

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 11. júlí 2023 í máli nr. 12/2023

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 30. janúar 2023 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 greiða sanngjarnar bætur vegna vanefnda varnaraðila á hinni ferðatengdu þjónustu. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubrési, dags. 6. febrúar 2023, 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 16. febrúar 2023. Sóknaraðili lagði fram athugasemdir við andsvörum varnaraðila þann 19. febrúar 2023. Nefndinni bárust ekki athugasemdir frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, bókunarupplýsingar, yfirlit yfir samskipti milli aðila, afrit af kvörtun sóknaraðila, dags. 12. ágúst 2022 og ljósmyndir og myndbandsupptökur sóknaraðila.

Með bréfi, dags. 4. júlí 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 sóknaraðili festi kaup á ferðatengdri þjónustu af varnaraðila sem fólst í vikulangri pakkaferð fyrir sóknaraðila og fjölskyldu hans til [...]. Sóknaraðili greiddi alls 1.495.664 krónur fyrir ferðina og innifalið í verðinu var flug, gisting, rútuferðir, fararstjórn og morgunmat. Greitt var fyrir tíu manns og þrjár íbúðir með tveimur svefnherbergjum. Upphafleg bókun var gerð á ferð sem átti að standa frá 29. júlí til 5. ágúst 2022 en ferðadagsetningum var breytt af hálfu varnaraðila þannig að brottför var 27. júlí 2022 og heimferð þann 3. ágúst 2022.

Fram kemur í kvörtun að sóknaraðili hafi samþykkt breytingu á ferðadagsetningum gegn því að fá að halda íbúðunum eina nótt lengur án endurgjalds sökum þess að breytingu á ferðadögum fylgdu breytingar ferðatímum og dagflugi var samhlíða breytt í kvöld/næturflug. Þar sem í hópnum voru ung börn þótti þetta óheppilegt og var því óskað eftir því að halda herbergjum fram að brottför. Þá kemur fram að á brottfarardegi hafi sóknaraðili fengið vitneskju um bilun í loftkælingu í tveimur íbúðum af þeim þremur sem sóknaraðili hafði greitt fyrir. Starfsmaður varnaraðila hafi upplýst sóknaraðila um að í staðinn fengu þau íbúðir með einu svefnherbergi í eina nótt á meðan viðgerð stæði yfir.

Að sögn sóknaraðila hafi við komu á hótelið komið í ljós ýmsir vankantar á þeim íbúðum sem fjölskyldunni hafi verið úthlutað. Sýnilegir rakablettir og leki úr lofti hafi verið í einu íbúðinni sem þau hafi fengið með tveimur svefnherbergjum. Þá hafi starfsfólk hótelsins ekki viljað aðstoða fjölskylduna við þetta vandamál og hafi neitað að flytja þau í aðra íbúð fyrst um sinn. Aðgerðir viðgerðarmanns sem hafi komið til að laga lekann degi eftir komu fjölskyldunnar á hótelið hafi ekki dugað til og á miðnætti sama dag hafi hluti fjölskyldunnar verið fluttur í aðra íbúð. Sóknaraðili segir þá íbúð sem fjölskyldan hafi verið flutt í hafa haft tvö svefnherbergi en annað herbergjanna hafi verið lítið og því verið þörf á að eitt barnanna svæfi á dýnu á gólfinu það sem eftir hafi verið ferðar. Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að varnaraðili neiti að viðurkenna að fjölskyldan hafi verið flutt í aðra íbúð vegna leka og rakaskemmda.

Að sögn sóknaraðila hafi þær íbúðir sem honum hafi verið úthlutað til bráðabirgða fyrstu nóttina verið óhreinar og illa farnar. Rafmagnstenglar hafi verið óvirkir, loftklæðningar brotnar, innanstokksmunir á síðasta snúningi og loftkæling virkað illa. Tvö uppabúin rúm hafi verið í hvorri íbúð en fjölskyldan hafi þurft að búa um illa farna bedda í stofunni fyrir þriðja gestinn í hvorri íbúð. Þá hafi verið opinn ruslagámur beint fyrir utan aðra íbúðina með tilheyrandi látum og rykmengun sem hafi komið í veg fyrir að hægt væri að nota svalirnar. Það hafi farið svo að fjölskyldan hafi þurft að dvelja í umræddum bráðabirgðaíbúðum í þrjár nætur áður en þeim hafi verið afhentar þær íbúðir sem sóknaraðili hafði pantað og greitt fyrir.

Fyrir liggur að varnaraðili bauð sóknaraðila bætur að fjárhæð 73.500 króna vegna þeirra íbúða sem hluti fjölskyldunnar hafi þurft að vera í til bráðabirgða, samtals að fjárhæð 147.000 krónur. Sóknaraðili telur þær bætur sem varnaraðili hefur boðið of lágar og fer fram á viðunandi bætur fyrir allar íbúðirnar þrjár sem fjölskyldan hafi þurft að dvelja í.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili vísar til þess að á brottfarardegi hafi honum verið tilkynnt að vegna bilunar í loftkælingu í tveimur íbúðum af þeim þremur sem greitt hafi verið fyrir yrði hluta fjölskyldunnar úthlutað minni íbúðum yfir eina nótt á meðan viðgerðir stæðu yfir. Íbúðirnar hafi haft eitt svefnherbergi í stað tveggja. Sóknaraðili segir ekkert hafa verið við þessu að gera en þó hafi læðst að þeim ákveðnar efasemdir vegna stöðunnar í kjölfar þeirra breytinga sem hafi áður verið gerðar á ferðadagsetningum ferðarinnar. Þá bendi sóknaraðili á að sú breyting hafi haft í för með sér mikla fyrirhöfn og kostnað fyrir fjölskylduna. Varnaraðili hafi þó fullyrt að sóknaraðili fengi það sem hann hafi borgað fyrir.

Við komuna á hótelið hafi fjölskyldan fengið eina íbúð með tveimur svefnherbergjum og tveimur rúmum í hvoru herbergi. Íbúðin hafi verið mjög lasburða og stórir rakablettir verið í loftklæðningu á gangi og salerni íbúðarinnar. Sóknaraðili bendir á að starfsfólk hótelsins hafi ekki viljað aðstoða fjölskylduna og að aðgerðir viðgerðarmanns sem hafi reynt að laga lekann hafi ekki dugað nema í stutta stund. Degi eftir komu á hótelið hafi íbúðin verið á floti og fjölskyldan flutt í aðra íbúð á miðnætti. Sú íbúð hafi verið með tveimur svefnherbergjum en annað herbergjanna hafi verið lítið og aðeins eitt rúm þar inni. Eitt barnanna hafi því þurft að sofa á dýnu á gólfinu það sem eftir hafi lifað ferðar.

Sóknaraðili segir íbúðirnar tvær sem fjölskyldan hafi fengið til bráðabirgða við komuna á hótelið hafa verið ömurlegar. Íbúðirnar hafi verið skítugar og illa

farnar, loftklæðningar brotnar, innanstokksmunir á síðasta snúningi og loftkæling virkað illa. Í svefnherbergjum íbúðanna hafi verið tvö uppábúin rúm en það hafi komið í hlut þeirra að finna og draga fram bedda í stofunni sem hafi verið með brotinni grind og skítugri og rifinni svampdýnu. Þá hafi verið opinn ruslagámur fyrir framan aðra íbúðina með tilheyrandi hljóð- og rykmengun. Fjölskyldan hafi vaknað fyrir klukkan sjö á morgnana við læti auk þess sem ekki hafi verið hægt að nota svalirnar vegna þessa. Eftir þrjár nætur í umræddum íbúðum hafi fjölskyldan verið flutt yfir í íbúðir með tveimur svefnherbergjum. Sóknaraðili bendir á að önnur íbúðanna hafi verið í lagi en að kalla hafi þurft út viðgerðarmann vegna bilunar á loftkælingu og ólyktar í þeirri seinni.

Sóknaraðili vísar til þess að eftir mikla vinnu og ótal tölvupósta hafi varnaraðili boðið bætur að fjárhæð 73.500 krónur fyrir hvora íbúð sem fjölskyldan hafi þurft að dvelja í til bráðabirgða. Sóknaraðili undrist yfir fjárhæð þeirra bóta sem varnaraðili hafi boðið þeim og þyki hún smáanlega lág. Fjölskyldan hafi þurft að dvelja í íbúðunum í þrjár nætur af þeim sjö sem þau hafi dvalið á hótelinu. Þá kveðst sóknaraðili hafa eytt miklum og dýrmætum tíma í stuttu sumarleyfi í móttöku hótelsins að reyna að leysa úr málinu. Auk þess hafi hann hringt nokkur símtöl við starfsmann á skrifstofu varnaraðila á Íslandi. Sóknaraðili sé vanur því að gera sem best úr hlutunum en nú sé honum algjörlega misboðið. Sóknaraðili og eiginkona hans hafi boðið fjölskyldu sinni í ferð vegna merkra tímamóta í lífi þeirra og séu miður sín yfir þeirri aðstöðu innan hótelsins sem þeim hafi verið fengin og öllum þeim tíma sem þau hafi þurft að eyða í að reyna að bæta úr því. Þau hafi ferðast mikið með hópa, starfs síns vegna, og þá yfirleitt verið í ódýrri gistingu og því öllu vön en í þessari ferð hafi botninum verið náð.

Sóknaraðili vísar til þess að varnaraðili neiti að viðurkenna að hluti fjölskyldunnar hafi fengið íbúð þar sem komið hafi upp mikill vatnsleki með tilheyrandi fyrirhöfn og aðstöðuleysi í heilan dag. Þá neiti varnaraðili að viðurkenna að íbúðin sem fjölskyldan hafi verið flutt í á miðnætti degi eftir komuna á hótelið hafi ekki verið af þeirri stærð sem greitt hafi verið fyrir, þ.e. annað svefnherbergið hafi verið svo lítið að þar hafi ekki komist fyrir nema eitt rúm og annað barnanna hafi því þurft að sofa á dýnu á gólfinu það sem eftir hafi lifað ferðar. Varnaraðili fullyrði að um hafi verið að ræða bilun í loftræstingu sem hafi verið löguð og fjölskyldan því ekki flutt. Sóknaraðili bendi þó á að hann hafi lagt fram myndir sem sýni lekann.

Sóknaraðili vísar til þess að varnaraðili hafi boðið bætur fyrir íbúðirnar tvær, 73.500 krónur fyrir hvora þeirra. Sóknaraðili hafi spurst fyrir um hvernig sú upphæð hafi verið tilkomin og fengið svar þess efnis að þetta hafi verið upphæð sem fengin hafi verið í samvinnu við samstarfsaðila varnaraðila erlendis. Upphæðin sé óviðunandi að mati sóknaraðila, enda hafi fjölskyldan dvalið í óleiguhæfum íbúðum í þrjár nætur af þeim sjö sem þau hafi greitt fyrir. Sóknaraðili fari fram á viðunandi bætur fyrir allar íbúðirnar þrjár.

3.2. *Sjónarmið varnaraðila*

Varnaraðili vísar til þess að eftir ítarlega skoðun á málinu með samstarfsaðila og umboðsskrifstofu varnaraðila á [...] hafi verið tekin ákvörðun um að endurgreiða 73.500 krónur vegna bókunar [...] og 73.500 krónur vegna bókunar [...] eða samtals bætur að fjárhæð 147.000 krónur. Ekki hafi verið talin þörf á að endurgreiða vegna bókunar [...].

Varnaraðili segir rétt að ferðadagsetningum hafi verið breytt og að brottför hafi verið tveimur dögum fyrr en áætlað hafi verið vegna breytinga á flugáætlun. Sóknaraðili hafi samþykkt breytinguna gegn því að fá að halda íbúðunum lengur. Aukanóttin fyrir öll herbergin hafi verið greidd af varnaraðila.

Varnaraðili bendir á að ákvörðun um málalok hafi verið tekin í samráði við umrætt hótél og umboðsaðila varnaraðila á [...]. Lengri tíma en ella hafi tekið fyrir varnaraðila að afla gagna þar sem sóknaraðili hafi talið sig eiga rétt á frekari endurgreiðslu. Ákvörðun hafi verið tekin um að endurskoða málið og því hafi tekið lengri tíma að afgreiða málið af þeirra hálfu. Niðurstaðan varðandi endurgreiðslu standi óbreytt.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Í athugasemdum sóknaraðila kemur fram að sóknaraðili og fjölskylda hans hafi fengið að halda herbergjum sínum fram að brottför þar sem þau hafi verið með börn, þar af eitt ungabarn. Ein af ástæðum þess að þau hafi upphaflega keypt ferðina hafi verið að um væri að ræða dagflug en ekki næturflug, enda heppilegra þegar börn séu með í för. Eftir breytingar á ferðadagsetningum ferðarinnar hafi flugið heim hins vegar verið kvöld-/næturflug og því ekki óeðlilegt að þau hafi farið fram á að hafa herbergin fram að brottför. Sóknaraðili bendir þó á að ástæða kvörtunar sé ekki tilfærsla ferðarinnar heldur snúist málið um þá staðreynd að þau hafi ekki fengið það sem greitt hafi verið fyrir. Hann telji varnaraðila því á röngu róli í andsvörum sínum.

Sóknaraðili vísar til þess að í bókun [...] hafi verið greitt fyrir þriggja herbergja íbúð með tveimur rúmum í hvoru svefnherbergi. Við komuna á hótelið hafi þau fengið tveggja herbergja íbúð sem hafi verið óboðleg. Íbúðin hafi verið skítug og sjúskuð og í svefnherbergi íbúðarinnar hafi verið tvö rúm en þau hafi sjálf þurft að draga fram skítugan og rifinn bedda í stofunni og búa um hann. Ekki hafi verið hægt að nota svalirnar í íbúðinni vegna ruslagáms sem staðsettur hafi verið beint fyrir neðan íbúðina með tilheyrandi óprífum og ónæði. Fjölskyldan hafi þurft að vera í þessari íbúð í þrjár nætur af þeim sjö sem þau hafi dvalið á hótelinu. Greitt hafi verið 493.888 krónur fyrir bókunina og varnaraðili meti skaðann 73.500 krónur.

Þá hafi einnig verið greitt fyrir þriggja herbergja íbúð með tveimur rúmum í hvoru svefnherbergi í bókun [...]. Sóknaraðili hafi hins vegar fengið tveggja herbergja íbúð sem hafi verið óboðleg. Íbúðin hafi verið skítug og sjúskuð og ástandið á beddanum í stofunni hafi verið ömurlegt. Þau hafi sjálf þurft að búa um beddann. Fjölskyldan hafi þurft að dvelja í þessari íbúð í þrjár nætur af þeim sjö sem þau hafi dvalið á hótelinu. Greitt hafi verið 493.888 krónur fyrir þessa bókun og varnaraðili meti skaðann 73.500 krónur.

Að lokum hafi verið greitt fyrir þriggja herbergja íbúð með tveimur rúmum í hvoru svefnherbergi í bókun [...]. Við komuna á hótelið hafi þau fengið umrædda íbúð en hafi strax tekið eftir stórum rakablettum í loftklæðningu á gangi og salerni íbúðarinnar. Degi eftir komuna á hótelið hafi íbúðin verið óíbúðarhæf vegna leka og fjölskyldan á endanum flutt í aðra þriggja herbergja íbúð á miðnætti þann dag. Annað svefnherbergi þeirrar íbúðar hafi verið mjög lítið og einungis eitt rúm hafi verið í herberginu. Varnaraðili telji sóknaraðila fara með ósannindi og vilji meina að um hafi verið að ræða bilun í loftræstingu sem hafi verið löguð og fjölskyldan því ekki þurft að flytja. Varnaraðili hafi því ekki greitt bætur vegna þessarar bókunar.

Varðandi athugasemdir varnaraðila um að gagnaöflun hafi tekið lengri tíma en ella vegna þess að sóknaraðili hafi talið sig eiga rétt á frekari endurgreiðslu vísar sóknaraðili til þess að í bréfi hans til varnaraðila, dags. 12. ágúst 2022, hafi komið skýrt fram hörmulegt ástand allra íbúðanna þriggja. Tveimur mánuðum síðar hafi hann fyrst fengið viðbrögð frá varnaraðila. Hafi varnaraðili þá aðeins boðið bætur vegna einnar bóknar. Sóknaraðili hafi í kjölfarið ítrekað erindi sitt og þá hafi varnaraðili boðið bætur vegna íbúða í tveimur bókunum af þremur. Varnaraðili hafi sagt sóknaraðila fara með ósannindi varðandi þriðju íbúðina, þrátt fyrir myndir sem sýni ástandið.

Sóknaraðili vísar til þess að það hljóti að teljast alvarlegt að starfsmaður hótelsins hafi ekki skráð flutning fjölskyldunnar í aðra íbúð. Það sé varla hægt að hugsa það til enda hvaða afleiðingar það hefði ef rýma hefði þurft hótelið skyndilega.

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 [...] á ferðatímabilinu 27. júlí – 3. ágúst 2022. Greiddi sóknaraðili varnaraðila alls 1.495.664 krónur fyrir ferðina. Bókun sóknaraðila samanstóð af þremur bókunum fyrir tíu manns. Sóknaraðili greiddi 507.888 krónur vegna bóknar [...] fyrir fjóra einstaklinga og íbúð með tveimur svefnherbergjum. Þá greiddi sóknaraðili 493.888 krónur vegna bóknar [...] og sömu upphæð vegna bóknar [...] en þær bókanir voru fyrir þrjá einstaklinga og íbúð með tveimur svefnherbergjum.

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 með flugi frá Keflavík til [...] 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 réttri framkvæmd ferðarinnar, sbr. 1. mgr. 17. gr. sömu laga.

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 að varnaraðila verði gert að greiða sér viðunandi bætur fyrir allar íbúðirnar þrjár. Kærunefndin telur að í kröfu sóknaraðila felist krafa um afslátt eða skaðabætur í skilningi laga nr. 95/2018.

Sóknaraðili byggir á því að þjónusta varnaraðila samkvæmt samningi aðila hafi verið ófullnægjandi og að verulegir vankantar hafi verið á aðbúnaði hótelsins. Fyrir liggur að sóknaraðili greiddi fyrir þrjár íbúðir með tveimur svefnherbergjum. Á brottfarardegi var ljóst að bilun væri í loftkælingu í tveimur þeirra tengdum bókunum [...] og [...]. og sóknaraðila því gert ljóst að þau fengju íbúðir með einu svefnherbergi fyrstu nóttina á meðan viðgerð stæði yfir. Þá liggur fyrir að sóknaraðili og fjölskylda hans hafi dvalið í þrjár nætur í umræddum íbúðum. Að sögn sóknaraðila voru íbúðirnar illa farnar og skítugar auk þess sem tveir gestir þurftu að sofa á brotnum bedda í þrjár nætur. Þá hafi ryk- og hljóðmengun komið í veg fyrir að hægt væri að nota svalir annarrar íbúðarinnar.

Aðilum máls greinir á um aðstæður í þriðju íbúðinni, tengda bókun [...], sem sóknaraðila og fjölskyldu var úthlutað við komu á hótelið. Sóknaraðili vísar til þess að íbúðin hafi verið óíbúðarhæf vegna rakaskemmda og vatnsleka sem hafi haft í för með sér mikla fyrirhöfn og aðstöðuleysi fjölskyldunnar fram að flutningi hennar í aðra íbúð á miðnætti, degi síðar. Þá hefur sóknaraðili bent á að íbúðin sem þeim hafi verið úthlutað í staðinn hafi ekki verið af þeirri stærð sem greitt hafi verið fyrir.

Sóknaraðili lagði fram með kvörtun sinni ljósmyndir og myndbandsupptökur frá því á meðan á ferðinni stóð sem sýna það sem hann gerði athugasemdir við. Álitur kærunefndin að framlögð gögn sóknaraðila sýni að aðbúnaður hótelsins hafi verið slælegur. Þá má ráða af ljósmyndunum að rakaskemmdir og leki hafi verið í einni íbúðinni auk þess sem myndir sýna að hluti gesta hafi þurft að sofa ýmist á bedda eða dýnu hluta ferðarinnar. Varnaraðili hefur ekki byggt á því að umkvartanir sóknaraðila eigi ekki við rök að styðjast og má meðal annars ráða af gögnum máls að hluta fjölskyldu sóknaraðila var boðin sú lausn að færa þau í annað herbergi degi eftir komu vegna leka úr lofti. Það herbergi hafi hins vegar verið minna en það sem sóknaraðili pantaði og því hafi einn gestanna þurft að sofa á dýnu á gólfinu það sem eftir var ferðarinnar. Í 3. mgr. 18. gr. laga nr. 95/2018 segir að ef ekki sé hægt að ráða bót á vanefndum nema með þjónustu sem sé lakari að gæðum en tilgreint sé í samningi um pakkaferð þá eigi ferðamaður rétt á afslætti sem jafngildi mismuninum á þeirri þjónustu sem samið var um og þeirri sem veitt var, sbr. 21. gr. laganna.

Varnaraðili hefur þegar endurgreitt sóknaraðila samtals 147.000 krónur vegna bókunar [...] og [...] sem nemur tæpum 15% af hvorri bókun. Fyrir liggur að hluti fjölskyldunnar þurfti að dvelja í minni íbúðum en greitt hafði verið fyrir í þrjá daga af sjö dögum ferðarinnar. Telur kærunefndin að vanefndir hafi verið á framkvæmd pakkaferðarinnar og ljóst að ástæðu vanefndanna var ekki unnt að rekja til sóknaraðila, sbr. 18. og 21. gr. laganna. Sóknaraðili á því rétt á afslætti af greiðslu fyrir ferðina í samræmi við umfang vanefndanna samkvæmt 21. gr. laganna, sbr. 1. mgr. 14. gr. tilskipunar 2015/2302. Með hliðsjón af framangreindu álitur kærunefndin að afsláttur vegna bókana [...] og [...] sé hæfilega metinn 20% eða sem nemur 50.555 krónur umfram það sem þegar hefur verið endurgreitt.

Sóknaraðili kveðst ekki hafa fengið endurgreitt vegna bókunar [...]. Telur kærunefndin að vanefndir hafi einnig verið á framkvæmd pakkaferðarinnar hvað varðar þeirrar bókunar þar sem hluti fjölskyldunnar var flutt á öðrum degi ferðar í minna herbergi en pantað var og rúmaði það herbergi ekki fjóra einstaklinga. Þá þykir ljóst að ástæðu vanefndanna var ekki unnt að rekja til sóknaraðila, sbr. 18. og 21. gr. laganna. Sóknaraðili á því rétt á afslætti af greiðslu fyrir ferðina í samræmi við umfang vanefndanna samkvæmt 21. gr. laganna, sbr. 1. mgr. 14. gr. tilskipunar 2015/2302. Með hliðsjón af framangreindu verður sóknaraðila ákvarðaður 20% afsláttur af bókun [...] eða sem nemur 101.577 krónum.

V

Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, alls 152.132 krónur.

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt sóknaraðila, sbr. a. liður 2. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Varnaraðila ber að greiða málskostnaðargjald að fjárhæð 35.000 krónur með vísan til 3. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru og þjónustukaupa.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson