

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 9. september 2021 í máli nr. 134/2020

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 14. nóvember 2020 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, f.h. eiginmanns síns, Y, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings um ferðatengda þjónustu sem sóknaraðili festi kaup á af fyrirtækinu Z, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða sér þá fjárhæð að fullu sem greidd var fyrir ferðatengdu þjónustuna.

### II

#### Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfum, dags. 16. nóvember 2020 og 21. desember 2020, 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 6. apríl 2021. Athugasemdir sóknaraðila við andsvör varnaraðila bárust 12. apríl 2021. Frekari athugasemdir bárust frá varnaraðila þann 26. apríl 2021.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila og varnaraðila, bókunarstaðfesting og upplýsingar um ferðatilhögun vegna þjónustunnar, afrit af skriflegum samskiptum milli málsaðila, svo og umboð vegna reksturs málsins fyrir kærunefndinni.

Með bréfi, dags. 7. júní 2021, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Í kvörtun kemur fram að sóknaraðili festi kaup á ferðatengdri þjónustu af varnaraðila sem fólst í skipulagi og umsjón með ferðalagi sóknaraðila og eiginkonu sóknaraðila til Tenerife. Innifalið var flug frá Keflavík til Tenerife þann 14. mars 2020, flug frá Tenerife til Keflavíkur þann 24. mars 2020, gisting á hóteli í 10 daga ásamt akstri milli flugvallar og hótels við komu og brottför til og frá Tenerife. Sóknaraðili greiddi alls 388.530 krónur fyrir þjónustuna.

Ferðin hófst samkvæmt áætlun með flugi til Tenerife þann 14. mars 2020. Þegar komið var á hótelið segir sóknaraðili að neyðarástand hafi þegar verið búið að myndast vegna útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins. Óheimilt hafi verið að yfirgefa hótélherbergið frá og með degi eftir komuna þann 15. mars 2020, nema til þess að versla mat. Kveðst sóknaraðili ekki hafa fengið fullnægjandi upplýsingar frá fararstjóra varnaraðila eða öðrum starfsmanni á þeim tíma um stöðuna í landinu. Hafi lögregla m.a. stöðvað sóknaraðila á göngu þann 15. mars vegna útgöngubanns.

Þann 17. mars 2020 barst sóknaraðila símtal frá varnaraðila, og síðar tölvupóstur, þar sem greint var frá boði varnaraðila um samkomulag um lok pakkaferðar, án frekari

kröfu á hendur varnaraðila, gegn flugi til Íslands þann dag. Sóknaraðili féllst á það boð varnaraðila.

Sóknaraðili krefst þess í kvörtun sinni að varnaraðila verði gert að endurgreiða ferðina að fullu þar sem umsamin þjónusta hafi ekki verið veitt af varnaraðila. Við meðferð málsins bauð varnaraðili fram sættir í málinu. Sáttaboð varnaraðila fólst í endurgreiðslu þess hluta hótélkostnaðar sem ekki var nýttur, alls 93.000 krónur, eða inneign á hótelið að fjárhæð 110.000 krónur. Að auki kveðst varnaraðili hafa boðið 10.000 króna afslátt af næstu ferð sem bókuð yrði með varnaraðila auk þess að fellt yrði niður gjald fyrir sætisbókun að fjárhæð 6.000 krónur. Sóknaraðili hefur ekki fallist á sáttarboð varnaraðila. Telur sóknaraðili ekki réttlátt að litið sé svo á að sóknaraðili hafi nýtt sér þrjár nætur á hótelinu í samræmi við það sem greitt var fyrir. Bendir sóknaraðili á að eftir að hafa gist eina nótt á hótelinu hafi veitingastað hótelsins verið lokað og enga þjónustu verið að fá. Að auki hafi hótélgarðinum verið lokað. Telur sóknaraðili einnig ólíklegt að sá hluti sem varnaraðili hafi boðið til endurgreiðslu sé allur kostnaðurinn fyrir gistingu á hótelinu þá daga, enda aðeins um 24% af heildarverði ferðarinnar.

#### 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 festi kaup á ferðatengdri þjónustu af varnaraðila og greiddi alls 388.530 krónur vegna ferðar sem hann hugðist fara í ásamt eiginkonu sinni frá 14. til 24. mars 2020. Í ferðinni fólst flug til Tenerife frá Keflavík, hótélgisting fyrir sóknaraðila og eiginkonu hans í 10 nætur, flug frá Tenerife til Keflavíkur ásamt akstri til og frá hótelinu á Tenerife. Sóknaraðili flaug ásamt eiginkonu sinni til Tenerife þann 14. mars 2020. Yfirvöld á Spáni tilkynntu sama dag um að útgöngubann tæki gildi í landinu frá 16. til 28. mars 2020. Degi síðar var gestum hótelsins að sögn sóknaraðila gert að dvelja á herbergjum sínum vegna takmarkana í kjölfar útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins. Var því óheimilt að yfirgefa hótelið nema í því skyni að versla matvörur.

Varnaraðili bauð viðskiptavinum sínum að flýta heimferð og var sóknaraðila boðið flug til Íslands þann 17. mars 2020, eftir þrjár nætur á Tenerife, sjö dögum fyrir áætlaða brottför. Í bréfi frá varnaraðila kom fram að ef viðskiptavinir nýttu sér boð varnaraðila gætu þeir ekki gert frekari kröfur á hendur varnaraðila. Sóknaraðili samþykkti boð varnaraðila og flaug til Keflavíkur ásamt eiginkonu sinni frá Tenerife þann 17. mars 2020.

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 lögunum 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 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 bar því sem skipuleggjandi ábyrgð á réttri framkvæmd ferðarinnar.

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. Samkvæmt 1. mgr. 13. gr. laganna 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 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. liði 2. mgr. 13. gr. laga nr. 95/2018.

Það ástand sem skapaðist vegna útbreiðslu COVID-19 hafði áhrif á framkvæmd og nýtingu sóknaraðila á pakkaferð þeirri sem hann keypti af varnaraðila. Útgöngubann tók gildi á Tenerife og var ferðamönnum óheimilt að yfirgefa gististaði sína nema að ákveðnum skilyrðum uppfylltum. Af framangreindu leiðir að varnaraðila var ekki unnt að tryggja rétta framkvæmd þeirrar pakkaferðar sem hann seldi sóknaraðila.

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.“*

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða að fullu þá greiðslu sem innt var af hendi vegna kaupa á pakkaferð til Tenerife frá 14. til 24. mars 2020. Kærufndin telur að meta verði kröfu sóknaraðila sem kröfu um afslátt eða skaðabætur í skilningi laga nr. 95/2018 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun.

Sóknaraðili samþykkti tilboð varnaraðila um að flýta heimferð og ljúka þar með pakkaferðinni vegna þeirra aðstæðna sem voru uppi. Með hliðsjón af ákvæði 3. gr. laga nr. 95/2018 verður hins vegar ekki litið svo á að sóknaraðili hafi með því fyrirgert rétti sínum til að setja fram kröfur á hendur varnaraðila í samræmi við ákvæði framangreindra laga.

Vanefndir urðu á framkvæmd pakkaferðarinnar og var ekki unnt að rekja ástæðu vanefndanna til sóknaraðila, sbr. 18. gr. og 21. gr. laganna. Sóknaraðili á því rétt á afslætti af greiðslu fyrir ferðina í samræmi við umfang vanefndanna samkvæmt 21. gr. laganna, sbr. 1. mgr. 14. gr. tilskipunar 2015/2302. Sóknaraðili á rétt á afslætti sem nemur hlutfallslega þeirri vanefnd sem varð á framkvæmd pakkaferðarinnar. Í gögnum málsins er ekki að finna sundurliðun kostnaðar vegna pakkaferðarinnar en fyrir liggur að sóknaraðili greiddi alls 388.530 krónur fyrir flug frá Keflavík til Tenerife, áætlað flug heim frá Tenerife til Keflavíkur, gistingu á hóteli í 10 nætur ásamt akstri milli hótelsins á Kanarí og flugvallarins við komu og brottför. Sóknaraðili dvaldi aðeins þrjár nætur af 10 á hótelinu og voru margvíslegar takmarkanir í gildi þann tíma. Við mat á hæfilegum afslætti verður þó einnig að líta til þess að sóknaraðili flaug frá Tenerife til Keflavíkur á vegum varnaraðila vegna þeirra erfiðu aðstæðna sem voru uppi og komst þar með fyrr heim. Með hliðsjón af framangreindu er hlutfallslegur afsláttur af heildargreiðslu fyrir pakkaferðina

hæfilega ákveðinn, að álitum með hliðsjón af gögnum málsins, alls 45%. Afslátturinn nemur 174.839 krónum.

Þær aðstæður sem sköpuðust vegna útbreiðslu COVID-19 urðu til þess að varnaraðila var ekki unnt að efna samninginn að fullu. Um óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður var að ræða og á sóknaraðili með hliðsjón af framangreindum ákvæðum ekki rétt á skaðabótum að öðru leyti vegna tjóns af völdum vanefnda varnaraðila, sbr. c. liður 1. mgr. 22. gr. laga nr. 95/2018.

## V

### Úrskurðarorð

Varnaraðila, Z, ber að greiða sóknaraðila, Y, alls 174.839 krónur.

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt sóknaraðila, sbr. a. liður 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. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru og þjónustukaupa.

Hildur Ýr Viðarsdóttir  
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson