

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 30. mars 2023 í máli nr. 76/2022

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 13. september 2022 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 aðallega að rift verði samningi aðila um pakkaferð sem farin var á vegum varnaraðila frá 5. til 12. júlí 2022, að varnaraðila verði gert að endurgreiða sóknaraðila 1.216.062 krónur auk skaðabóta að fjárhæð 1.223.914 krónur, samtals alls 2.439.976 krónur. Þá gerir sóknaraðili þá kröfu að nafn varnaraðila komi fram í úrskurði nefndarinnar á vefsvæði hennar. Til vara gerir sóknaraðila þá kröfu að fjárhæðir verði metnar að álitum. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 20. september 2022, 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 3. október 2022. Sóknaraðili lagði fram athugasemdir við andsvörum varnaraðila þann 4. október 2022. Bárust athugasemdir varnaraðila þann 7. október 2022. Sóknaraðili lagði fram auka athugasemdir þann 11. október 2022.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda beggja aðila, útprentun af skráningu varnaraðila úr hlutafélagaskrá, staðfesting á greiðslu fyrir ferðina, bókunarstaðfesting, greiðsluyfirlit vegna aðkeypra veitinga utan hótels, ljósmyndir sóknaraðila, afrit af tölvupóstsamskiptum aðila, upplýsingablað varnaraðila um hótelið [...], skilmálar varnaraðila, tilgreindir úrskurðir kærunefndar vöru- og þjónustukaupa, tölvupóstur varnaraðila til sóknaraðila, dags. 4. ágúst 2022 og upplýsingar um starfsmenn varnaraðila.

Með bréfi, dags. 29. mars 2023, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Í kvörtun kemur fram að vorið 2022 festi sóknaraðili kaup á ferðatengdri þjónustu af varnaraðila sem fólst í pakkaferð ásamt fullu fæði í viku fyrir sóknaraðila og fjölskyldu hans til Portúgal, en fjölskylda sóknaraðila samanstandi af tveimur fullorðnum og fimm börnum á aldrinum 9 til 17 ára. Við kaupin hafi sóknaraðili meðal annars lagt áherslu á að herbergi fjölskyldunnar á hóteli yrðu hlið við hlið í ljósi fjölda barna og aldurs þeirra. Stuttu síðar hafi sóknaraðila borist símtal frá varnaraðila þar sem hann hafi verið upplýstur um að hin keypta ferð hafi verið felld

niður og sóknaraðila boðið val um ferð til Mallorca eða Tenerife þess í stað. Hafi sóknaraðili valið ferð til Tenerife frá 5. til 12. júlí 2022. Hafi sú ferð verið dýrari og hafi sóknaraðili greitt mismun kaupverðs. Varnaraðili staðfesti bókun sóknaraðila með tölvupósti þann 13. maí 2022.

Að sögn sóknaraðila hafi strax við komu hans til Tenerife orðið vart við ýmsa vankanta á hinni keyptu ferð. Varnaraðili virðist ekki hafa gert ráð fyrir ferðum sóknaraðila til og frá flugvelli auk þess sem sóknaraðili hafi hvergi verið á lista yfir viðskiptavinum varnaraðila hjá fararstjóra. Þá hafi verið mikill fjöldi kakkalakka í þeim hótélherbergjum sem fjölskyldunni hafi verið úthlutað sem hafi valdið miklu uppnámi hjá börnum sóknaraðila auk þess sem fjölskyldan öll hafi átt erfitt með svefn vegna ágangs þeirra. Á öðrum degi ferðarinnar hafi kona sóknaraðila og dóttir þeirra fengið heiftarlega í magann eftir að hafa borðað hádegismat á hótelinu. Hafi fjölskyldan því tekið þá ákvörðun að borða á veitingastöðum utan hótelsins það sem eftir hafi verið ferðar. Á fjórða degi ferðarinnar hafi sóknaraðili kvartað undan aðstæðum í herbergjum fjölskyldunnar við móttöku hótelsins og hafi starfsmaður þess verið sendur til að kanna ástandið án árangurs. Degi síðar hafi sóknaraðili kvartað á ný við starfsmenn hótelsins og hafi honum þá verið boðið annað herbergi fyrir börn sín sem sóknaraðili hafi afþakkað þar sem það herbergi hafi verið niðurgrafið auk þess sem sóknaraðili hafi talið að ástand þess væri með sama hætti og fyrra herbergisins. Þá hafi sóknaraðila jafnframt verið boðið svokallað „late check-out“ af hótelinu sem hann hafi afþakkað einnig. Hafi svo farið að sóknaraðili og fjölskylda hans skráðu sig út af hótelinu um miðja nótt á brottfarardegi og þaðan farið á flugvöllinn, enda enga aðra hótélgestingu að finna.

Eftir heimkomu kveðst sóknaraðili ítrekað hafa reynt að hafa samband við varnaraðila vegna málsins, bæði símleiðis og með tölvupósti. Hafi sóknaraðili ýmist fengið engin svör frá varnaraðila eða þau svör að von væri á svörum fljótlega. Sóknaraðila hafi borist afstaða varnaraðila með tölvupósti 4. ágúst 2022 þar sem varnaraðili hafi hafnað endurgreiðslu.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili kveðst byggja kröfu sína um afslátt sem nemi heildarkaupverði ferðarinnar fyrst og fremst á því að varnaraðili hafi í engu uppfyllt þær skyldur sem á honum hafi hvílt við sölu ferðarinnar auk þess sem varnaraðili hafi brugðist sóknaraðila við framkvæmd hennar. Varnaraðili beri ábyrgð á því að ferðin hafi ekki verið eins og vonir hafi staðið til og skipti engu máli þótt að einhverju leyti sé um að kenna þáttum sem varnaraðili hafi ekki vald á. Sóknaraðili telur óumdeilanlegt að hin selda ferð sé pakkaferð eða samtengd ferðatilhögun sem varnaraðili hafi selt sóknaraðila, sbr. 2. gr. laga nr. 95/2018 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögum (psfl.). Í II. kafla laganna sé kveðið á um upplýsingaskyldu og efni samnings um pakkaferð, sbr. einkum 5. og 6. gr. laganna þar sem m.a. sé kveðið á um að þær upplýsingar sem ferðamanni skuli veittar áður en samningur sé gerður. Í reglugerð nr. 1286/2018 um staðlaðar upplýsingar vegna sölu pakkaferða og samtengdrar ferðatilhögunar er jafnframt kveðið á um hvaða upplýsingar skuli kynntar ferðamanni, en að sögn sóknaraðila hafi engar þessara upplýsinga verið veittar af hálfu varnaraðila, ef frá sé talin einhvers konar söluþýsing á hóteli sem hafi verið lögð fram í málinu.

Sóknaraðili vísar til þess að varnaraðili hafi að öllu leyti brotið gegn 7. gr. psfl. þar sem segi að samningur um pakkaferð skuli vera skýr, á skiljanlegu og

greinargóðu máli, innihalda upplýsingar skv. 6. gr. og sérstaklega þau atriði sem upp séu talin í staflaðum a. – h. Sóknaraðili bendir á að enginn samningur hafi verið gerður á milli aðila sem uppfylli framangreindar kröfur 7. gr. laganna. Þannig hafi ekki legið fyrir neinar upplýsingar um ábyrgð varnaraðila skv. b. lið; upplýsingar um Ferðatryggingasjóð skv. c. lið; upplýsingar um tengiliði skipuleggjanda eða annarra aðila sem ferðamaður geti leitað til vegna framkvæmdar pakkaferðar eða annarra atriði sbr. d. lið; skyldu ferðamanns til að tilkynna um vanefndir sbr. e. lið o.s.fv. Sökum framangreinds telur sóknaraðili ljóst að varnaraðili hafi brotið að fullu þær skyldur sem á honum hafi hvílt á grundvelli II. kafla psfl. Sóknaraðili hafi ekki haft neinar upplýsingar um fararstjórn eða fararstjóra, símanúmer vegna neyðartilvika eða nokkuð annað sem raunverulega skipti máli á meðan á ferðinni hafi staðið. Varnaraðili hafi fengið greitt fyrir þjónustu sína að fullu en látið hjá líða að uppfylla þær kröfur sem á honum hafi hvílt og á því beri varnaraðili fjárhagslega ábyrgð.

Sóknaraðili bendir á að í 1. mgr. 17. gr. psfl. komi fram að skipuleggjandi og smásali beri sameiginlega ábyrgð og hvor í sínu lagi ábyrgð á framkvæmd þeirrar ferðatengdu þjónustu sem sé innifalin í samningi um pakkaferð, hvort sem þjónustan sé veitt af þeim eða öðrum þjónustuveitanda. Í 18. gr. laganna sé kveðið á um skyldu ferðamanns til að tilkynna um vanefndir. Sóknaraðili kveðst hafa tilkynnt um vanefndir án tafa. Sóknaraðili vísar til þess að í skilmálum varnaraðila, sem finna megji í litlum flípa neðst á heimasíðu hans, komi fram um kvartanir að: „*Ef farþegi kemur ekki kvörtun sinni á framfæri við fararstjóra eða starfsfólk gististaðar á meðan á ferð stendur, hefur hann fyrirgert rétti sínum til hugsanlegra bóta*“. Sóknaraðili vísar til þess að með þessu ákvæði skilmála varnaraðila telji varnaraðili sig vera í þeirri stöðu að geta þrengt ákvæði psfl. með því að fastsetja þrengri tímaramma til vanefndartilkynningar. Þetta ákvæði skilmálanna brjóti gegn 3. gr. psfl. þar sem fram komi að einungis megji víkja frá ákvæði laganna ef það sé neytanda til hagsbóta. Í öllu falli kveðst sóknaraðili ekki hafa verið upplýstur um fararstjóra ferðarinnar eða upplýsingar þar að lútandi og því ómögulegt að setja sig í samband.

Sóknaraðili vísar til þess að skv. 5. mgr. 18. gr. psfl. geti ferðamaður ekki hafnað úrbótum skipuleggjanda eða smásala nema þær séu lakari að gæðum en um hafi verið samið. Telji sóknaraðili sig því hafa verið í fullum rétti að afþakka enn eitt smitaða og niðurgrafna herbergið sem hótelið hafi boðið upp á. Sóknaraðila sé það hulið hvernig varnaraðila hafi komið til hugar að bera þetta fyrir sig í annars órökstuddum tölvupósti dags. 4. ágúst 2022. Reyndar hafi aldrei komið til neinna úrbóta af hálfu varnaraðila enda engar upplýsingar til staðar um þá aðila sem mögulega gætu sinnt úrbótum. Þá segir í 3. mgr. sömu greinar að ef ekki sé unnt að ráða bót á vanefndum á ferðamaður rétt á afslætti sem jafngildi mismuninum á þeirri þjónustu sem samið hafi verið um og þeirri þjónustu sem veitt hafi verið, sbr. 21. gr. psfl.

Sóknaraðili bendir á að í 20. gr psfl. sé kveðið á um rétt ferðamanns til riftunar ef verulegur hluti þeirrar ferðatengdu þjónustu, sem samningur um pakkaferð, kveði á um, sé ekki veittur eða sé verulega ófullnægjandi. Sóknaraðili telur ljóst að sú þjónusta varnaraðila sem greitt hafi verið fyrir hafi í stórkostlegum atriðum verið ófullnægjandi og hafi einungis verið veitt að litlu eða engu leyti. Vistarverur hótelsins hafi verið afar ófullnægjandi, matur og veitingar hættulegar heilsu fólks og allur aðbúnaður til skammar. Þessu til viðbótar hafi varnaraðili ekki afhent þá þjónustu sem innifalin hafi átt að vera í greiðslu sóknaraðila, þar sem engin

fararstjórn hafi verið á svæðinu og í raun aldrei gert ráð fyrir sóknaraðila og fjölskyldu hans í bókum varnaraðila á Tenerife. Sóknaraðili telji sök varnaraðila að þessu leyti augljósa og sannaða.

Í 21. gr. psfl. sé kveðið á um rétt ferðamanns til afsláttar fyrir það tímabil sem vanefndir á samningi um pakkaferð séu til staðar nema skipuleggjandi geti sýnt fram á að vanefndir séu sök ferðamanns. Með vísan til alls framangreinds byggir sóknaraðili á að vanefnd varnaraðila nái yfir allt ferðatímabilið og því geri sóknaraðili kröfu um fulla endurgreiðslu ferðarinnar. Sóknaraðili hafi reynt að leysa málið með gististaðnum án árangurs. Eftir heimkomu hafi sóknaraðili haft beint samband við varnaraðila um von um ásættanlegar lyktir málsins en kveðst hafa mætt algjöru áhuga- og skeytingarleysi í samskiptum. Hafi varnaraðili hvorki svarað síma né tölvupóstum og svo þegar sóknaraðili hafi náð sambandi, afþakkað fund með sóknaraðila. Sóknaraðili telur því fullreynt að ná sáttum við varnaraðila.

Sóknaraðili vísar til 1. mgr. 6. gr. laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála þar sem komi m.a. fram að seljendur vöru og þjónustu skuli veita neytendum upplýsingar um úrskurðaraðila sem neytendur geti leitað til vegna ágreinings. Þá segi í 2. mgr. sömu greinar að hafni seljandi kröfum neytanda í heild eða að hluta vegna samnings um kaup á vöru eða þjónustu skuli seljandi án tafar veita neytanda upplýsingar skv. 1. mgr. skriflega eða á öðrum varanlegum miðli. Hafi varnaraðili hvergi veitt framangreindar upplýsingar til sóknaraðila. Telur sóknaraðili það væntanlega lið í háttsemi varnaraðila að láta málin fjara út gagnvart neytendum svo þeir leiti síður réttar síns.

Sóknaraðili kveður skaðabótakröfu sína styðjast við ákvæði 22. gr. psfl. Þar segi að ferðamaður eigi rétt á skaðabótum vegna tjóns sem hann verði fyrir og rekja megi til vanefnda, nema því aðeins að skipuleggjandi eða smásali sýni fram á að vanefnd sé annað hvort sök ferðamannsins, sök þriðja manns sem ekki tengist hinni umsömdu þjónustu eða vegna ófyrirsjáanlegra ytri atvika. Krafa sóknaraðila byggi á ófyrirséðum kostnaði við veitingastaði vegna hættulegs matar á hótelinu og eigi ekkert framangreindra ákvæða sem takmarki bótaábyrgð við í málinu. Varnaraðila hefði verið í lófa lagið að semja um takmörkun á skaðabótum hefði hann gert samning um ferðina, sbr. 2. mgr. 22. gr. laganna. Kveðst sóknaraðili leggja fram færsluyfirlit vegna kostnaðar við kaup á veitingum í ljósi þess að ferðin hafi verið auglýst með fullu fæði að öllu leyti, ásamt drykkjum og öðrum matvælum. Stór hluti heildarkostnaðar við veitingar hafi verið greiddur með reiðufé og því ekki unnt að sýna fram á hann en hinar sýnilegu færslur mynda hluta af skaðabótakröfu sóknaraðila, alls 173.914 krónur.

Sóknaraðili bendir á að í frumvarpi því sem orðið hafi að lögum nr. 95/2018 sé aukin skaðabótavernd neytenda gagnvart ferðaskipuleggjendum og smásölum á þann hátt að skaðabætur séu ekki takmarkaðar við líkams- og eignatjón. Við túlkun ákvæðis 22. gr. psfl. beri því að líta til þess að innan ákvæðisins falli hvers kyns skaðabætur, hvort sem sé vegna fjárhagslegs eða ófjárhagslegs tjóns. Miskabótakrafa sóknaraðila, samtals 1.050.000 krónur styðjist við framangreint ákvæði og reiknuð út frá 150.000 króna miskabótum á hvern einstakling fjölskyldunnar. Við skoðun málavaxta, háttsemi varnaraðila í aðdraganda ferðarinnar, mistök hans við úrvinnslu og uppsetningu ferðarinnar og algjöra vangetu telur sóknaraðili ekki þörf á að hafa langt mál til rökstuðnings miskabótakröfunni. Um hafi verið ræða langþráð frí með allri fjölskyldunni sem hafi eyðilagst. Skaðabótakrafa að fjárhæð 1.223.914 krónur samanstandi af 173.914

krónur vegna fjárhagslegs tjóns og 1.050.000 króna miskabótakröfu vegna ófjárhagsleg tjóns.

Krafa sóknaraðila um birtingu á nafni varnaraðila í úrskurði kæruneftndar sæki stoð í 2. mgr. 14. gr. reglugerðar nr. 1177/2019.

3.2. *Sjónarmið varnaraðila*

Varnaraðili vísar til þess að reynt hafi verið að koma til móts við sóknaraðila þegar kvörtun um kakkalakka hafi borist. Hafi honum verið boðið annað herbergi sem hann hafi afþakkað. Þá hafi sóknaraðila verið boðið að halda herberginu fram að brottför, þ.e. svokallað „late check out“ sem sóknaraðili hafi jafnframt afþakkað. Varnaraðili bendir á að enginn annar viðskiptavinur hans hafi kvartað undan hótelinu líkt og sóknaraðili geri. Sóknaraðili hafi síðan yfirgefið hótelið að eigin frumkvæði og án samráðs við varnaraðila.

Varnaraðili kveður að umrætt hótél hafi staðfest við varnaraðila að það væri með fastan samning við fyrirtæki sem sjái um að eitru reglulega fyrir pöddum. Sé það í samræmi og sátt við heilbrigðiseftirlit hótela á svæðinu.

3.3. *Athugasemdir sóknaraðila*

Í athugasemdum sóknaraðila kemur fram að þau atriði sem varnaraðili byggir á í andsvörum sínum hafi verið hrakin í kvörtun sóknaraðila. Sóknaraðili kveðst ítreka kröfur sínar á hendur varnaraðila.

3.4. *Athugasemdir varnaraðila*

Í athugasemdum sínum vísar varnaraðili til þess að sóknaraðili hafi upphaflega bókað ferð hjá varnaraðila til Portúgal. Sóknaraðili hafi hvorki óskað eftir fráteknnum sætum né akstri til og frá flugvelli við bókun á þeirri ferð. Varnaraðili vísi til þess að nær undantekningarlaust sé viðskiptavinum boðið upp á akstur sé ferð bókuð af sölumanni á skrifstofu eða í gegnum síma. Þar sem framangreind ferð hafi verið felld niður hafi starfsmaður varnaraðila haft samband við sóknaraðila og boðið honum aðra sambærilega ferð til Tenerife með sömu óskum sóknaraðila. Hafi sóknaraðila einnig verið boðið upp á ókeypis sæti í flugvél ásamt 5.000 króna afslætti á hvern fjölskyldumeðlim. Hafi varnaraðili því veitt sóknaraðila afslátt sem nemi 56.000 krónum.

Varnaraðili bendir á að vegna mistaka hafi engir viðskiptavinir hans sem far höfðu átt með sama flugi og sóknaraðili fengið tölvupóst sendan með staðarupplýsingum.

Varnaraðili vísar til þess að þar sem sóknaraðili og fjölskylda hans hafi ekki átt bókaðan akstur á hótelið hafi þau ekki verið á lista fararstjóra fyrir þá farþega sem flytja hafi átt þangað.

Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðili hafi auðveldlega getað haft strax samband við skrifstofu hans. Hafi sóknaraðili haft tölvupóstfang sölumanns ferðarinnar og einnig hafi upplýsingar um tengiliði varnaraðila verið að finna á vefsíðu hans, bæði símanúmer á skrifstofu og farsímanúmer viðkomandi.

3.5 *Frekari athugasemdir sóknaraðila*

Sóknaraðili kveðst þurfa gera frekari athugasemdir við athugasemdir varnaraðila enda sé ekki gert ráð fyrir því að aðili komi að nýjum málsástæðum í athugasemdum heldur svari aðeins athugasemdum gagnaðila síns.

Sóknaraðili vísar til þess að varnaraðili hafi aldrei boðið akstur til og frá flugvelli við bókun ferðarinnar, hvorki við upphaflegu bókunina né síðari bókun. Hefði slík þjónusta staðið sóknaraðila til boða hefði hann þegið hana enda um að ræða sjö manna fjölskyldu á ferðalagi og oft erfitt að bóka leigubíla fyrir slíkan hóp. Athugasemdir varnaraðila þessu að lútandi sé einhvers konar yfirklor eða eftiráskýringar.

Þá telur sóknaraðili að framlagður listi yfir stjórnendur varnaraðila sé marklaus. Fjármálastjóra varnaraðila hafi ávallt verið bætt inn í alla tölvupósta frá varnaraðila til sóknaraðila en viðkomandi hafi aldrei svarað erindum sjálf. Þá hafi fjármálastjórinn hvorki svarað símtölum sóknaraðila né hringt til baka þegar skilaboðum sóknaraðila hafi verið komið á framfæri. Forstjóri varnaraðila hafi einu sinni svarað símtali sóknaraðila og þá bent sóknaraðila að hafa samband við þjónustudeild varnaraðila. Frekari símtölum hafi ekki verið ansað.

3.6. Frekari athugasemdir varnaraðila

Varnaraðili kveðst ekki geta staðfest nú hvort sóknaraðila hafi verið boðinn akstur en ítrekar að það sé meginregla hjá sölumönnum hans að bjóða viðskiptavinum sínum upp á slíka þjónstu.

Þá vísar varnaraðili til þess að sóknaraðili hafi farið í umþrætta ferð til Tenerife daganna 5. til 12. júlí 2022. Sóknaraðili hafi fyrst sent kvörtun sína í tölvupósti til varnaraðila þann 13. júlí 2022 sem hann hafi ítrekað tvívegis 19. og 27. júlí 2022. Þann dag hafi framkvæmdarstjóri varnaraðila hafi sambandi við sóknaraðila og óskað eftir frekari gögnum frá sóknaraðila. Þá bendir varnaraðili á að fjármálastjóri hans hafi verið í sumarleyfi á tímabilinu 13. til 27. júlí 2022 og því ekki haft færi á að bregðast við erindum sóknaraðila. Auk þess hafi viðkomandi ekki fengið nein skilaboð um að hringja í sóknaraðila vegna málsins. Allar kvartanir sem berist varnaraðila fari í gegnum þjónustudeild varnaraðila. Sjái starfsmenn þeirrar deildar um að svara viðskiptavinum og afla gagna.

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.

Varnaraðili seldi sóknaraðila ferðatengda þjónustu sem fólst í umsjón með framkvæmd pakkaferðar til Tenerife á ferðatímabilinu 5. til 12. júlí 2022. Greiddi sóknaraðili varnaraðila 1.216.062 krónur fyrir ferðina. Sóknaraðili telur að varnaraðili hafi vanefnt samning aðila og krefst fullrar endurgreiðslu greidds gjalds auk skaðabóta að fjárhæð 1.223.914 krónur, alls 2.439.976 krónur.

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 og fjölskyldu hans með

flugi frá Keflavík til Tenerife og til baka sem og gistingu í skilningi a. og b. liðar 1. tl. 4. gr. laga nr. 95/2018. Sú þjónusta sem sóknaraðili og varnaraðili sömdu um telst því pakkaferð í skilningi 2. tl. 4. gr. laganna. Varnaraðili telst seljandi pakkaferðar í skilningi laganna og bar því sem skipuleggjandi ábyrgð á rétttri framkvæmd ferðarinnar, sbr. 1. mgr. 17. gr. sömu laga.

Í máli þessu byggir varnaraðili einkum á því að sóknaraðili hafi, að eigin frumkvæði og án samráðs við sig, yfirgefið hótelið. Með vísan til skilmála varnaraðila hafi sóknaraðili þannig fyrirgert rétt sínum til bóta.

Í skilmálum varnaraðila segir m.a. eftirfarandi um kvartanir:

„Komi af einhverjum ástæðum upp vandamál í ferðinni er mjög áríðandi að hafa tafarlaust samband við fararstjóra sem reyna að greiða úr hvers manns vanda eða starfsfólk gististaðar. Þeir munu gera allt sem í þeirra valdi stendur til að leysa málið á staðnum. Ef farþegi kemur ekki kvörtun sinni á framfæri við fararstjóra eða starfsfólk gististaða á meðan á ferð stendur, hefur hann fyrirgert rétti sínum til hugsanlegra bóta“.

Í V. kafla laga nr. 95/2018 er fjallað um framkvæmd pakkaferðar. Í 17. gr. laganna er kveðið á um ábyrgð á framkvæmd pakkaferðar en þar segir:

„Skipuleggjandi og smásali bera sameiginlega og hvor í sínu lagi ábyrgð á framkvæmd þeirrar ferðatengdu þjónustu sem er innifalin í samningi um pakkaferð, hvort sem þjónustan er veitt af þeim eða öðrum þjónustuveitanda.

Hafi ferðamaður kvartanir, sérstakar beiðnir eða skilaboð er varða framkvæmd pakkaferðar getur hann komið þeim á framfæri við smásalann sem pakkaferðin var keypt hjá og skal hann framsenda þau til skipuleggjanda. Ferðamaður getur einnig haft beint samband við skipuleggjanda meðan á pakkaferð stendur.“

Í 18. gr. laganna er kveðið á um tilkynningar um vanefndir og úrbótaskyldu skipuleggjanda og er svohljóðandi:

„Ferðamaður skal tilkynna skipuleggjanda eða smásala án tafar um hverja þá vanefnd er hann verður var við á framkvæmd ferðatengdrar þjónustu sem innifalin er í samningi um pakkaferð.

Ferðamaður skal veita skipuleggjanda eða smásala hæfilegan frest til að ráða bót á vanefndum sem eru á framkvæmd samnings um pakkaferð, nema það sé ekki hægt eða feli í sér óhóflegan kostnað með tilliti til vanefndarinnar og virðis þeirrar ferðatengdu þjónustu sem um ræðir.

Ef ekki er hægt að ráða bót á vanefndum nema með þjónustu sem er lakari að gæðum en tilgreint er í samningi um pakkaferð á ferðamaður rétt á afslætti sem jafngildir mismuninum á þeirri þjónustu sem samið var um og þeirri sem veitt var, sbr. 21. gr.

Ef skipuleggjandi eða smásali ræður ekki bót á vanefndum innan hæfilegs frests eða neitar að ráða bót á vanefndum getur ferðamaður sjálfur ráðið bót á þeim og krafði skipuleggjanda eða smásala um endurgreiðslu nauðsynlegs kostnaðar vegna þess.

Ferðamaður getur ekki hafnað úrbótum skipuleggjanda eða smásala nema þær séu lakari að gæðum en það sem um var samið eða ef afsláttur skv. 3. mgr. er ófullnægjandi.“

Sóknaraðili vísar hins vegar til þess að hafa kvartað undan aðstæðum í herbergjunum við starfsfólk hótelsins. Hafi eldri börn sóknaraðila því verið flutt í annað herbergi. Að sögn sóknaraðila hafi ástandið verið hið sama í því herbergi og hinu fyrra. Hafi sóknaraðila þá verið boðið enn annað herbergi sem hann hafi talið að sömu gæðum og hin tvö og hann því afþakkað það. Þá kveðst sóknaraðili hafa haft samband við varnaraðila strax eftir heimkomu sína.

Samkvæmt 3. gr. laga nr. 95/2018 er heimilt að víkja frá ákvæðum laganna til hagsbóta fyrir ferðamenn. Í ákvæðinu felst einnig að óheimilt er að semja um eða bera fyrir sig kjör sem eru óhagstæðari fyrir ferðamann en leiðir af ákvæðum laganna. Að mati kærunefndarinnar er réttur neytanda til tilkynningar á vanefndum á pakkaferð sbr. 18. gr. laganna þrengdur til muna í ákvæðum skilmála varnaraðila. Með hliðsjón af því verður ekki litið svo á að sóknaraðili hafi fyrirgert rétti sínum til að setja fram kröfur á hendur varnaraðila í samræmi við ákvæði laga nr. 95/2018.

Samkvæmt 1. mgr. 20. gr. laga nr. 95/2018 getur ferðamaður rift samningi um pakkaferð og eftir því sem við á, krafist afsláttar og skaðabóta, ef verulegur hluti þeirrar ferðatengdu þjónustu, sem samningur um pakkaferð kveður á um, er ekki veittur eða er verulega ófullnægjandi. Í 21. gr. laganna segir að ferðamaður eigi rétt á afslætti af verði pakkaferðar fyrir það tímabil sem vanefndir á samningi um pakkaferð eru til staðar, nema skipuleggjandi eða smásali geti sýnt fram á að vanefndirnar séu sök ferðamanns. Þá segir í 1. mgr. 22. gr. laganna að ferðamaður eigi rétt á skaðabótum vegna tjóns sem hann verður fyrir og rekja má til vanefnda, nema því aðeins að skipuleggjandi eða smásali sýni fram á að vanefnd sé:

„a. sök ferðamannsins,

b. sök þriðja aðila sem ekki tengist þeirri þjónustu sem samið var um og af ófyrirsjáanlegum eða óviðráðanlegum ástæðum,

c. vegna óvenjulegra og óviðráðanlegra aðstæðna.“

Sóknaraðili krefst þess aðallega að samningi aðila um umþrætta pakkaferð verði rift og að varnaraðila verði gert að endurgreiða sóknaraðila kaupverð ferðarinnar sem og skaðabætur.

Sóknaraðili byggir meðal annars á því í kvörtun sinni að varnaraðili hafi brotið gegn ákvæðum II. kafla laga nr. 95/2018 er varða upplýsingaskyldu varnaraðila fyrir samningsgerð og efni samnings um pakkaferð. Í 1. mgr. 31. gr. laganna er kveðið á um að Neytendastofa hefur eftirlit með ákvæðum I.-VI. og VIII. kafla þeirra og reglna settra á grundvelli þeirra. Þá segir að ákvæði laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu gilda um málsmeðferð Neytendastofu. Að mati kærunefndarinnar er unnt að fallast á það með sóknaraðila að samningur varnaraðila um pakkaferð fullnægir ekki nægjanlega ákvæðum 7. gr. laganna og að varnaraðili hefur þannig ekki sinnt skyldum sínum samkvæmt lagaákvæðinu. Það leiðir hins vegar ekki til þess að fallist verði á kröfur sóknaraðila á grundvelli þess enda verður ekki séð að skilyrðum 20. gr. sé fullnægt vegna þessa eingöngu.

Í máli þessu byggir sóknaraðili jafnframt á því að þjónusta varnaraðila samkvæmt samningi aðila hafi verið með öllu ófullnægjandi og aðeins veitt honum

að takmörkuðu leyti. Þá hafi verulegir vankantar verið á aðbúnaði hótelsins og veitingar verið hættulegar. Sóknaraðili hefur hins vegar ekki lagt fram nein gögn sem sýna það sem hann gerði athugasemdir við eða renna stoðum að öðru leyti undir málalíbúnað hans. Varnaraðili hefur byggt á því að umkvartanir sóknaraðila eigi ekki við rök að styðjast þar sem varnaraðila hafa ekki borist kvartanir annarra viðskiptavina sinna á aðbúnaði hótelsins. Þá hefur varnaraðili fullyrt að umrætt hótél sé með fastan samning við þarlent fyrirtæki sem sjái um að eitru reglulega fyrir skordýrum og sé það í samræmi við reglur heilbrigðiseftirlits hótela á Tenerife.

Óumdeilt er að sóknaraðila og fjölskyldu hans var boðið af starfsfólki hótelsins í tvígang annað herbergi. Í fyrra skiptið féllst sóknaraðili á það en kveðst hins vegar hafa afþakkað í seinna skiptið á þeim grundvelli að það herbergi væri niðurgrafið og að líklega væri sama ástand þar og í þeim herbergjum sem fjölskyldan hafði áður dvalist í.

Í ljósi alls framangreinds verður ekki fallist á sýnt hafi verið fram á að vanefndir hafi verið á samningi aðila um hina umþrættu pakkaferð. Ekki liggur annað fyrir um kakkalakkafaraldur en frásögn sóknaraðila og á það sama við um matareitrun í kjölfar hádegisverðar á hótelinu. Kæruneftndinni er því ekki annað fært en að hafna kröfum sóknaraðila um riftun og skaðabætur

Sóknaraðili gerir einnig þá kröfu að nafn varnaraðila komi fram í úrskurði kæruneftndarinnar á vefsvæði hennar. Samkvæmt 2. mgr. 14. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa er nefndinni heimilt að ákveða að nöfn og heimilisföng seljenda komi fram við birtingu úrskurða. Þá segir jafnframt að um meðferð nefndarinnar á persónuupplýsingum fer eftir lögum um persónuvernd og vinnu persónuupplýsinga nr. 90/2018. Framangreint ákvæði reglugerðarinnar er heimildarákvæði. Kæruneftndin hefur við fyrri úrlausnir ekki birt nöfn seljenda og sér ekki tilefni til að bregða frá þeirri venju við úrlausn þess máls.

V Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Ívar Halldórsson

Jón Rúnar Pálsson