

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 1. apríl 2025 í máli nr. 112/2024

Kæruneftndina skipa í þessu máli Hildur Leifsdóttir lögmaður, Jón Rúnar Pálsson lögmaður og Víðir Smári Petersen prófessor.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 29. ágúst 2024 barst kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings í viðskiptum við Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða honum 505.180 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með bréfi, dags. 10. september 2024, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa. Andsvör varnaraðila bárust 6. október 2024. Athugasemdir sóknaraðila við andsvörum bárust 8. október 2024 og athugasemdir varnaraðila þann 30. sama mánaðar.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda beggja aðila, afrit af skriflegum samskiptum milli aðila, ferðaáætlun, ferðaskjöl, greiðslukvittanir fyrir pakkaferðinni, greiðslukvittun vegna kvöldverðar, dags. 10. október 2023, greiðslukvittun vegna viðbótargreiðslu, dags. 27. október 2023, bréf lögmanns sóknaraðila, dags. 15. desember 2023, og bréf lögmanns varnaraðila, dags. 29. febrúar 2024.

Með bréfi, dags. 31. mars 2025, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kæruneftndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili óskaði eftir þjónustu varnaraðila sem fólst í skipulagi og umsjón hans með árshátíðarferð félagsmanna sóknaraðila til [...]. Innifalið í ferðinni var flug frá Keflavík til [...] og til baka á ferðadögnum 19. og 22. október 2023, hótलगisting og ferðir frá og til flugvallar. Sökum veðurs var flugi þann 19. október 2023 aflýst af flugfélaginu [...]. Áttu aðilar í samskiptum í kjölfarið þar sem sóknaraðila var boðin full endurgreiðsla kaupverðs pakkaferðarinnar eða að endurbóka hana á nýjum dagsetningum. Óskaði sóknaraðili eftir því að varnaraðili myndi færa ferðina fram til 2. – 5. nóvember 2023. Varðar ágreiningur málsaðila hvort varnaraðila hafi verið heimilt að krefja sóknaraðila um viðbótargreiðslu að fjárhæð 505.180 krónur vegna mismunar á fjárhæð fargjalda. Greiddi sóknaraðili þá fjárhæð til varnaraðila þann 27. október 2023, með fyrirvara um réttmæti. Krafðist sóknaraðili endurgreiðslu á umræddri greiðslu í kjölfar ferðarinnar en því var hafnað af hálfu varnaraðila.

Sóknaraðili bendir á að hann sé skráður í fyrirtækjaskrá sem félagasamtök en að hann hafi ekki á hendi starfsemi sem rekin sé í atvinnuskyni. Sóknaraðili sé

starfsmannafélag starfsmanna [...]. Greiði félagsmenn mánaðarleg gjöld til sóknaraðila og því megi líta á sóknaraðila sem neytanda sem geti lagt fram kvörtun til kærunefndarinnar.

Sóknaraðili byggir á því að sú viðbótargreiðsla sem honum hafi verið gert að greiða sé óréttmæt. Vísar sóknaraðili til þess að með tölvupósti varnaraðila, dags. 19. október 2023, hafi varnaraðili lagt til tvo valkosti í kjölfar aflýsingar flugsins. Annars vegar hafi varnaraðili boðið aðila fulla endurgreiðslu í samræmi við ákvæði laga nr. 95/2018 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun. Hins vegar hafi sóknaraðili boðist til að endurbóka ferðina á nýjum dagsetningum. Efnislega hafi það falið í sér að varnaraðili myndi endurbóka flug og þjónustu í [...] í þágu sóknaraðila. Þá hafi varnaraðili jafnframt staðfest að þannig yrði haldið sömu verðum og sóknaraðili hafði þegar greitt varnaraðila fyrir pakkaferðina. Hafi sóknaraðili valið síðari kostinn og þannig komist á bindandi samningur milli aðila. Sá samningur hafi falið í sér að einungis dagsetningar ferðarinnar myndu breytast. Sóknaraðili vísar til þess að hefði varnaraðili gert sér grein fyrir því strax þann 19. október 2024 að svo kynni að fara að krafist yrði hærra verðs fyrir ferðina á nýjum dagsetningum hefði sóknaraðili getað tekið upplýsta ákvörðun um framhaldið. Hafi sóknaraðili því haft réttmætar væntingar til þess að verið væri að finna lausn fyrir hann á þeim grunni að sá kostur að bóka ferðina á nýjum dagsetningum og á sömu verðum hafi verið réttur. Því telji sóknaraðili að hann eigi ekki að bera umþrættan viðbótarkostnað vegna ferðarinnar. Sóknaraðili byggir jafnframt á því að ákvörðun varnaraðila um að gera sóknaraðila að greiða viðbótargreiðslu vegna pakkaferðarinnar samræmist ekki góðum viðskiptaháttum og fari gegn 12. gr. laga nr. 95/2018. Í 2. mgr. ákvæðisins sé að finna tæmandi talningu á því hvenær ferðaskipuleggjandi geti gert verðbreytingar á pakkaferð sem þegar hafi verið samþykkt. Þá telji sóknaraðili að varnaraðila hafi verið óheimilt að tilgreina verðhækkun með vísan til 3. mgr. ákvæðisins, enda frestur til þess liðinn.

Sóknaraðili kveðst hafna röksemdum varnaraðila sem fram komi í bréfi hans 29. febrúar 2024, einkum því að ekki hafi verið um sömu ferð að ræða. Það fari gegn því sem fram kom í samskiptum aðila. Þá hafni sóknaraðili því að það hafi verið forsenda að sóknaraðila hafi ávallt staðið til boða að fá ferðina endurgreidda. Það hafi verið svo á fyrri stigum líkt og komi fram í tölvupósti varnaraðila, dags. 19. október 2023. Hins vegar sé sú röksemd að engu hafandi, sér í lagi þar sem sóknaraðili hafi verið krafinn um greiðslu að hluta vegna þess að endurgreiðsla veitingarstaðar hafi aðeins numið 50% og því hafi verð tekið hækkunum. Sóknaraðili hafni því jafnframt að það hafi verið ófrávíkjanleg krafa hans að farið yrði í ferðina 2. til 5. nóvember 2023 og vísist um það til skriflegra samskipta aðila. Hafi sóknaraðili nefnt þær dagsetningar við varnaraðila og hann kannað þær nánar. Hafi sóknaraðili verið upplýstur um fargjaldamun með tölvupósti 25. október 2023 en ekkert tekið fram um að þennan mismun þyrfti sóknaraðili að bera. Hafi aðilar verið í samskiptum í kjölfarið án þess að fullnægjandi skýringar varnaraðila hafi borist fyrir viðbótarkostnaði.

Varnaraðili kveðst hafa boðið sóknaraðila annars vegar fulla endurgreiðslu kaupverðs pakkaferðarinnar í kjölfar þess að flugi sóknaraðila var aflýst vegna veðurs eða hins vegar að færa ferðina á aðrar dagsetningar. Eðli málsins samkvæmt geti aflýsing flugs vegna veðurfars ekki verið á ábyrgð varnaraðila. Varnaraðili vísar til þess að í tilfellum sem þessum takist oft að færa ferðir á aðrar dagsetningar og halda þannig viðskiptasambandi við sömu birgja sem feli í sér sömu verð og upprunaleg

bókun hafi kveðið á um. Auðveldara sé að sýsla með slíkar breytingar ef fyrirvarinn sé rúmur. Hafi sóknaraðili verið upplýstur um þennan mögulega kost strax þann 19. október 2023. Hins vegar hafi sóknaraðili, einhliða, óskað eftir því við varnaraðila að kanna möguleikann á sambærilegri ferð dagana 2. til 5. nóvember 2023, þó með þeim fyrirvara að fjöldi þátttakenda gæti breyst, herbergjaskipan og samsetning þeirra einnig. Þá þegar hafi varnaraðili farið í mikla vinnu við að kalla eftir upplýsingum frá öllum birgjum og flugfélagi. Fljótlega hafi komið í ljós að ekki væri unnt að bjóða sóknaraðila upp á sömu pakkaferð, með sama tilboði frá flugfélaginu [...]. Til að rúma hópinn hafi varnaraðili þurft að semja við flugrekanda um að skipta um flugvél. Þá hafi þurft að breyta um hótél og herbergjaskipan á því sem og veitingarstað. Að sögn varnaraðila hafi í raun verið um að ræða breytingar frá fyrri pakkaferð í öllum meginatriðum að undanskildum áfangastaðnum. Hafi sóknaraðila verið haldið upplýstum um það ferli eins og kostur hafi verið. Hefði verið sjálfsagt að leita áfram að dagsetningu sem unnt hefði verið að spegla hina upprunalegu ferð og á sama verði. Varnaraðili kveðst ekki skilja hvernig einhliða ákvörðun sóknaraðila um ákveðnar dagsetningar sem hvorki henti birgjum, flugfélagi né varnaraðila, sé á ábyrgð varnaraðila.

Varnaraðili vísar til þess að næstum allur hluti umkrafins viðbótarkostnaðar hafi komið til þar sem ekki hafi verið laust í flug á umbeðnum nýjum dagsetningum nema með beinu inngripi varnaraðila í ráðstöfun flugvélaflota flugfélagsins [...]. Þau viðbótargjöld sem eftir sitji stafi vegna breytinga af hálfu sóknaraðila á herbergjaskipan á hóteli. Sóknaraðili kveðst vissulega hafa haft umsjón með því að finna lausn á málinu en ljóst hafi verið í gegnum allt það ferli að dagsetningarnar sem sóknaraðili óskaði sérstaklega eftir gengu ekki upp nema með auknum tilkostnaði. Þá áréttar varnaraðili að öll samskipti milli aðila í kjölfar aflýsingar flugsins hafi verið gerð undir gríðarlegri tímapressu með birgjum, flugfélagi og svo sóknaraðila þar sem kappkostað hafi verið að finna lausn á ferðalagi sem hafi verið aflýst vegna veðurs.

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 skipulagningu, flutningi farþega og gistingu í skilningi a. og b. liðar 1. tölul. 4. gr. laganna. Sú þjónusta sem sóknaraðila og varnaraðili sömdu um telst því pakkaferð í skilningi 2. tölul. 4. gr. laganna. Varnaraðili telst seljandi pakkaferðar í skilningi laganna og bar því sem skipuleggjandi ábyrgð á rétttri framkvæmd ferðarinnar, sbr. 1. mgr. 17. gr. sömu laga.

Samkvæmt b. lið 1. mgr. 16. gr. laganna getur skipuleggjandi eða smásali aflýst pakkaferð gegn fullri endurgreiðslu til ferðamanns og án greiðslu frekari skaðabóta ef ekki er unnt að efna samninginn vegna óvenjulegra og óviðráðanlegra aðstæðna sem hann tilkynnir ferðamanninum um án ótilhlýðilegs dráttar fyrir upphaf ferðarinnar.

V

Niðurstaða

Að beiðni sóknaraðila tók varnaraðili að sér að skipuleggja og bóka pakkaferð í tengslum við fyrirhugaða árshátíð starfsmanna fyrirtækisins [...]. 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 faglegrí málsmeðferð við lausn deilumála utan dómstóla. Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa hefur samkvæmt 1. mgr. 16. gr. laganna úrskurðarvald í málum vegna ágreinings milli neytenda 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 er átt við einstakling, félag, opinberan aðila og aðra sem koma fram í atvinnuskyni og gera samninga við neytenda, svo sem 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. tölul. 1. mgr. 4. gr. laganna.

Sóknaraðili er félagsamtök starfsmanna fyrirtækisins [...]. Greiða félagsmenn mánaðarleg gjöld til sóknaraðila. Voru þau gjöld notuð til að greiða varnaraðila fyrir hina umþrættu ferð. Verður ekki annað séð af þeim gögnum sem liggja fyrir í málinu en að um þjónustusamning milli neytanda og seljanda hafi verið um að ræða í skilningi laga nr. 81/2019.

Röksemdir sóknaraðila fyrir kröfu sinni eru að meginstefnu þær að bindandi samningur hafi komist á milli aðila um að varnaraðili myndi endurbóka pakkaferð sóknaraðila vegna aflýsingar á bókuðu flugi hans, á nýjum dagsetningum og á sama verði og áður hafði verið samið um og vísar sóknaraðili um það til tölvupóstar varnaraðila, dags. 19. október 2023. Varnaraðila hafi því ekki verið heimilt að krefja sóknaraðila um frekari greiðslu vegna pakkaferðarinnar. Varnaraðili ber því við að hafa boðið sóknaraðila fulla endurgreiðslu kaupverðs á pakkaferðinni á grundvelli laga nr. 95/2018 eða að færa ferðina á aðrar dagsetningar. Hafi sóknaraðili óskað sérstaklega eftir að ferðin yrði farin dagana 2.-5. nóvember 2023. Að sögn varnaraðila hafi flugrekandi hins vegar ekki getað boðið upp á flug á þeim ferðadögum á sama verði og áður. Hafi varnaraðili upplýst sóknaraðila um það og honum gefinn frestur til að ganga að nýju tilboði í ferðina, sem og hann hafi svo gert.

Fyrir liggur að flugferð sóknaraðila til [...] þann 19. október 2023 á vegum flugfélagsins [...] var aflýst vegna veðurs og aðstæðna á Keflavíkurflugvelli. Upplýsti varnaraðili sóknaraðila um það að kvöldi dags. 18. október. Áttu aðilar í skriflegum samskiptum degi síðar þar sem varnaraðili upplýsti sóknaraðila um að tveir valkostir væru í stöðunni. Þar segir m.a. eftirfarandi: „[a]nnars vegar er það að afbóka ferðina núna og fá fulla endurgreiðslu. Ef þið veljið þann kost þá fer ég beint í það að afbóka alla þjónustuna sem við höfum bókað fyrir hópinn en til þess þarf ég skriflegt samþykki frá ykkur. Það er svo alltaf hægt að skoða það að bóka svipaða/sambærilega ferð einhvern annan dag sem hentar en við getum þá ekki ábyrgst það að verðin verði þau sömu og þið fenguð fyrir þann pakka. Hinn kosturinn er að endurbóka þessa ferð á nýjum dagsetningum. Þá myndum við færa flugin ykkar

á nýjar dagsetningar samkvæmt tilboðinu sem við höfum nú þegar fengið frá [...] og reynum að bóka sama pakka í [...]. Þannig getum við haldið sömu verðum og þið voruð nú þegar búin að fá fyrir ferðina ykkar.“ Sóknaraðili svarar framangreindum tölvupósti þann 20. október 2023 á þann veg að: „...við höfum haldið fund og niðurstaðan er að við viljum fara út 2.-5. nóvember. Ef þið mynduð þá útbúa sambærilegan pakka og við vorum með. Það gæti þó verið að það myndi fækka um 1-3 í hópnum. Ég verð með endanlega tölu strax eftir helgi. Það er að segja einhverjir starfsmenn og makar komast ekki með. Gæti þá breyst herbergjaskipan þ.e.a.s. fjöldi sem væri í 2. manna herbergi og í eins manns herbergi.“ Í tölvupósti varnaraðila 25. sama mánaðar kemur eftirfarandi fram: „...Við erum komin með tilboð frá [...] að fljúga 2.-5. nóvember. Þau eru að bjóðast til að svissa flugvélum til þess að allur hópurinn komist með báðar leiðir. Aftur á móti er fargjaldamunurinn 19.000 krónur ISK á mann....Þetta tilboð gildir til morgundagsins vegna þess hversu lítill tími er til stefnu.“ Nokkur skrifleg samskipti áttu sér stað milli aðila í kjölfarið þar sem sóknaraðili staðfesti endanlega tölu þátttakenda auk þess sem rætt var frekar um hækkun á verði fyrir pakkaferðina. Staðfesti sóknaraðili með tölvupósti þann 27. október 2023 að hópurinn vildi fara í umrædda ferð en óskaði eftir nánari sundurliðun á auknum kostnaði. Þann sama dag sendi varnaraðili sóknaraðila umbeðna sundurliðun en þar segir m.a. að: „...[f]argjaldamunurinn er 19.000 ISK x 33 = 627.000. Inneignin ykkar er: 47.500 x 2 = 95.000 ISK fyrir þá sem detta út. 26.820 ISK fyrir einstaklinginn sem einungis flýgur með ykkur út = 121.820 ISK í inneign. 627.000 ISK – 121.820 ISK = 505.180 ISK.“ Þann sama dag greiddi sóknaraðili alls 505.180 krónur til varnaraðila með fyrirvara um réttmæti hinnar umþrættu viðbótargreiðslu.

Kærunefndin álitur að varnaraðili hafi með tölvubrési sínu þann 19. október 2023 aflýst hinni keyptu pakkaferð í skilningi b. liðar 1. mgr. 16. gr. laga nr. 95/2018 vegna óviðráðanlegra aðstæðna. Var sóknaraðila tilkynnt um það án tilhlýðilegs dráttar fyrir upphaf ferðarinnar. Líkt og að framan greinir áttu aðilar í nokkrum skriflegum samskiptum í kjölfarið þar sem varnaraðili bauð sóknaraðila fulla endurgreiðslu kaupverðs í samræmi við 1. mgr. 16. gr. laganna eða að endurbóka pakkaferðina. Við aðstæður sem þessar hvílir ekki skylda á skipuleggjanda að útvega nýja ferð á sama verði og þykir því ekki rétt að líta á umþrætta viðbótargreiðslu sem verðhækkun á pakkaferð heldur greiðslu vegna skipulagningar á nýrri pakkaferð. Þó fallast megi á það með sóknaraðila að varnaraðili hafi gefið í skyn að verðin gætu haldist óbreytt var það þó háð þeim fyrirvara að reynt yrði að bóka sömu pakkaferð í [...]. Þótt framangreindur fyrirvari sé ekki fyllilega skýr þykir þó ljóst að í honum fólst ekki loforð um að nýja pakkaferðin yrði á nákvæmlega sama verði og hin fyrri. Sóknaraðili valdi að endurbóka ferðina og óskaði sérstaklega eftir því að pakkaferðin yrði færð um tvær vikur. Við endurbókun ferðarinnar kom í ljós að tilboð flugrekanda á fargjaldi á umbeðnum dagsetningum myndi hækka um 19.000 krónur á hvern þátttakanda. Var það tilboð borið undir sóknaraðila og hann upplýstur um að það hefði í för með sér að sóknaraðili yrði að greiða aukalega 505.180 krónur. Kaus sóknaraðili að halda sig við umbeðnar ferðadagsetningar og greiddi varnaraðila umrædda viðbótargreiðslu þann 27. október 2023 með fyrirvara um réttmæti hennar.

Líkt og framan hefur verið rakið er ekki unnt að fallast á það með sóknaraðila að um verðhækkun á pakkaferð í skilningi 12. gr. laga nr. 95/2018 hafi verið að ræða heldur bókun nýrrar pakkaferðar, í kjölfar aflýsingar á fyrri ferð vegna óviðráðanlegra aðstæðna. Að mati kærunefndarinnar hefur sóknaraðili ekki sýnt fram á að verðlagningin hafi verið óhófleg eða ósanngjörn við þessar aðstæður. Þvert á móti

má ráða af framlögðum gögnum að síðari pakkaferðin hafi verið dýrari vegna aukakostnaðar sem féll til vegna hækkunar fargjalds og var ekki á ábyrgð varnaraðila. Með hliðsjón af öllu framangreindu er kröfu sóknaraðila hafnað.

VI
Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Víðir Smári Petersen
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson