

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 26. nóvember 2020 í máli nr. 59/2020

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, fyrir eigin hönd og fyrir hönd 46 annarra meðlima Kiwanis, [...], hér eftir sóknaraðilar, vegna ágreinings um ferðatengda þjónustu sem keypt var af fyrirtækinu Y, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðilar krefjast endurgreiðslu á þeirri fjárhæð sem hefur verið greidd til varnaraðila að fjárhæð 70.000 krónur fyrir hvern og einn, alls 3.290.000 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 25. 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 3. júlí 2020. Athugasemdir sóknaraðila vegna andsvara varnaraðila bárust kærunefndinni 7. júlí 2020. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, umboð vegna reksturs málsins hjá kærunefndinni, staðfesting greiðslu fyrir ferðina, yfirlit yfir ferðatilhögun, svo og afrit af bréfaskriftum milli sóknaraðila og milli sóknaraðila og varnaraðila vegna afþöntunar á ferðinni.

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

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Óskað var eftir þjónustu varnaraðila af hálfu Kiwanis hreyfingarinnar sem fólst í skipulagi og umsjón varnaraðila með ferðalagi til Brugge í Belgíu frá 3. til 15. júní 2020. Sóknaraðilar eru ýmist meðlimir Kiwanis hreyfingarinnar eða einstaklingar sem hafa áhuga á Kiwanis hreyfingunni. Ferðin var ákveðin fyrir þá einstaklinga sem vildu fara á Evrópuþing Kiwanis hreyfingarinnar sem halda átti í Brugge.

Í umsaminni ferð fólst flug frá Keflavík til Brussel þann 3. júní, rútuferð frá Brussel til Brugge ásamt gistingu á hóteli, rútuferð til Aachen, rútuferð til Köln, fimm náttu sigling á hótelskipinu Alemannia með viðkomu á ýmsum stöðum sem endaði aftur í Köln, rútuferð frá Köln til flugvallarins í Dusseldorf svo og flug frá Dusseldorf til Keflavíkur.

Samkvæmt samningi málsaðila bar sóknaraðilum að greiða staðfestingargjald að fjárhæð 70.000 krónur hver og einn í október árið 2019. Staðfestingargjaldið var greitt annarsvegar með greiðslukortum einstaklinganna A og B, alls að fjárhæð 280.000 krónur eða 140.000 hvor greiðsla, og hins vegar með millifærslu til varnaraðila að fjárhæð 3.010.000 krónur, þann 8. nóvember 2019. Millifærslan var framkvæmd af B í kjölfar þess að hinir 43 meðlimir höfðu millifært staðfestingargjaldið á reikning hans. Að sögn

sóknaraðila hafði B til einföldunar tekið að sér að safna saman greiðslum frá þeim sem ætluðu í ferðina til að greiða varnaraðila. Lokauppgjör átti að fara fram þann 12. apríl 2020.

Vegna útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins höfðu ýmsar ferða- og samkomutakmarkanir verið í gildi í Belgíu. Þann 2. apríl 2020 var Evrópuþingi Kiwanis hreyfingarinnar aflýst. Í kjölfarið var varnaraðila send yfirlýsing fyrir hönd sóknaraðila um aflýsingu ferðarinnar vegna aðstæðna. Varnaraðili krafðist greiðslu að fullu fyrir ferðina þann 13. apríl 2020 með vísan til þess að engar breytingar hafi orðið á ferðinni, flug væru á áætlun, sigling á áætlun og hótelin bókuð.

Sóknaraðilar krefjast þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða staðfestingargjaldið að fullu, alls að fjárhæð 3.290.000 krónur eða 70.000 krónur fyrir hvern einstakling. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili bendir á að varnaraðili hafi tekið að sér að setja saman ferðina með því að panta flug og hafa samband við heildsala til að fá tilboð á hótalgistingu, siglingu og rútuferðir. Í kjölfarið hafi varnaraðili gefið sóknaraðilum tilboð í pakkaferðina í heild. Sóknaraðilar telja að varnaraðila beri að endurgreiða staðfestingargjaldið með vísan til laga nr. 95/2018 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun.

Sóknaraðilar benda á að um skemmtiferð hafi verið að ræða sem var í boði fyrir áhugafólk um Kiwanis. Ferðin hafi hins vegar ekki verið tengd Kiwanis hreyfingunni nokkrum fjárhagslegum tengslum og ekki lagt neinn kostnað í ferðina. Greiðsla fyrir ferðina hafi alfarið borist frá þeim einstaklingum sem ákváðu að fara í ferðina, þar af voru 26 félagsmenn í Kiwanis hreyfingunni og 21 einstaklingar sem hafa áhuga á Kiwanis.

Þegar COVID-19 hóf að breiðast út benda sóknaraðilar á að flug hafi verið felld niður, landamæri víða lokast, útgöngubann tekið gildi í ýmsum löndum og fólki bannað að safnast saman. Þegar Evrópuþinginu var aflýst þann 2. apríl segja sóknaraðilar að tilgangur ferðarinnar hafi orðið að engu. Samkomubann í Belgíu kom í veg fyrir að hægt hefði verið að halda þingið. Ef flogið hefði verið, sem varð ekki raunin, hefðu ferðalangar þurft að fara í 14 daga sóttkví í Belgíu og aftur 14 daga sóttkví við komuna til Íslands.

Sóknaraðilar segja að legið hafi fyrir þann 12. apríl 2020 að ferðin yrði ekki farin í júní árið 2020. Telja sóknaraðilar að um óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða sem ferðamenn eigi ekki að þurfa að bera kostnað af. Óeðlilegt sé að fyrirtæki geti selt ekkert fyrir háar fjárhæðir og komist upp með það.

Sóknaraðilar benda á að samkvæmt Neytendastofu hafi tilmæli heilbrigðisyfirvalda um skilgreind hættusvæði mikil áhrif á framkvæmd pakkaferðar. Þurfi að taka tillit til slíkra tilmæla eftir aðstæðum hvers ferðamanns sem geti haft aukið vægi af heilsufarsástæðum. Benda sóknaraðilar á að 27 ferðamannanna séu í áhættuhópi vegna aldurs og fleiri í áhættuhópi vegna undirliggjandi sjúkdóma.

3.2. Sjónarmið varnaraðila

Varnaraðili bendir á að einstaklingar á vegum Kiwanis hreyfingarinnar hafi óskað eftir þjónustu varnaraðila vegna skipulagningu ferðar í kringum Evrópuþing Kiwanis. Bókuð hafi verið flug, hótél á nokkrum stöðum, rútur og sigling. Mikil vinna hafi farið í skipulagningu á ferðinni. Þegar greiðsla hafði borist frá sóknaraðilum kveðst varnaraðili hafa greitt staðfestingargjöld til umboðsaðila og viðsemjenda sinna til að staðfesta bókunina. Í mars árið 2020 hafi svo átt sér stað umræður um áhrif COVID-19 á ferðina. Bar varnaraðila að greiða skipafélaginu sem átti að sjá um siglinguna lokagreiðslu 26. mars en fékk frest til 14. apríl. Búið var að aflýsa öllum ferðum fram að 14. apríl en aðrar

ferðir voru á áætlun. Varnaraðili segir að staðfest hafi verið í símtali við fyrirsvarsmann sóknaraðila þann 14. apríl að sóknaraðilar væru hættir við ferðina og lokagreiðsla yrði ekki greidd. Þar sem siglingin var enn á áætlun og hótél ekki lokuð kveðst varnaraðili ekki hafa fengið endurgreidd staðfestingargjöldin sem hann hafði innt af hendi vegna ferðarinnar.

Varnaraðili telur að lög nr. 95/2018 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun eigi ekki við um ferð sóknaraðila. Ekki hafi verið um sölu á pakkaferð að ræða sem varnaraðili bjóði almennt til sölu heldur hafi sérstaklega verið leitað til varnaraðila af hálfu Kiwanis hreyfingarinnar til að setja saman ferðina. Samningssamband hafi komist á milli ferðamanna og einstakra bóknaraðila, svo sem flugfélaga, hótela og söluaðila siglinga. Hlutverk varnaraðila hafi verið að koma á viðskiptum milli aðila sem jafna megi til umboðsmennsku. Viðskiptin falli því utan gildissviðs laganna samkvæmt 2. gr. þeirra. Af því leiðir að skilmálar varnaraðila gildi um samningssamband aðila og samkvæmt þeim eru staðfestingargjöld vegna ferðarinnar óafturkræf.

Ef talið verður að lög nr. 95/2018 eigi við um samningssamband aðila telur varnaraðili að einnig beri að hafna kröfum sóknaraðila um endurgreiðslu staðfestingargjaldsins. Bendir varnaraðili á meginreglu laganna í 1. mgr. 15. gr., þar sem segir að ferðamanni sé heimilt að afpanta ferð gegn greiðslu sanngjarnrar þóknunar. Sú þóknun var að sögn varnaraðila sérstaklega tilgreind í samningi aðila sem staðfestingargjald að fjárhæð 70.000 krónur á einstakling. Er það jafnframt það gjald sem varnaraðili varð að greiða til að koma á viðskiptum fyrir hönd sóknaraðila við þjónustuaðila.

Þá bendir varnaraðili á að gera verði ríkar kröfur við mat á því hvort um óvenjulegar eða óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða og sýna þurfi fram á að aðstæðurnar verði fyrir hendi þegar ferðin á að vera farin. Þegar afpöntun átti sér stað hafi ekki verið uppi óvenjulegar eða óviðráðanlegar aðstæður sem lá fyrir að yrðu til staðar í júní 2020. Þjónustuaðilar höfðu ekki afpantað bókanirnar og stóð ætlun þeirra til þess að veita fulla þjónustu á þeim tíma líkt og samið hafði verið um. Sóknaraðilar hefðu getað greitt fyrir ferðina í samræmi við samning aðila, og eftir atvikum, afpantað ferðina þegar og ef sýnt væri fram á að þær aðstæður væru uppi í júní árið 2020 sem um ræðir í 3. mgr. 15. gr. laga um pakkaferðir. Sóknaraðilar hafi hins vegar kosið að afpanta ferðina þann 14. apríl. Varnaraðili hafi því ekki átt annarra kostnað en að afpanta ferðina og gefa þar með eftir hið óafturkræfa staðfestingargjald.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Í athugasemdum sínum benda sóknaraðilar á að ferðin hafi ekki verið búin til af hálfu Kiwanis hreyfingarinnar heldur af hálfu varnaraðila sem hafi tekið að sér að setja saman pakkaferð fyrir hópinn. Ferðin hafi verið bókuð og seld sem pakkaferð. Í tilboði varnaraðila sagði m.a.: „Í viðhengi er tilboð í ferðina ykkar, það er allt inni í þessum pakka.“ Ferðin var bókuð á nafn og kennitölu einstaklinga og greidd beint til varnaraðila án milligöngu forsvarsmanna Kiwanis. Var því um viðskipti ferðamanna við ferðaskrifstofu að ræða. Þá hafi ekki áhrif hvort varnaraðili bjóði svona ferð eða ekki, hvort hann telji óeðlilegt að hafa tekið að sér þessa ferð, hverjir séu farþegar í ferðinni eða skilmálar varnaraðila. Ferðin falli undir lög nr. 95/2018 sem gildi um viðskipti aðila.

Sóknaraðilar benda á að ýmsar ástæður hafi verið fyrir því að ferðin var afpöntuð. Búið var að aflýsa Evrópuþinginu, margir einstaklinganna í áhættuhópi, landamæri lokuð í Belgíu frá 20. mars, hópatakmarkanir og sóttkví í báðum löndum. Þann 14. apríl hafi verið alveg ljóst að ferðin yrði ekki farin þrátt fyrir að hún hafi enn verið á áætlun. Til að forða fjárhagslegum skaða hafi verið ákveðið að greiða ekki lokagreiðsluna. Varnaraðila

hafi verið það ljóst en í kröfu um lokagreiðslu hafi komið fram að „[þ]að stefna allir auðvitað á að geta verið með allt á áætlun í júní en hvort það verði vitum við ekki.“ Sóknaraðilar telja einkennilegt að öllum skipaferðum hafi verið aflýst til 14. apríl, sama dag og lokagreiðslur áttu að berast frá sóknaraðilum. Á þeim tíma hefðu samkomutakmarkanir verið slíkar að ekki hefði verið hægt að fara í siglinguna og óvíst hvort skipið hefði komist að landi. Sóknaraðilar telja að varnaraðila beri að sýna fram á að ekki hafi verið um óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður að ræða.

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.

Að beiðni forsvarsmanna Kiwanis hreyfingarinnar tók varnaraðili að sér að skipuleggja ferð í tengslum við fyrirhugaða Evrópuráðstefnu Kiwanis í júní árið 2020. Kemur til skoðunar hvort úrlausn ágreinings þessa heyrir undir kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Samkvæmt 1. gr. laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála er markmið þeirra að tryggja neytendum aðgang að skilvirkri og faglegri málsmeðferð við lausn deilumála utan dómstóla. Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa hefur samkvæmt 1. mgr. 16. gr. laganna úrskurðarvald í málum vegna ágreinings milli neytanda og seljanda sem rís af sölu- eða þjónustusamningi.

Með neytanda er átt við einstakling sem kaupir vöru eða þjónustu gegn endurgjaldi, enda séu kaupin ekki gerð í atvinnuskyni, sbr. 1. tölul. 1. mgr. 4. gr. laganna. Í athugasemdum við frumvarp til laganna kemur fram að hugtakið neytandi skuli túlkað rúmt til að greiða fyrir aðgangi einstaklinga að úrlausn einkaréttarlegs ágreinings utan dómstóla. Með seljanda er átt við einstakling, félag, opinberan aðila og aðra sem koma fram í atvinnuskyni og gera samninga við neytendur, svo og hvern þann sem í atvinnuskyni kemur fram í umboði eða fyrir hönd seljanda, sbr. 2. tölul. 1. mgr. 4. gr. laganna. Með þjónustusamningi er átt við samning milli seljanda og neytanda þar sem seljandi veitir neytanda þjónustu eða skuldbindur sig til þess og neytandinn greiðir eða skuldbindur sig til að greiða verð hennar, sbr. 4. tl. 1. mgr. 4. gr. laganna.

Sóknaraðilar eru annars vegar einstaklingar sem eru skráðir meðlimir félagasamtakanna Kiwanis og hins vegar einstaklingar sem hafa áhuga á málefnum Kiwanis. Fyrir liggur að sóknaraðilar skráðu sig hver og einn í ferðina og greiddu staðfestingargjald til varnaraðila að fjárhæð 70.000 krónur. Með skráningu sóknaraðila í ferðina og greiðslu staðfestingargjaldsins til varnaraðila komst á samningur milli málsaðila um þjónustuna. Verður ekki annað séð af þeim gögnum sem liggja fyrir í málinu en að um þjónustusamning milli neytanda og seljanda hafi verið að ræða í skilningi laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála.

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.

Varnaraðili telur að umrædd ferð eigi ekki undir gildissvið laganna þar sem ferðin hafi verið sérstaklega skipulögð fyrir Kiwanis hreyfinguna og ekki boðin almenningi til sölu. Samkvæmt b. lið 2. mgr. 2. gr. gilda lögin ekki um ferðir sem seljandi setur saman eða selur öðru hverju, ekki í hagnaðarskyni og aðeins fyrir takmarkaðan hóp. Sala ferða má samkvæmt athugasemdum í frumvarpi til laganna ekki vera aðalatvinnugrein seljanda,

ferðin má ekki vera seld í hagnaðarskyni, ferðin má ekki vera boðin almenningi til sölu og það þarf að vera aðeins um tilfallandi ferð að ræða. Til að ákvæðið eigi við þurfa öll skilyrðin að vera uppfyllt. Af gögnum málsins verður ráðið að framangreind undantekning eigi ekki við um samningssamband sóknaraðila og varnaraðila þar sem skilyrði ákvæðisins eru ekki uppfyllt.

Varnaraðili skipulagði ferð að beiðni Kiwanis hreyfingarinnar sem sóknaraðilar skráðu sig í kjölfarið í. Í þeirri ferðatengdu þjónustu fólst flutningur farþega með tveimur flugferðum, gisting og önnur ferðatengd þjónusta í skilningi a. b. og d. liðar 1. tl. 4. gr. laga nr. 95/2018. Sú þjónusta sem sóknaraðilar og varnaraðili sömdu um telst því pakkaferð í skilningi 2. tl. 4. gr. laganna.

Ferð sóknaraðila átti að hefjast þann 3. júní 2020 og ljúka 15. júní 2020. Staðfestingargjald að fjárhæð 70.000 krónur var greitt af sóknaraðilum hverjum og einum í október 2019. Lokagreiðsla átti að berast þann 12. apríl 2020. Sóknaraðilar afpöntuðu ferðina með bréfi, dags. 12. apríl 2020, með vísan til þeirra aðstæðna sem höfðu skapast vegna útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins. Sóknaraðilar hafa krafist endurgreiðslu staðfestingargjaldsins, alls að fjárhæð 3.290.000 krónur en varnaraðili hefur hafnað kröfu sóknaraðila.

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 tekjumissis 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. Skipuleggjanda eða smásala ber að endurgreiða ferðamanni greiðslur innan 14 daga frá afpöntun.

Af gögnum málsins verður ráðið að sóknaraðilar byggi kröfu sína á því að þær aðstæður sem voru uppi 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 farsóttá 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. 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 mat á því hvort óviðráðanlegar og ófyrirsjáanlegar aðstæður séu fyrir hendi þurfi að fara fram á „case-by-case basis“.

Mat á því hvort óvenjulegar og ófyrirsjáanlegar aðstæður séu fyrir hendi verður því að fara fram með hliðsjón af aðstæðum í hverju máli fyrir sig. Gera verður kröfu um að fyrir liggja 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.

Sóknaraðili afpantaði ferðina þann 12. apríl 2020 þegar tæplega tveir mánuðir eða 52 dagar voru þar til ferðin átti að hefjast þann 3. júní 2020. Þegar langt er í upphafsdeg ferðar getur verið erfiðleikum háð að slá því föstu hverjar aðstæður muni raunverulega verða á áætluðum upphafsdegi ferðarinnar enda geta aðstæður breyst án fyrirvara. Ekki er unnt að fallast á það að fyrir hafi legið með óyggjandi hætti, þann 12. apríl 2020, að þær óvenjulegu og óviðráðanlegu aðstæður sem höfðu skapast vegna útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins, hefðu haft áhrif á framkvæmd pakkaferðarinnar eða flutning farþega til ákvörðunarstaðar tæplega tveimur mánuðum síðar. Fyrir liggur að útbreiðsla og samkomutakmarkanir vegna COVID-19 urðu til þess að Evrópuþingi Kiwanis hreyfingarinnar var aflýst. Þrátt fyrir að sóknaraðilar hafi ákveðið að fara í ferðina til að mæta á Evrópuþing Kiwanis er ekki unnt að fallast á að aðstæður þann 12. apríl 2020 eigi undir 3. mgr. 15. gr. laganna þar sem áhrif COVID-19 á framkvæmd pakkaferðarinnar eða flutning farþega, svo sem á flugferðir, gistingar á hótelum, rútuferðir og siglinguna, voru ekki ljós á þeim tíma.

Verður því að líta svo á að pakkaferðarsamningur aðila hafi verið í gildi þegar sóknaraðilar afpöntuðu ferðina þann 12. apríl 2020. Með samningi um pakkaferð er átt við samning um pakkaferð í heild eða, ef gerðir eru aðskildir samningar, allir samningar sem ná yfir ferðatengda þjónustu sem er innifalin í pakkaferðinni, sbr. 3. tl. 4. gr. laga nr. 95/2018. Ákvæði II. kafla laganna mæla fyrir um þær upplýsingar sem seljanda ber að veita ferðamanni áður en samningur er gerður um pakkaferð og um þær upplýsingar sem skuli koma fram í samningi um pakkaferð. Samkvæmt 1. mgr. 7. gr. skal samningur um pakkaferð vera skýr, á skiljanlegu og greinargóðu máli og innihalda tilteknar upplýsingar sem mælt er fyrir um í lögnum, þar á meðal upplýsingar um að ferðamaður geti fallið frá samningi fyrir upphaf pakkaferðarinnar gegn greiðslu þóknunar, sbr. 15. gr. laganna. Sönnunarbyrði um að farið hafi verið að kröfum laganna um upplýsingagjöf hvílir á seljanda samkvæmt 1. mgr. 10. gr. laganna.

Samkvæmt 1. mgr. 15. gr. laganna getur ferðamaður afpantað pakkaferð áður en ferðin hefst gegn greiðslu sanngjarnrar þóknunar sem tilgreind er í samningi um pakkaferð og tekur mið af því hversu löngum tíma fyrir upphaf ferðarinnar afpantað er og áætlaðs tekjumissis skipuleggjanda. Í málinu liggur ekki fyrir einn heildarsamningur vegna pakkaferðarinnar sem útbúinn var af hálfu varnaraðila. Verður því að líta til allra gagna málsins, tilboða frá varnaraðila og birgjum varnaraðila svo og skriflegra samskipta málsaðila, við mat á því hvað fólst í pakkaferðarsamningnum.

Af málgögnum verður ráðið að samið hafi verið um greiðslu staðfestingargjalds að fjárhæð 70.000 krónur fyrir hvern einstakling við upphaf samningssambandsins. Hins vegar verður ekki ráðið að sérstaklega hafi verið samið um að gjaldið yrði ekki endurgreitt ef sóknaraðilar afpanta ferðina þannig að í gjaldinu felist þóknun til varnaraðila. Í samskiptum málsaðila hefur varnaraðili bent á að sóknaraðilum hafi verið ljóst að um óafturkræft gjald væri að ræða og hefur einnig vísað til skilmála sinna. Samkvæmt almennum skilmálum varnaraðila verður ferð endurgreidd ef hún hefur verið að fullu greidd og meira en sjö vikur eru í brottfarardag þegar afpöntun berst, að undanskildu

staðfestingargjaldi að fjárhæð 35.000 krónur sem varnaraðili heldur eftir. Ef minna en sjö vikur eru í brottfarardag segir í skilmálum varnaraðila að engin endurgreiðsla verði innt af hendi. Ekki verður séð að skilmálar varnaraðila taki til þeirra aðstæðna sem uppi voru í máli þessu þar sem ferðin hafði ekki verið að fullu greidd og meira en sjö vikur voru í brottfarardag þegar ferðin var afþötuð þann 12. apríl. Voru þá sjö vikur og þrír dagar í áætlað upphaf ferðarinnar. Þá verður ekki séð að varnaraðili hafi vísað til skilmála sinna þegar samningur komst á um ferðina eða greint frá öðrum skilmálum sem væru hluti af pakkaferðarsamningnum þar sem fram kom að staðfestingargjaldið fæli í sér óafturkræfa þóknun í skilningi 1. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018.

Ef ekki er kveðið á um staðlaða þóknun vegna afþöntunar í samningi um pakkaferð skal þóknunin samkvæmt 2. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018 samsvara tekjumissi skipuleggjanda eða smásala.

Við meðferð málsins hefur varnaraðili bent á að ákvörðun staðfestingargjaldsins við samningsgerð hafi tekið mið af þeirri vinnu sem varnaraðili hefur innt af hendi við skipulag ferðarinnar, sem var sérstaklega útbúin fyrir ákveðinn hóp, ekki boðin almenningi og var dýrari og meiri að umfangi en almennt gerist. Þá kveðst varnaraðili hafa þurft að greiða staðfestingargjöld til sinna viðsemjenda til að staðfesta ferðina. Þar sem þjónustunni hafi ekki verið aflýst þegar sóknaraðilar afþötuðu ferðina hafi varnaraðili ekki fengið gjaldið endurgreitt.

Í málinu liggur fyrir tilboð frá viðsemjanda varnaraðila vegna siglingarinnar þar sem kemur fram að varnaraðila beri að greiða staðfestingargjald til birgja vegna siglingarinnar að fjárhæð 500 evrur fyrir hvern einstakling og að helmingur þess gjalds, eða 250 evrur fyrir hvern einstakling, verði ekki endurgreiddur. Þá verður einnig að líta til þess að varnaraðili hefur lagt vinnu í skipulag ferðarinnar, bókanir og samskipti við birgja.

Með hliðsjón af þeim gögnum sem liggja fyrir í málinu verður þó ekki ráðið að tekjumissir varnaraðila vegna afþöntunarinnar hafi verið að fjárhæð 70.000 krónur fyrir hvern einstakling. Kærunefndin telur að þóknun varnaraðila í skilningi 2. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018 sé hæfilega ákveðin 35.000 krónur fyrir hvern einstakling.

Varnaraðila ber að endurgreiða sóknaraðilum alls 1.645.000 krónur eða sem nemur 35.000 krónur fyrir hvern ferðamann.

V

Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, fyrir eigin hönd og fyrir hönd [...], alls 1.645.000 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 gjald vegna kostnaðar nefndarinnar af meðferð málsins að fjárhæð 15.000 krónur, sbr. 4. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson