

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 17. maí 2022 í máli nr. 87/2021

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 31. ágúst 2021 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings um ferðatengda þjónustu sem sóknaraðili festi kaup á af fyrirtækinu Y, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða honum að fullu þá fjárhæð sem hann greiddi fyrir ferðatengda þjónustu varnaraðila. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 1. september 2021, 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 27. september 2021. Nefndinni bárust athugasemdir sóknaraðila við andsvör þann 3. október 2021. Loks bárust nefndinni athugasemdir varnaraðila við athugasemdir sóknaraðila þann 10. nóvember 2021.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda, staðfesting á greiðslu fyrir þjónustuna, afrit af skriflegum samskiptum milli málsaðila, skilmálar varnaraðila, upplýsingar varnaraðila um ferðalög á tímum Covid-19, samantekt varnaraðila um ástandið á Krít í ágúst 2021, tilkynning Landlæknisembættisins um skilgreind svæði með smithættu og reglur um för yfir landamæri og tilkynning Landlæknisembættisins dags. 7. apríl 2021 um ráðleggingar sóttvarnarlæknis gegn ónaúðsynlegum ferðalögum.

Með bréfi, dags. 22. nóvember 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 umsjón með ferðalagi útskriftarnema úr [...] til Krítar 3. til 13. ágúst 2021. Innifalið hafi verið flug fram og baka milli Keflavíkur og Krítar og hótalgisting á Krít. Hafi sóknaraðili greitt varnaraðila alls 205.700 krónur fyrir þjónustuna með þremur greiðslum í desember 2020, í janúar og júní 2021. Þann 27. júlí 2021 hafi sóknaraðili sett sig í samband með fyrirspurnir tengdar ferðinni og ástandinu á heimsfaraldri Covid-19. Sóknaraðili telur sig ekki hafa fengið fullnægjandi svör. Sóknaraðili hafi krafist þess þann 30. júlí 2021 að varnaraðili myndi endurgreiða honum að fullu. Varnaraðili hafi hafnað fullri endurgreiðslu þar sem aðstæður væru ekki verri en þær hafi verið en hafi boðið sóknaraðila 35% endurgreiðslu eða endurgreiðslu í formi 60% inneignar hjá varnaraðila. Sóknaraðili féllst á 35% endurgreiðslu.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili bendir á að þegar hann hafi bókað ferðina hafi Krít verið græn, Ísland í góðum málum og hann talið sig vera fullbólusettan með Jansen. Þegar líða hafi tekið að ferðinni hafi komið í ljós algjör forsendubrestur. Krít hafi orðið rauð og íslensk yfirvöld varað við ferðum til rauðra landa. Þá hafi verið tekin upp krafa um að framvísa neikvæðu PCR prófi við komuna til Íslands og Jansen hafi ekki lengur verið metið full bólusetning heldur þyrfti örvunarskammt í ágúst til að teljast fullbólusettur.

Sóknaraðili bendir á að nokkrum dögum áður en hann hafi átt að fara í ferðina hafi útskriftarhópur frá [...] komið heim frá Krít með varnaraðila. Komið hafi upp Covid-19 smit í hópnum. Ef krafa um PCR próf hefði verið komin á þessum tímapunkti hefðu einhverjir í þeim hópi verið skildir eftir. Því hafi sóknaraðili viljað fá svör frá varnaraðila hvernig yrði brugðist við ef þessi staða kæmi upp í hans hópi. Sóknaraðili hafi ekki getað tekið upplýsta ákvörðun hvort hann vildi fara nema fá svör við sínum spurningum til varnaraðila.

Sóknaraðili telur svör varnaraðila við fyrirspurnum hans sýna að varnaraðili hafi hunsað allar áhyggjur um ástandið. Varnaraðili hafi haldið því fram að ástandið væri eins og í júní þegar ferðin hafi verið keypt og engu svarað um mögulegan íþyngjandi kostnað eða hvar 19 ára gamlir krakkar gætu gist eftir viku á sóttvarnahótel. Þá hafi sóknaraðili ekki fengið svör við því hver væri fjárhagslegur kostnaður ef viðkomandi færi í sóttkví. Flestir í [...] voru í sumarstarfi og á leið í háskóla um haustið. Það yrði þeim því mjög íþyngjandi að verða eftir á Krít í óskilgreindan tíma fyrir óskilgreindan kostnað og missa jafnvel af fyrstu vikunum í háskóla. Það sé ljóst af svari varnaraðila að hann muni ekki bera neinn kostnað af því að koma þeim heim heldur muni sá kostnaður lenda á þeim. Sóknaraðili hafi fengið upplýsingar frá tryggingafélagi sínu um að kostnaður vegna sóttkvíar falli ekki undir neina tryggingu. Hann myndi því falla á nemendurna persónulega.

Sóknaraðili telur að skortu á svörum frá varnaraðila sýna að hann hafi ekki haft neitt plan ef illa færi. Ljóst hafi verið orðið að þjónustan sem nemendurnir hafi staðfest kaup á í júní væri ekki lengur til sölu. Sóknaraðili hafi keypt 10 daga pakkaferð, verið fullbólusettur og Krít hafi verið græn. Varnaraðili hafi ekki getað svarað einföldum spurningum eins og hvernig yrði farið á sóttvarnarhótel. Hvar nemendur myndu fá hótulgistingu ef illa færi og þau þyrftu að vera lengur en 7 daga. Varnaraðili fljúgi á 10-11 daga fresti frá Krít og það hafi því verið augljóst að það kæmi alltaf upp millibilsástand með gistingu.

Það sé mat sóknaraðila að algjör forsendubrestur hafi orðið fyrir ferðinni og því hafi hann farið fram á fulla endurgreiðslu.

3.2. Sjónarmið varnaraðila

Varnaraðili bendir á að sóknaraðili hafi afpantað ferð sína á vegum varnaraðila fjórum dögum fyrir brottför og hafi borið fyrir sig ástandinu á heimsfaraldri Covid-19, sem sóknaraðili telji óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður sem hafi haft veruleg áhrif á pakkaferðina. Hafi sóknaraðili krafist fullrar endurgreiðslu sem varnaraðili hafi hafnað enda telji hann sér ekki skylt að endurgreiða viðskiptavinum sem afpanti með svo skömmum fyrirvara. Að sögn varnaraðila hafi margir samnemendur sóknaraðila farið í umrædda ferð til Krítar og hið sama gildi um fjölmarga aðra viðskiptavini varnaraðila í ágúst 2021. Hafi varnaraðili ekki fengið aðrar upplýsingar en ferðin hafi gengið vel og að áhrif af völdum Covid-19 á tilhögun og framkvæmd ferðarinnar ekki verið meiri en við mætti búast þegar ferðin hafi verið bókuð. Varnaraðili hafi boðið sóknaraðila 35% endurgreiðslu af greiddu gjaldi ellegar endurgreiðslu í formi 60% inneignar hjá varnaraðila sem að hans sögn hafi verið gert af sanngirnisástæðum og umfram lagalega skyldu.

Varnaraðili byggir á því að honum sé ekki skylt að endurgreiða ferðir sem afpantaðar séu þegar sjö eða færri dagar séu til brottfarar. Samkvæmt 1. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018 getur ferðamaður afpantað pakkaferð áður en ferðin hefst gegn greiðslu sanngjarnar þóknunar. Í samningi um pakkaferð er heimilt að tilgreina slíka þóknun sem tekur mið af því hversu löngu fyrir upphaf ferðarinnar afpantað er og áætluðum tekjumissi skipuleggjanda eða smásala. Á grundvelli þessa ákvæðis hafi varnaraðili sett ákvæði í 4. gr. skilmála hans. Í 6. mgr. 4. gr. þeirra segi að allt fargjald sé óafturkræft ef afbókað sé sjö dögum eða skemur fyrir brottför. Varnaraðili telji það lögmætt, sanngjarnt og eðlilegt skilyrði enda þurfi varnaraðili meðal annars að standa skil á greiðslum vegna umræddrar bóknar gagnvart sínum viðsemjendum, þ.e. flugfélögum og hótélum. Það sé nánast ómögulegt fyrir varnaraðila að selja þá lausu ferð sem hafi verið afpöntuð með svo skömmum fyrirvara. Ef til endurgreiðslu kæmi sæti varnaraðila þannig uppi með allan kostnað og áhættu af pakkaferðinni.

Varnaraðili hafnar því að sjónarmið um óvenjulegar eða óviðráðanlegar aðstæður eigi við í máli þessu, hvorki með vísan til laga nr. 95/2018 né á grundvelli ólögfestrar meginreglu um óviðráðanleg ytri atvik, force majeure. Þá vísar varnaraðili til þess að óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 15. gr. laganna séu skilgreindar í 11. tölul. 4. gr. þeirra sem aðstæður sem eru ekki á valdi þess aðila sem ber þær fyrir sig og ekki hefði verið hægt að komast hjá jafnvel þó gripið hefði verið til réttmætra ráðstafana.

Varnaraðili vísar til þess að lög nr. 95/2018 hafi falið í sér innleiðingu á ákvæðum tilskipunar Evrópuþingis og ráðsins (ESB) 2015/2302. Í greinargerð með frumvarpi því sem varð að lögum nr. 95/2018 segi að í eldri tilskipun ESB um pakkaferðir hafi beinlínis verið vísað til force majeure aðstæðna og því sé rétt að túlka ákvæðið með það hugtak í huga. Þá komi einnig fram að óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður geti t.d. verið stríðsástand, útbreiðsla farsóttar eða sjúkdóma, hryðjuverk, pólitískur óstöðugleiki eða aðrar aðstæður sem hafi afgerandi áhrif á ferðalög til viðkomandi staða. Séu þessi tilvik öll algengar birtingarmyndir force majeure aðstæðna. Varnaraðili ber því við að almennt sé talið að force majeure reglan sé ólögfest meginregla sem gildi í lögskiptum manna að íslenskum rétti óháð því hvort hún hafi verið lögfest sérstaklega. Þessi meginregla og birtingarmynd hennar í lögum nr. 95/2018 feli í sér undantekningu frá grundvallarreglunni um skuldbindingargildi samninga. Því verði veigamikil rök að standa til þess að réttlæta frávik frá samningsskuldbindingum. Varnaraðili tiltekur til einföldunar að force majeure reglur geti komið til álita þegar upp koma óviðráðanleg, ófyrirséð og óvenjuleg atvik eða aðstæður sem standi í vegi fyrir því að aðilar geti uppfyllt skuldbindingar sínar samkvæmt samningi. Hins vegar geti aðilar ekki borið fyrir sig force majeure vegna atvika eða aðstæðna sem þeir þekktu til við samningsgerðina. Þannig geti einstaklingur sem bóki ferð vitandi vits um að tiltekið hættuástand ríki á áfangastað ekki átt rétt til endurgreiðslu ef viðkomandi afpanti ferðina vegna þessa hættuástands. Þá geti það ekki ráðist af einhliða mati kaupanda hvort um sé að ræða óviðráðanleg atvik heldur verði að fara heildarmat á aðstæðum hverju sinni. Varnaraðili byggir á því að samkvæmt 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018 þurfi hinar óvenjulegu og óviðráðanlegu aðstæður annað hvort að hafa veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðar eða á flutning farþega til ákvörðunarstaðar svo ákvæðið eigi við. Við mat á því hvort hinar óvenjulegu og óviðráðanlegu aðstæður hafi haft veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðar verði að líta til allra aðstæðna á þeim tíma er pakkaferðin hafi átt að hefjast og semsetningu ferðar. Megi til hliðsjónar líta til leiðbeininga framkvæmdarstjórnar Evrópusambandsins um túlkun fyrrnefndrar tilskipunar þar sem segi meðal annars að verulega skert aðgengi að þjónustu á ferðastað geti leitt til þess að óvenjulegu og óviðráðanlegu aðstæðurnar teljist hafa veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðar. Það geti átt við jafnvel þó slíkt aðgengi sé ekki hluti pakkaferðarinnar.

Varnaraðili bendir á að í máli þessu liggi fyrir að íslensk stjórnvöld hafi sett viðtækar samkomutakmarkanir hér á landi þann 13. mars 2020 og þann 19. mars 2020 hafi verið tilkynnt um útvíkkun áhættusvæða vegna Covid-19 faraldursins. Hafi öllum Íslendingum verið ráðlagt frá ferðalögum til annarra landa. Þessi viðbrögð hafi endurspeglad um margt viðbrögð stjórnvalda í öðrum ríkjum sem Íslendingar hafa mest samskipti við. Landlæknisembættið hafi skilgreint öll lönd og svæði heims sem áhættusvæði frá og með 19. mars 2020. Færeyjar og Grænland hafi farið af umræddum lista frá og með 14. maí 2020 og fleiri lönd fylgt í kjölfarið frá og með 16. júlí 2020. Aðstæður í faraldrinu breyttust til verri vegar þegar leið á sumarið 2020 og hafi verið ákveðið að öll lönd og svæði heims yrðu skilgreind sem áhættusvæði frá og með 19. ágúst 2020. Sú staða hafi að mestu leyti haldist óbreytt síðan, ef frá sé talin Grænland og um skamma hríð Færeyjar vorið 2021. Engar breytingar hafi verið gerðar á stöðu Grikklands eða grísku eyjanna frá 19. mars 2020 sem hafi tilheyrt skilgreindum áhættusvæðum vegna Covid-19.

Varnaraðili bendir á að vissulega hafi force majeure reglan átt við um ýmis tilvik í upphafi faraldursins enda hafi fjölda ferða verið aflýst á þeim tíma. Vísi varnaraðili til úrskurða kærunefndar vöru- og þjónustukaupa í málum nr. 14/2020 og nr. 15/2020 þar sem fallist hafi verið á endurgreiðslu að fullu á grundvelli 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018. Í framagreindum málum hafi málsatvik verið önnur en í því máli sem hér um ræði en í þeim báðum hafi pakkaferðir verið pantaðar áður en faraldurinn hafi skolið á auk þess sem ferðirnar höfðu verið áformaðar á fyrri hluta árs 2020, þegar þekking á Covid-19 hafi verið af skornum skammti. Þá hafi kærunefndin litið til þess í framangreindum úrlausnum að heimsfaraldurinn og aðgerðir stjórnvalda vegna hans hefðu haft veruleg áhrif á framkvæmd ferðanna eða flutning farþega á áfangastað enda Covid-19 óþekkt þegar kaupin hafi átt sér stað. Í máli nr. 14/2020 hafi í þessu sambandi sérstaklega verið litið til þess að verulega skert aðgengi að þjónustu á ferðastað hefði áhrif á framkvæmd pakkaferðarinnar og í máli nr. 15/2020 hafi einnig verið litið til þeirrar óvissu sem hafi ríkt um áhrif Covid-19 á barnshafandi konur en eiginkona sóknaraðila þess máls hafi verið ólétt. Engu framangreindu sé fyrir að fara máli sóknaraðila enda hafi Krít verið skilgreint sem hættusvæði þegar sóknaraðili hafi bókað ferðina og hins vegar hafi aðgengi á eyjunni ekki verið skert á þeim tíma er ferðin hafi verið farin. Í framhaldi af úrskurðum kærunefndar hafi þrjú dómsmál verið höfðuð fyrir Héraðsdómi Reykjaness. Hafi dómstóllinn komist að sambærilegri niðurstöðu í málunum og kærunefndin hafi gert. Í forsendum héraðsdóms segi m.a. að ef hinar óvenjulegu og óviðráðanlegu aðstæður séu þess eðlis, að þær hafi afgerandi áhrif á ferðalag til fyrirhugaðs áfangastaðar fyrir ferðamann eða þær geri það að verkum að ferðamaður geti ekki ferðast þangað með öruggum hætti, hafi þær veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðar í skilningi 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018, jafnvel þó viðkomandi aðstæður hafi ekki veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðar af hálfu skipuleggjanda hennar eða smásala.

Að mati varnaraðila leiði forsendur í úrskurðum kærunefndar og í dómum héraðsdóms til þess að hafna beri endurgreiðslukröfu sóknaraðila. Ekki séu um sambærilegar aðstæður að ræða enda verði atvikum í byrjun árs 2020 ekki fyllilega jafnað við þær aðstæður og atvik sem hafi verið uppi sumarið 2021 þegar sóknaraðili hafi átt bókaða ferð sína. Þegar hafi liðið á heimsfaraldurinn og þekking manna á sóttvörnum hafi orðið meiri hafi áhuga fólks á utanlandsferðum aukist til muna. Þetta eigi sérstaklega við eftir að bólusetningar hafi verið orðnar almennar sumarið 2021 enda veiti slík bólusetning góða vörn gegn alvarlegum einkennum sjúkdómsins. Varnaraðili vísi til þess að um það bil 2.000 Íslendingar hafi ferðast til Krítar á tímabilinu júlí-september 2021. Kveður varnaraðili það segja sig sjálf að slíkur fjöldi myndi ekki ferðast þangað ef aðstæður þar teldust óvenjulegar og óviðráðanlegar.

Þau tilmæli sóttvarnarlæknis sem sóknaraðili vísi til séu almenn tilmæli og ráðleggingar sem hafa verið viðhöfð allt frá upphafi faraldursins. Teljist þau ekki ígildi laga eða stjórnvaldsfyrirmæla. Borgurum sé í sjálfvald sett hvort þeir telji rétt að ferðast til útlandi þótt þeim sé vissulega skylt að fylgja þeim lögum og reglum sem gildi um sóttvarnir, bæði hérlendis og á áfangastað. Að auki verði að líta til þess að yfirvöld á Grikklandi hafa um nokkurt skeið heimilað ferðamönnum frá Íslandi að heimsækja Krít gegn tilteknum skilyrðum, s.s. framvísun neikvæðs Covid-19 prófs eða bólusetningarvottorðs. Þá beri fólki skylda til að gæta að sóttvörnum, meðal annars með því að bera andlitsgrímu. Þessi skilyrði hafi legið fyrir þegar sóknaraðili bókaði ferð sína með varnaraðila. Þá hafa grísk yfirvöld og þarlendir ferðaþjónustuaðilar jafnframt reynt að tryggja markvisst öryggi ferðamanna með sóttvörnum.

Varnaraðili kveðst ekki myndi bjóða upp á skipulagðar ferðir til Krít ef slíkt bryti í bága við lög og stjórnvaldsfyrirmæli. Þá kveðst varnaraðili hafa veitt viðskiptavinum sínum upplýsingar og ráðleggingar um hvernig haga beri ferðalögum og dvöl erlendis innan þeirra marka sem reglur og takmarkanir segi til um á hverjum tíma. Það sé síðan undir hverjum og einum komið að fylgja settum reglum og leiðbeiningum um sóttvarnir og meta hvort æskilegt sé að ferðast til skilgreindra hættusvæða. Almennt hafi ferðir á vegum varnaraðila mælst vel fyrir og fjölmargir ferðast vandkvæðalaust í ágúst 2020, þar á meðal hluti þeirra sem ætluðu í útskriftarferð [...]. Heimsfaraldurinn hafi ekki komið í veg fyrir að viðskiptavinir varnaraðila gætu notið dvalarinnar á Krít á þessum tíma, ferðin hafi verið framkvæmd með þeim hætti sem til hafi staðið og ekki hafi komið til verulegrar skerðingar á þjónustu á ferðastað. Varnaraðili telji það duga skammt að vísa til takmarkana eða skerðinga sem hafi verið við lýði á Íslandi enda sé það ástandið á ferðastað sem hljóti að veða þyngst við mat á beitingu 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018.

Að öllu virtu telji varnaraðili að sóknaraðili geti ekki borið fyrir sig óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður sem hafi haft veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðar. Sóknaraðili hafi mátt vera fullkunnugt um heimsfaraldurinn og skilgreiningu hættusvæða þegar hann hafi bókað ferð sína. Varnaraðili hafi ekki aðrar upplýsingar en að þeir sem hafi farið í umrædda ferð hafi getað gert allt það sem fyrirhugað hafi verið. Þau sjónarmið sem sóknaraðili byggir á höfðu því hvorki haft afgerandi áhrif á pakkaferðina til Krítar né hafi þau komið í veg fyrir að ferðamenn gætu ferðast þangað með öruggum hætti. Gildi það jafnt um framkvæmd ferðarinnar og um almennt aðgengi að þjónustu á Krít. Því séu ekki skilyrði til fullrar endurgreiðslu á grundvelli 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Sóknaraðili ítrekar að varnaraðili hafi ekki getað svarað grundvallarspurningum um hvað tæki við ef nemandi greindist með jákvætt PCR próf og kæmist ekki heim á tilskyldum tíma, s.s. hvar nemendur myndu gista eftir viku á sóttvarnarhótel, hver áætlaður kostnaður við þá gistingu væri, t.d. per nótt og hver kostnaðurinn yrði við að endurbóka ferðina heim. Þessum spurningum og fleirum hafi varnaraðili kosið að svara ekki þrátt fyrir ítrekaðar fyrirspurnir.

Sóknaraðili vísar til þess að nokkrum dögum fyrir ferðina hafi verið augljóst að varnaraðili gat ekki staðið við sína skuldbindingu sem var að geta örugglega komið honum heim 10 dögum eftir að ferðin hæfist í ljósi íþyngjandi kröfu um PCR próf við heimkomu. Það sé óumdeilanlegt að krafan um PCR próf var bæði óvenjuleg og óviðráðanleg.

Varnaraðili hafi hafnað því að endurgreiða þegar væru sjö dagar eða færri til brottfarar. Fyrsti tölvupóstur sóknaraðila hafi hins vegar verið sendur á varnaraðila þegar átta dagar hafi verið til brottfarar. Varnaraðili hafi hins vegar ekki svarað honum nema að hluta til

þrátt fyrir að ítrekað væri að sóknaraðili gæti ekki tekið ákvörðun um að fara í ferðina fyrr en svör lægju fyrir.

Sóknaraðili bendir á að með því að hafna endurgreiðslu sé varnaraðili að varpa áhættunni af pakkaferðinni yfir á sig. Hann standi frammi fyrir því vali að fara í ferðina og taka áhættuna á því að verða fyrir óskilgreindum kostnaði verði PCR próf hans jákvætt við lok ferðar og öðrum afleiðingum af því að komast ekki heim á tilskildum tíma.

Varnaraðili hafi boðið 35% endurgreiðslu ellegar gjafabréf upp á 60% af upphæð greiðslunnar hjá varnaraðila. Verið sé að skilyrða sóknaraðila til að kaupa aftur þjónustu af varnaraðila. Næstu árin séu óskrifað blað og engin vissa sé fyrir því að viðkomandi nemendur séu að fara í pakkaferð í sólina á næstu fjórum árum og því myndi þessi endurgreiðsla tapast að fullu hefði þessi valkostur verið valinn.

Sóknaraðili vísar til þess að íslensk sóttarvarnaryfirvöld hafi lýst því yfir að virkni Janssen væri ekki nægjanleg og því þurfi að endurbólusetja þá aðila sem fengu Janssen. Á sama tíma hafi nýtt afbrigði af SARS-CoV-2 veirunni verið breiðast út sem bóluefnin hafi virst virka ekki eins vel á og fyrri afbrigði. Enn fremur hafi orðið gífurleg fjölgun smita á Krít á stuttum tíma. Þegar ferðin hafi verið fullgreidd þann 24. júní 2021 hafi verið 454 ný smit á Krít en þann 28. júlí 2021 hafi dagleg smit verið 2.780 og Krít orðið rautt land en ekki grænt eins og þegar ferðin hafi verið bókuð. Degi áður eða þann 27. júlí 2021 hafi sóttvarnarlæknir ráðlagt Íslendingum að ferðast ekki til annarra landa en grænna landa.

Sóknaraðili hafnar því að varnaraðili hafi afhent hópnum upplýsingablað fyrir ferðafólk til Krítar. Vísar sóknaraðili til þess að einn af aðalskipuleggjendum útskriftarferðarinnar fyrir [...] hafi ekki kannast við að hafa fengið umrætt blað né að upplýsingagjöf varnaraðila hafi verið fullnægjandi á meðan á dvöl þeirra á Krít stóð. Samkvæmt henni hafi varnaraðili ekki haft góða yfirsýn yfir ferðina. Varnaraðili hafi verið óöruggur um hvers konar takmarkanir væri í gildi á Krít og upplýsingar hafi oft verið óljósar og misvísandi. Sóknaraðili nefnir enn fremur að einn nemandi hafi komið smitaður heim og að það verði að teljast heppni að hann hafi náð að komast heim.

Sóknaraðili bendir á að upplýsingasíða varnaraðila um Covid sé safn á hlekkjum á vefsíður. Þar hafi hvorki komið neitt fram um mögulegan kostnað sem gæti fallið á ferðalanga greinist þeir með jákvætt PCR próf né hvaða úrræði þeir hefðu haft á staðnum, s.s. varðandi gistingu á eigin vegum.

Að öllu virtu telur sóknaraðili að varnaraðili geti ekki borið fyrir sig að ekki hafi verið um að ræða óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður sem hafi haft veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðarinnar. Ófullnægjandi upplýsingar frá varnaraðila sem og tregða þeirra til að veita lykilupplýsingar leiði til þess að um mjög íþyngjandi aðstæður og óvenjulegar hafi verið að ræða þegar búið hafi verið að bóka 10 daga pakkaferð sem mögulega hafi þurft að framlengja í allt að 4 vikur á eigin kostnað.

Sóknaraðili ítrekar því kröfu sína um fulla endurgreiðslu.

3.4 Athugasemdir varnaraðila

Varnaraðili áréttar að skilyrði 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018 eigi ekki við í málinu. Ekki hafi verið um að ræða óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður sem hafi haft veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðar eða flutning farþega til ákvörðunarstaðar. Kvartandi hafi ekki sýnt fram á að skilyrði séu til að beita ákvæðinu.

Varnaraðili hafnar fullyrðingum sóknaraðila um skort á upplýsingum og að ferðaskrifstofan hafi ekki gert ráðstafanir ef ske kynni að viðskiptavinir smituðust eða veiktust á Krít og þyrftu af þeim sökum að dvelja lengur en áformað hafi verið. Starfsmenn varnaraðila

hafi svarað spurningum viðskiptavina og verið í góðum samskiptum við nemendur og skipuleggjendur útskriftarhópsins. Hið rétta sé að ferðamenn sem hafi greinst sýktir af Covid-19 hafi getað dvalið í einangrun á sóttvarnarhótelum á Krít en allur kostnaður af slíkri dvöl hafi verið greiddur af stjórnvöldum ytra. Viðskiptavinum varnaraðila hafi í þessum aðstæðum staðið til boða að fljúga heim með flugvélum á vegum varnaraðila án viðbótarkostnaðar síðar í ágúst.

Varnaraðili vísar í þessu sambandi til þess að um óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður hefði verið að ræða hefði réttur sóknaraðila byggst á 2. mgr. 19. gr. laga nr. 95/2018 þar sem segi: „Þegar óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður koma í veg fyrir heimflutning farþega skal skipuleggjandinn eða smásalinn útvega ferðamanni gistingu af sambærilegum gæðum, ef unnt er, og tilgreint er í samningi um pakkaferð, í allt að þrjár nætur, nema ferðamaður eigi betri rétt samkvæmt öðrum lögum.“

Varnaraðila hafi ekki borið lagaleg skylda til að greiða fyrir gistingu í lengri tíma en þrjár nætur eftir dvöl á sóttkvíarhótelum á Krít ef óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður hefðu komið í veg fyrir heimflutning. Hefðu slíkar aðstæður komið upp hefði varnaraðili að sjálfsgöðu staðið við lagalegar skuldbindingar sínar. Varnaraðili hafi þar að auki verið tilbúinn til að ganga lengra með ókeypis hótulgistingu fyrir þá daga sem myndu líða milli útskriftar af sóttkvíarhótelum og fram að næsta flugi hans, ef slíkar aðstæður myndu koma upp. Í skólaferðum á vegum varnaraðila hafi þessi staða aldrei komið upp.

Varnaraðili nefnir að auki að hann hafi verið í miklum samskiptum við ferðanefnd útskriftarhópsins sem hafi séð um að miðla upplýsingum áfram til annarra nemenda. Þá hafi verið haldin kynning fyrir hópinn þar sem starfsmenn varnaraðila hafi farið vandlega yfir öll nauðsynleg mál, þ.m.t. vegna Covid-19. Einnig hafi verið haldinn kynningarfundur fyrir allan hópinn daginn eftir komuna til Krítar. Fararstjórar varnaraðila hafi einnig verið til taks allan sólarhringinn. Þær hafi tekið á móti nemendum á flugvælinum og aðstoðað á meðan á dvöl stóð. Þá sé varnaraðili einnig með samning við læknaforfar á Krít ef ske kynni að viðskiptavinur þyrfti að leita læknaaðstoðar. Varnaraðili telji að með þessu móti hafi hann uppfyllt skyldu samkvæmt 4. mgr. 19. gr. laga nr. 95/2018, þar sem segi m.a. að ef ferðamaður þarfnist aðstoðar varðandi upplýsingar um heilbrigðisþjónustu eða önnur opinber yfirvöld, um fjarskipti eða við að finna aðra ferðatilhögun, skuli skipuleggjandi eða smásali aðstoða ferðamanninn eins fljótt og auðið sé.

Varnaraðili vísar til þess að framangreind lagaákvæði feli í sér innleiðingu á skuldbindingum íslenska ríkisins vegna tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2015/2302 frá 25. nóvember 2015 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun. Af leiðbeiningum framkvæmdastjórnar ESB vegna pakkaferða á tímum Covid-19 megi leiða að ef sú staða hefði komið upp að einstaklingur hefði orðið fyrir tjóni vegna þess að hann hafi verið skikkaður í sóttkví á Krít þá væru það stjórnvöld ytra sem hefðu borið ábyrgð á þeirri ákvörðun. Ferðaskrifstofa muni því aldrei bera slíka áhættu.

Loks tekur varnaraðili fram að hann hafi ekki fengið neinar upplýsingar um að nemandi hafi reynst smitaður eftir að hann kom heim úr umræddri útskriftarferð.

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 keypti ferðatengda þjónustu af varnaraðila sem fólst í umsjón varnaraðila með framkvæmd útskriftarferðar til Krítar sem sóknaraðili og samnemendur hans í [...] hugðust fara í frá 3. ágúst 2021 til 13. ágúst 2021. Sóknaraðili greiddi varnaraðila 205.700 krónur vegna þjónustu hans.

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 hennar með flugi frá Keflavík til Krítar og svo til baka sem og hótulgistingu á Krít 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.

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. 15. gr. laganna 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 varðar einna helst hvort þær aðstæður sem voru uppi við afpöntun ferðarinnar falli undir skilgreininguna á óvenjulegum eða óviðráðanlegum aðstæðum sem hafi veruleg 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 farsóttar 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 óvenjulegar og óviðráðanlegar 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 álitafna er varða ákvæði laga nr. 95/2018 hér á landi.

Þann 19. mars 2020 gaf framkvæmdastjórn Evrópusambandsins 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 óvenjulegar aðstæður séu fyrir hendi þurfi að líta til aðstæðna hvers máls fyrir sig. Matið þurfi því að fara fram á „case-by-case basis“.

Við mat á því hvort óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður séu fyrir hendi í skilningi 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018 verður að líta heildstætt á hvert mál fyrir sig með hliðsjón af aðstæðum í viðkomandi máli. Gera verður m.a. kröfu um að fyrir liggja annars vegar 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. Þá kemur til skoðunar hvenær sóknaraðili telst hafa afpantað ferðina og hvaða aðstæður hafi verið fyrir sjáanlegar á þeim tíma. Í andsvörum varnaraðila til kærunevndarinnar bendir varnaraðili á að sóknaraðili hafi afpantað ferðina þann 28. júlí 2021, fjórum dögum fyrir fyrirhugaða brottför til Krítar. Jafnframt þarf að líta til þess hvenær sóknaraðili gerði samning um pakkaferð og hvernig aðstæður voru á þeim tíma við mat á því hvort aðstæður sem síðar komi upp kunni að vera óvenjulegar eða óviðráðanlegar í skilningi ákvæðisins. En ljóst er að þegar sóknaraðili ákvað að gera samning um pakkaferð við varnaraðila hafði heimsfaraldur Covid-19 geisað um nokkurt skeið.

Í marsmánuði 2020 birti embætti Landlæknis tilkynningu þess efnis að frá og með 19. mars 2020, yrðu öll lönd og svæði heims skilgreind sem áhættusvæði hvað varðar smitáhættu af Covid-19 sjúkdóminum. Nokkrar breytingar voru gerðar í framhaldinu á skilgreindum áhættusvæðum með þeim hætti að tiltekin lönd voru tekin af framangreindum lista stjórnvalda og sum þeirra jafnvel sett aftur á listann, þá með tilliti til þróunar faraldursins og fjölgun smita á hverjum tíma. Í málinu liggur fyrir að engar breytingar voru gerðar hvað varðar stöðu Grikklands og grísku eyjanna frá 19. mars 2020 og fram að fyrirhuguðu ferðalagi sóknaraðila. Þá liggur fyrir í málinu að embætti Landlæknis birti þann 7. apríl 2021 tilkynningu varðandi ítrekun sóttvarnarlæknis á ráðleggingum gegn ónauðsynlegum ferðalögum til áhættusvæða en þá voru öll lönd og svæði heims nema Grænland skilgreind af sóttvarnarlækni sem áhættusvæði. Í tilkynningunni kom fram að áhættumat sóttvarnarlæknis væri samhljóða áhættumati Sóttvarnarstofnunar Evrópu en í mörgum löndum Evrópu væri smittíðni há eða mjög há með dreifingu á nýjum afbrigðum Covid-19 veirunnar. Þá var jafnframt tiltekið að bólusetning væri enn skammt á veg komin í mörgum ríkjum og því séu ýmsar ferðatakmarkanir í gildi sem og takmarkanir innanlands í flestum löndum sem oft breytist með skömmum fyrirvara. Sóttvarnaryfirvöld höfðu jafnframt bent á að ekki væri víst að bólusetning með Covid-19 bóluefni veiti vörn hjá öllum sem fá bólusetningu. Í málinu liggur fyrir að sóknaraðili ákvað að taka þátt í útskriftarferð [...] í lok árs 2020. Var fyrri greiðsla vegna ferðarinnar innt af hendi í lok árs 2020, byrjun janúar 2021 og svo ferðin greidd að fullu í júnímánuði 2021.

Samkvæmt framangreindu hafði legið fyrir í um eitt og hálf ári að áfangastaður sóknaraðila væri skilgreindur sem áhættusvæði. Þá ber jafnframt að líta til þess að alkunna er að þróun faraldursins hefur verið sveiflukennnd frá upphafi hans og smittíðni farið upp og niður. Að auki hafi sóttvarnarráðstafanir í faraldrinum tekið miklum breytingum, hvort sem það hafi verið hertar aðgerðir eða tilslakanir. Þrátt fyrir að miklar vonir hafi verið bundnar við virkni og vernd bóluefna, að þá hafi engin víska verið til staðar um árangur þeirra. Þá er eðli faraldra þannig að þeir eru gjarnan óútreiknanlegir, ásamt því að við megi búast að ýmis afbrigði kunni að koma fram með útbreiddum smitum. Hafi sóknaraðili því mátt vita að aukning gæti orðið á smitum á áfangastað sínum, sem og að aðstæður gætu breyst eftir þróun faraldursins.

Með hliðsjón af öllum atvikum máls, eins og þeim er háttað í þessu tiltekna máli, er það mat kærunevndarinnar að þær aðstæður sem sóknaraðili ber fyrir sig að hafi verið til staðar á þeim tíma er hann afpantaði ferð sína með varnaraðila voru ekki fyrir hendi í skilningi 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018. Þá voru aðstæður ekki ófyrirsjáanlegar.

Umdeilt er í málinu hvort varnaraðili hafi sent öllum viðskiptavinum sínum sem fest höfðu kaup á ferð til Krítar upplýsingar um þær takmarkanir sem giltu þar í ágúst 2021 en varnaraðili kveðst enn fremur hafa sent viðskiptavinum sínum upplýsingar og ráðleggingar hans um ferðalög á tímum Covid-19. Ekki lá fyrir við afpöntun sóknaraðila að aðstæður væru þannig við upphaf ferðar og á áfangastað hennar að varnaraðila yrði ófært að framkvæma ferðina með umsömdum hætti vegna óviðráðanlegra og óvenjulegra aðstæðna. Þá hefur ekkert verið lagt fram í málinu varðandi það að varnaraðila hafi ekki verið unnt að framkvæma þá ferð sem sóknaraðili átti bókaða með samnemendum sínum eins og til hafi staðið eða að varnaraðila hafi ekki verið fært að flytja sóknaraðila til og frá Krít. Er því ekki unnt að líta svo á að aðstæður á áfangastað væru óvenjulegar og óviðráðanlegar svo verulega hafi haft áhrif á framkvæmd pakkaferðarinnar í skilningi 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018. Ágreiningur aðila um hvort fullnægjandi upplýsingar hafi verið veittar breyta ekki þeirri niðurstöðu. Þá er tekið fram að þegar ferðin var afpöntuð lá ekkert fyrir um að varnaraðili gæti ekki staðið við skuldbindingu sínar um að koma sóknaraðila heim á tilætluðum tíma. Því telur nefndin ekki tilefni til að fjalla um hvort að aðstæður sem mögulega hefðu getað komið upp geti talist til óvenjulegra og ófyrirsjáanlegra aðstæðna og ábyrgð á kostnaði í slíku tilviki. Var sóknaraðila því ekki heimilt að afpanta ferðina án greiðslu þóknunar á grundvelli framangreinds ákvæðis.

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. Fjallað er um afbókanir í 4. gr. ferðaskilmála varnaraðila. Í 6. mgr. 4. gr. þeirra segir að allt fargjald sé óafturkræft ef afbókað sé sjö dögum eða skemur fyrir brottför. Þrátt fyrir að sóknaraðili hafi afpantað ferð sína með varnaraðila fjórum dögum fyrir brottför bauð varnaraðili sóknaraðila 35% endurgreiðslu kaupverðs ellegar 60% inneign hjá ferðaskrifstofunni sem er umfram það sem samningur aðila kveður á um. Sú þóknun sem varnaraðili fékk fyrir ferð sem afbókuð var með svo skömmum fyrirvara telst vera sanngjörn í skilningi 1. mgr. 15. framangreindra laga.

Er því ekki unnt að fallast á kröfu sóknaraðila um fulla endurgreiðslu þeirrar fjárhæðar sem hann greiddi til varnaraðila vegna þjónustu hans.

V

Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson