns vegna tafa á flugfarangri hjá því flugfélagi sem þeir fljúgi með enda séu slíkar tafir á ábyrgð þess en ekki varnaraðila. Varnaraðili bendir á að fararstjóri á hans vegum hafi lagt sig allan fram við að aðstoða sóknaraðila að endurheimta farangurinn.

Varnaraðili bendir á að hann hafi boðið upp á fararstjórn í hinni umþrættu ferð en fararstjóri sé verktaki sem starfi sem þjónustuaðili fyrir varnaraðila á staðnum. Hafi áður auglýstur fararstjóri í ferðinni forfallast vegna óviðráðanlegra aðstæðna í október 2023 og því hafi annar verið fenginn í hans stað. Hafi sóknaraðili verið upplýstur um það með tölvupósti. Hafi sá fararstjóri verið boðinn og búinn að aðstoða þátttakendur í ferðinni. Varnaraðili vísar aukinheldur til þess að þar sem

Þátttakendur í ferðinni hafi ekki náð lágmarksfjölda hafi ekki verið unnt að bjóða upp á sérstakar valfrjálsar skoðunarferðir. Hafi fararstjórinn hins vegar vísað þátttakendum á þjónustuaðila sem bjóði upp á almennar skoðunarferðir á svæðinu. Varnaraðili vísar í þessu samhengi til þess að í skilmálum hans áskilji hann sér rétt að breyta áætlun ferðar ef ófyrirséðar aðstæður gefi tilefni til. Telur varnaraðili sig ekki geta borið ábyrgð á atburðum eða aðstæðum sem teljist ófyrirséðar. Sóknaraðili hafi sannanlega verið upplýstur um breytingar á fararstjórn en hann ekki gert neinar athugasemdir við það.

Þá vísar varnaraðili til þess að við kaup á pakkaferðinni hafi viðskiptavinir getað valið milli tveggja gististaða. Annar þeirra, hótelið [...], hafi verið í hærri verðflokk með fullu fæði. Hinn gististaðurinn, hótelið [...], hafi verið ódýrari og aðeins með morgunverði inniföldum. Við bókun ferðar hafi sóknaraðili valið síðari kostinn. Vegna byggingarframkvæma við hótelið [...] hafi varnaraðili ákveðið að færa sóknaraðila og aðra þátttakendur í ferðinni á annað hóteli, betra að gæðum. Hafi sú breyting verið tilkynnt þátttakendum með góðum fyrirvara. Varnaraðili kveðst viðurkenna að morgunverður á því hóteli hafi ekki staðist væntingar og harmi það. Hafi fararstjórinn því afhent öllum þátttakendum í ferðinni bætur sem hafi numið alls 1.800 pesóum á mann.

Varnaraðili bendir á að samkvæmt skilmálum hans beri farþegum að upplýsa fararstjóra um það sem þeir telja ábótavant án tafar, svo unnt sé að staðfesta það og bregðast við með fullnægjandi hætti. Varnaraðili kveðst hafa brugðist við öllum umkvörtunum sóknaraðila eins fljótt og unnt hafi verið. Hafi varnaraðila virst sem allir vankantar sem sóknaraðili hafi tiltekið hafi verið leystir. Eftir heimkomu sóknaraðila hafi hann hins vegar krafist fullrar endurgreiðslu úr hendi varnaraðila þar sem ferðin hafi ekki staðist væntingar hans.

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 réttri framkvæmd ferðarinnar, sbr. 1. mgr. 17. gr. sömu laga.

Í 13. gr. laganna er kveðið á um tilkynningarskyldu vegna breytinga á samningi um pakkaferð og hvenær heimilt er að gera slíkar breytingar. Í 14. gr. laganna er kveðið á um afslátt, endurgreiðslu og úrbætur vegna verulegra breytinga á samningi um pakkaferð.

Samkvæmt 1. mgr. 17. gr. bera skipuleggjandi og smásali sameiginlega og hvor í sínu lagi ábyrgð á framkvæmd þeirrar ferðatengdu þjónustu sem er innifalin í framkvæmd þeirrar ferðatengdu þjónustu sem er innifalin í samningi um pakkaferð, hvort sem þjónustan er veitt af þeim eða öðrum þjónustuveitanda.

Samkvæmt 1. mgr. 20. gr. laga nr. 95/2018 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 ástæðum,*
- c. vegna óvenjulegra og óviðráðanlegra aðstæðna.“*

Í XVII. kafla laga nr. 80/2022 um loftferðir er fjallað um bótaábyrgð í loftflutningum. Í 210. gr. laganna segir að alþjóðsamningur um samræmingu tiltekna reglna varðandi loftflutninga milli landa sem gerður var í Montreal 28. maí 1999 hafi lagagildi hér á landi með þeim viðbótum sem af ákvæðum kafla þessa leiðir og sé birtur sem fylgiskjal með lögunum. Um ábyrgð flytjanda vegna tafa á farangri er fjallað í 19. gr. samningsins. Þar kemur m.a. fram að flytjandi beri ábyrgð á tjóni af völdum tafa á flutningi farþega, farangurs eða farms í lofti.

V

Niðurstaða

Varnaraðili seldi sóknaraðila ferðatengda þjónustu sem fólst í umsjón með framkvæmd pakkaferðar til [...] á ferðatímabilinu 17. til 29. nóvember 2023. Greiddi sóknaraðili alls 618.000 krónur til varnaraðila fyrir sig og samferðakonu sína. Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili verði gert að endurgreiða sér kaupverð ferðarinnar að fullu vegna vanefnda. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðili greiði honum útlagðan kostnað vegna tafa á farangri hans, alls 20.000 krónur auk alls fæðiskostnaðar sóknaraðila. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

Sóknaraðili byggir á því að verulegir vankantar hafi verið á framkvæmd hinnar ferðatengdu þjónustu. Vísar sóknaraðili í þessu sambandi til þess að enginn fararstjóri hafi verið með í ferðinni og engar valfrjálssar ferðir í boði. Þá hafi komið í ljós við komuna til [...] að ekkert fæði væri innifalið í kaupverði ferðarinnar. Loks vísar sóknaraðili til þess að farangur hans hafi tafist í flugi um þrjá daga og hafi það kostað sóknaraðila um 20.000 krónur að sækja farangurinn.

Varnaraðili vísar til þess að vegna óviðráðanlegra aðstæðna hefði orðið breyting á fararstjórn í ferðinni og hafi það verið tilkynnt þátttakendum í tölvupósti með mánaðar fyrirvara. Hafi fararstjóri samt sem áður verið í ferðinni og hann tilbúinn að aðstoða þátttakendur ef á þyrfti. Þá hafi þátttakendur einnig verið færðir á betra hótél en upphaflega hafi verið auglýst og hafi það verið tilkynnt í sama tölvupósti. Varnaraðili viðurkennir að morgunmatur á því hóteli hafi ekki staðist væntingar en það hafi verið bætt þátttakendum í ferðinni með greiðslu peninga fyrir morgunmat. Varnaraðili bendir á að ekki hafi verið unnt að bjóða upp á valfrjálssar skoðunarferðir með íslenskri fararstjórn þar sem lágmarksfjöldi þátttakenda í ferðinni hafi ekki náðst en fararstjóri hafi bent þátttakendum á þjónustuaðila á svæðinu sem byðu upp á ýmsar skoðunarferðir. Þá vísar varnaraðili til þess að ábyrgð á töfum farangurs hvíli á því flugfélagi sem sóknaraðili hafi ferðast með en ekki á varnaraðila.

Fyrir liggur að varnaraðili hafði samband við sóknaraðila og upplýsti um breytingar á fararstjóra ferðarinnar um mánuði fyrir upphafi ferðarinnar sökum dræmrar þátttöku í henni. Samkvæmt þeim gögnum sem liggja fyrir í málinu gerði sóknaraðili engar athugasemdir við þær breytingar eða óskaði eftir að afpanta ferðina. Kærunefndin telur að varnaraðili hafi með þessu fullnægt tilkynningarskyldu sinni samkvæmt 2. mgr. 13. gr laga nr. 95/2018. Sóknaraðili byggir meðal annars á því við að enginn fararstjóri hafi verið í ferðinni. Af gögnum máls verður þó ráðið að fararstjóri á vegum varnaraðila hafi verið á svæðinu. Undir meðferð málsins hjá kærunefndinni óskaði hún eftir upplýsingum frá varnaraðila um hlutverk fararstjóra í ferð líkt og þeirrar sem sóknaraðili festi kaup á. Í svari varnaraðila til nefndarinnar, dags. 8. ágúst 2024, sagði m.a. að: „*[h]lutverk fararstjóra í strandferð sem þessari þar sem engar skipulagðar ferðir eru innifaldar er fyrst og fremst móttaka og að veita upplýsingar við komu auk þess sem farþegar eiga aðgang að fararstjórum ef eitthvað kemur upp á eða jafnvel ákveðnir fastir tímar sem fararstjórar eru á staðnum til viðtals. Í þessu tilviki hitti fararstjóri alls fjórum sinnum á farþega...*“ Í kjölfar þessara upplýsinga varnaraðila var sóknaraðila boðið að hálfu kærunefndarinnar koma á framfæri athugasemdum við þeim. Engar athugasemdir bárust frá sóknaraðila.

Meðal gagna í málinu er almenn lýsing á hinni umprættu ferð. Þar segir m.a.: „*Innifalið í verði: flug fram og til baka, flugvallagjöld og skattar, ferðataska og handfarangur, gisting, íslensk fararstjórn, fullt fæði á [...] hótelinu, önnur gisting með morgunverði, umsjón innlendra fararstjóra og akstur frá flugvelli á hótél og til baka...*“. Nánari upplýsingar um ferðina hafa einnig verið lagðar fram þar sem dagskrá hennar er tilgreind auk upplýsinga um val þátttakenda á milli tveggja hótela, [...] og [...]. Þar er jafnframt greint frá því að meðfylgjandi í ferðinni sé íslensk fararstjórn og þjónusta erlendra leiðsögumanna.

Samkvæmt framlögðum gögnum um bókun sóknaraðila á ferðinni er ljóst að sóknaraðili valdi við kaupin hótelið [...] en í lýsingu ferðar kemur fram að aðeins morgunmatur fylgdi þeim gististað. Líkt og að framan greinir var þátttakendum sem völdu það hótél tilkynnt um að flutning þeirra á annað hótél í ferðinni, [...], með tölvupósti varnaraðila um mánuði fyrir brottför. Við komu sóknaraðila þangað kom í ljós að morgunverður var ekki í boði á því hóteli. Upplýsti sóknaraðili varnaraðila um það með skilaboðum í gegnum Messenger 20. nóvember 2024. Af samskiptunum má ráða að fararstjóri hafi leyst það með greiðslu reiðufjár til þátttakenda í ferðinni. Undir meðferð málsins óskaði kærunefndin eftir nánari upplýsingum frá varnaraðila um fjárhæð umræddra bóta en aðilum ber ekki saman um hana. Lagði varnaraðili fram skriflega staðfestingu fararstjóra þar sem meðal annars segir að: „*...[u]m var að ræða reiðufé fyrir 9 morgunverðum fyrir hvern einstakling, sem greiddist í tveimur hlutum, þ.e. 1.000 pesóar við komuna á flugvöllinn og síðan 800 pesóar í setustofu hótelsins daginn fyrir brottför. Ákveðið var að greiða 200 pesóa fyrir hvern morgunverð, sem var 50 pesóum meira en vanaleg morgunverðartilboð hljóðuðu uppá í nánasta umhverfi hótelsins. Þetta var gert eftir að hótelið hafði ákveðið að hætta að bjóða upp á morgunmat, nokkrum dögum fyrir komu ferðafólks...*“ Varnaraðili lagði jafnframt fram fyrir nefndina skjaskot af matseðli veitingarstaðar í nágrenni hótelsins sem og tölulegar upplýsingar af vefsíðunni www.numero.com sem bera yfirskriftina: „*Cost of living in [...]*“. Með framlagningu framangreindra gagna telur varnaraðili ljóst að umrædd fjárhæð hafi vel dugað fyrir morgunverði á svæðinu í ferðinni.

Í 3. mgr. 18. gr. laga nr. 95/2018 segir að ef ekki sé hægt að ráða bót á vanefndnum nema með þjónustu sem sé lakari að gæðum en tilgreint sé í samningi um pakkaferð þá eigi ferðamaður rétt á afslætti sem jafngildi mismuninum á þeirri þjónustu sem samið var um og þeirri sem veitt var, sbr. 21. gr.

Vanefnd urðu á framkvæmd pakkaferðarinnar hvað varðar morgunmatinn og var ekki unnt að rekja ástæðu vanefndanna til sóknaraðila, sbr. 18. og 21. gr. laganna. Í málinu liggur fyrir að varnaraðili réð bót á vanefndunum með greiðslu til sóknaraðila að fjárhæð alls 1.800 pesóa sem afhent var í ferðinni, annars vegar með 1.000 pesóar við komu sóknaraðila til [...] og síðar 800 pesóar á 8. degi ferðarinnar. Sóknaraðili hefur ekki lagt fram nein gögn sem styðja að úrbætur varnaraðila hvað morgunmatinn varðaði hafi verið lakari að gæðum en tilgreint var í samningi aðila. Verður því ekki fallist á frekari afslátt til handa sóknaraðila af verði pakkaferðarinnar.

Samkvæmt 1. mgr. 20. gr. laga nr. 95/2018 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. Með hliðsjón af atvikum málsins, framlögðum gögnum og öllu framangreindu verður ekki fallist á að sýnt hafi verið fram á að frekari vanefndir hafi verið á samningi aðila um hina umþrættu pakkaferð. Verður því að hafna kröfu sóknaraðila um riftun samningsins og endurgreiðslu kaupverðs.

Sóknaraðili hefur einnig krafist þess að varnaraðili greiði honum skaðabætur vegna útlagðs kostnaðar að fjárhæð um 20.000 krónur vegna tafa á farangri hans. Telur varnaraðili að hafna beri þessari kröfu sóknaraðila með vísan til þess að samkvæmt 19. gr. Montreal samningsins beri flytjandi flugfarþega ábyrgð á töfum á farangri. Samkvæmt 1. mgr. 17. gr. nr. 95/2018 bera skipuleggjandi ferðar og smásali sameiginlega og hvor í sínu lagi ábyrgð á framkvæmd þeirrar ferðatengdu þjónustu sem innifalin er í samningi um pakkaferð, hvort sem þjónustan sé veitt af þeim eða öðru þjónustuveitanda. Í málinu liggur fyrir að sóknaraðili leitaði til fararstjóra í ferðinni vegna tafa á farangri hans og má ráða af málgögnum að viðkomandi hafi aðstoðað sóknaraðila við að fá farangurinn afhentan tveimur dögum eftir komuna til [...]. Undir rekstri málsins óskaði kærnefndin eftir því við sóknaraðila að hann myndi leggja fram gögn og upplýsingar varðandi umræddan útlagðan kostnað hans. Sóknaraðili upplýsti nefndina í kjölfarið um að hann hafi þurft greiða spænskumælandi manni um 20.000 krónur fyrir að fara á flugvöllinn, finna farangurinn og koma honum til sóknaraðila. Sóknaraðili varð þó ekki við ósk nefndarinnar um framlagningu skriflegra gagna til stuðnings kröfu þessari. Þó fallast megi á með sóknaraðila að varnaraðili geti á grundvelli 1. mgr. 17. gr. laganna borið ábyrgð á töfum farangurs hans verður þó að líta til þess að krafa sóknaraðila um skaðabætur að fjárhæð um 20.000 krónur er ekki studd neinum gögnum og er því ekki unnt að fallast á hana.

VI Úrskurðarorð

Kröfum sóknaraðila, X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Ívar Halldórsson

Jón Rúnar Pálsson