

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 17. maí 2022 í máli nr. 89/2021

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

I

### Aðild og kröfugerð

Þann 5. september 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 ferðatengdu þjónustu varnaraðila. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

### Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 10. 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. Athugasemdir sóknaraðila við andsvörum varnaraðila bárust 3. október 2021. Athugasemdir varnaraðila bárust nefndinni 22. nóvember 2021.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda aðila, staðfesting á greiðslu fyrir þjónustuna, afrit af skriflegum samskiptum aðila, 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, tilkynning Landlæknisembættisins dags. 7. apríl 2021 um ráðleggingar sóttvarnarlæknis gegn ónauðsynlegum ferðalögum og verðútreikningur varnaraðila vegna útskriftarferðar til Krítar.

Með bréfi, dags. 7. janúar 2022, 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 til baka milli Keflavíkur og Krítar, hótulgisting á Krít og ferðir til og frá flugvelli á hótél þar ytra. Hafi sóknaraðili greitt varnaraðila alls 231.800 krónur fyrir þjónustuna. Þann 29. júlí 2021 hafi sóknaraðili afpantað ferðina með tölvupósti til varnaraðila og borið fyrir sig ástandi á heimsfaraldri Covid-19. Hafi sóknaraðili krafist þess að varnaraðili myndi endurgreiða honum að fullu. Varnaraðili hafi hafnað fullri endurgreiðslu þar sem ferðin hafi verið afþöntuð með svo skömmum fyrirvara en hafi boðið sóknaraðila 35% endurgreiðslu af greiddu gjaldi eða endurgreiðslu í formi 60% inneignar hjá varnaraðila. Hafi sóknaraðili ekki fallist á þá málamiðlun.

#### 3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili byggir á því að aðstæður bæði á Íslandi og á Krít hafi breyst mjög í lok júlímánaðar 2021 og hafi virkum smitum fjölgað hratt. Samkvæmt svokölluðu Covid-19 korti Sóttvarnarstofnunar Evrópu hafi Krít verið merkt rautt stuttu fyrir brottför.

Sóknaraðili heldur því fram að hann hafi talið að bólusetning með Janssen bóluefninu myndi veita honum fulla vörn gegn Covid-19 sjúkdóminum. Sóknaraðili bendir á að íslensk sóttvarnaryfirvöld hafi síðar ákveðið að ein sprauta með framangreindu bóluefni væri ekki nægjanleg vörn og hafi sóknaraðili því verið boðaður í aðra bólusetningu í ágúst 2021. Þá bendir sóknaraðili á að bólusetting einstaklingar geti smitast af Covid-19 og þar af leiðandi smitað aðra. Þar af leiðandi telji sóknaraðili að hann hafi ekki uppfyllt skilyrði til að ferðast til Krítar og vera öruggan um að smita ekki aðra af sjúkdómnum. Ennfremur byggir sóknaraðili á því að mikil óvissa hafi verið um möguleikann á því að komast aftur til Íslands án vandkvæða ef hann hefði smitast af Covid-19 á ferðalagi sínu. Sóknaraðili vísar í þessu sambandi jafnframt til ráðlegginga sóttvarnarlæknis gegn ónauðsynlegum ferðalögum Íslendinga til útlanda. Í ljósi alls framangreinds telji sóknaraðili að forsendur ferðarinnar hafi brostið stuttu fyrir brottför.

Sóknaraðili hafi afpantað ferð sína á grundvelli 3. mgr. 15. gr laga nr. 95/2018 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun og krafist varnaraðila um endurgreiðslu að fullu. Varnaraðili hafi hins vegar upplýst sóknaraðila að ekki væri fallist á 100% endurgreiðslu þrátt fyrir stöðu faraldursins á Krít og þá óvissu sem fylgdi því ferðalagi sem um hafi rætt. Hafi varnaraðili annars vegar boðist til að endurgreiða sóknaraðila 35% af greiddu gjaldi fyrir ferðina eða hins vegar 60% í formi inneignar hjá varnaraðila. Sóknaraðili hafi talið báða kostina óásættanlega.

### *3.2. Sjónarmið varnaraðila*

Varnaraðili bendir á að sóknaraðili hafi afpantað ferð sína á vegum varnaraðila fimm 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 að fjárhæð 231.800 krónur 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 hafi 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 afþöntuð 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 óviðráðnleg 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 farsótta 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 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 fyrrnefndar 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 pakkarferðar. Það geti átt við jafnvel þó slíkt aðgengi sé ekki hluti pakkaferðarinnar.

Varnaraðili bendir á að fyrir liggi að íslensk stjórnvöld hafi sett viðtækar samkomutakmarkanir hér á landi 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 viðbrögðum 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 framagreiðslum 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 bókaði 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 útlanda þótt þeim sé vissulega skylt að fylgja þeim lögum og reglum sem gildi um sóttvarnir, bæði héraðs 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 bólusetningarvottorði. 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 2021, 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 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 hún 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 byggi 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 telur ljóst að miðað við gildandi reglur um ferðir af þessu tagi, fyrri úrskurða kærunefndarinnar, yfirlýsingar varnaraðila og þau tilmæli heilbrigðisyfirvalda sem hafi verið í gildi á þeim tíma sem sóknaraðili hugðist fara í ferðina beri varnaraðila að endurgreiða sóknaraðila hana að fullu. Gildi það óháð því hvort aðrir hafi valið að taka þá áhættu að fara til Krítar á þessum tíma.

Sóknaraðili vísar til þess að yfirvöld á Íslandi hafi hert reglur um samkomutakmarkanir með reglugerð nr. 878/2021 sem hafi gilt frá 25. júlí 2021 til 13. ágúst 2021. Þá hafi yfirvöld hert reglur þann 28. júlí 2021 er vörðuðu ferðir erlendis og heimkomu. Á sama tíma hafi yfirvöld jafnframt breytt reglum varðandi skyldur flugrekenda um að kanna vottorð vegna Covid-19 í millilandaflugi.

Sóknaraðili bendir á að hefði svo farið að hann smitaðist af Covid-19 í ferðinni hefðu verið verulegar líkur á því að hann þyrfti að dveljast í sóttkví úti á eigin ábyrgð og kostnað. Hafi varnaraðili veitt þær upplýsingar að ekki væru nein úrræði til aðstoða viðskiptivini hans ef þeir myndu sýkjast. Þannig hafi verið mikil óvissa um ferðatillögun, öryggi ferðamanna sem og að líklegt hefði verið að frekari lokanir yrðu teknar upp í Evrópu sem hefðu haft mikil áhrif á ferðina.

Loks bendir sóknaraðila á að í aðdraganda ferðarinnar hafi þau sem voru í fyrirsvari fyrir hóp útskriftarnemanna verið í samband við varnaraðila og hafi leiðir verið ræddar til að fresta, fella niður eða afbóka ferðina. Hafi samkomulag ekki orðið um það og hafi hverjum og einum nema verið falið það að taka ákvörðun um hvort viðkomandi færi í ferðina eða afpantaði hana. Sóknaraðili hafi kosið að afpanta ferðina.

### *3.4 Athugasemdir varnaraðila*

Varnaraðili bendir á að þær reglugerðir sem sóknaraðili vísar til í athugasemdum sínum eigi við um samkomur og ráðstafanir á Íslandi. Þær endurspegli því ekki ástandið á áfangastað. Hafi sóknaraðili ekki lagt fram gögn í málinu sem varpi ljósi á það hvort aðstæður á ferðastað hefðu haft veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðarinnar.

Kröfur sem gerðar hafi verið til flugrekenda um að kanna vottorð vegna Covid-19 hafi ekki átt að hafa áhrif á þá ferð sem sóknaraðili hafi bókað með varnaraðila. Einfalt hafi verið að fara í Covid próf og afla tilskilinna vottorða fyrir heimför. Hafi varnaraðili látið alla viðskiptavinum sína í té upplýsingar þar að lútandi. Þá ítrekar varnaraðili að tilmæli sóttvarnarlæknis séu ekki bindandi stjórnvaldsfyrirmæli.

Þá hafnar varnaraðili fullyrðingu sóknaraðila um að varnaraðili hafi sagt ekkert myndi aðhafast ef ske kynni að viðskiptavinir hans myndu veikjast á Krít og þyrftu af þeim sökum að dvelja þar í sóttkví. Smitaðir viðskiptavinir hefðu getað dvalið í einangrun á sóttvarnarhótelum á Krít og myndi kostnaður af því greiðast af stjórnvöldum þar. Ef viðskiptavinir varnaraðila hefðu lent í þessum aðstæðum hefði þeim staðið til boða að fljúga heim með flugvélum á vegum varnaraðila án viðbótarkostnaðar síðar í ágúst 2021. Þar að auki hefði varnaraðili boðið þeim einstaklingum ókeypis hótulgistingu fyrir þá daga sem líða myndu milli útskriftar af sóttkvíarhótelum og fram að næsta flugi varnaraðila, ef slíkar aðstæður kæmu upp. Að sögn varnaraðila hafi ekki komið til þess að úrræðum þessum hafi verið beitt.

Loks telur varnaraðili að þau 65% sem hann hélt eftir af greiðslu sóknaraðila og annarra í sambærilegri stöðu endurspegli sanngjarna þóknun í ljósi þess tjóns sem varnaraðili hafi orðið fyrir vegna afpantana ferða með svo skömmum fyrirvara. Hafi varnaraðili afhent kærunefndinni upplýsingar um kostnað vegna sambærilegrar ferðar og sóknaraðili hafi átt pantað með varnaraðila ásamt útreikningi á endurgreiðslu.

#### 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 hugðust fara í á tímabilinu 3. ágúst til 13. ágúst 2021. Sóknaraðili greiddi varnaraðila 231.800 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 hans með flugi frá Keflavík til Krítar og svo til baka sem og flutningi til og frá flugvelli 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. Skipuleggjanda 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 farsóttta 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 fyrrisjáanlegar á þeim tíma. Í athugasemdum sínum upplýsti sóknaraðili kærunefndina um að hann hafi afpantað ferðina þann 29. júlí 2021, fimm 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.

Samkvæmt framangreindu hafði legið fyrir í um eitt og hálf ár að áfangastaður sóknaraðila væri skilgreindur sem áhættusvæði. Þá ber jafnframt að líta til þess að alkunna er að þróun faraldursins hefur verið sveiflukennd 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 kærunefndarinnar 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.

Þá liggur fyrir í málinu að varnaraðili sendi öllum viðskiptavinum sínum sem fest höfðu kaup á ferð til Krítar upplýsingar um þær takmarkanir sem giltu þar í ágúst 2021 auk þess sem viðskiptavinum varnaraðila voru sendar upplýsingar og ráðleggingar hans um ferðalög um tímum Covid-19. Ekki lá fyrir við afpöntun sóknaraðila að aðstæður væru þannig við upphaf ferðar og á áfangastað hans 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 útskriftarferð sem sóknaraðili átti bókaða 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. Var sóknaraðili því ekki heimilt að afpanta ferðina án greiðslu þóknunar á grundvelli framangreinds ákvæðis. Af framlögðum gögnum verður ráðið að sú fjárhæð sem varnaraðili hélt eftir af greiðslu sóknaraðila er sanngjörn með tilliti til þess tjóns sem varnaraðili varð fyrir vegna afpöntunar sóknaraðila á ferðinni með svo stuttum fyrirvara og raunin var.

Verður því kröfu sóknaraðila um fulla endurgreiðslu þeirrar fjárhæðar sem hann greiddi til varnaraðila vegna þjónustu hans hafnað.

**V**  
**Úrskurðarorð**

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir  
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson