

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 16. október 2020 í máli nr. 64/2020

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 25. júní 2020 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, f.h. Y, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings í viðskiptum við Z, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða honum fyrir þjónustu sem afbókuð var af hálfu sóknaraðila. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

### II

#### Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfum, dags. 30. júní 2020 og 2. júlí 2020, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Andsvör varnaraðila bárust til nefndarinnar 2. júlí 2020. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar og andsvara, umboð vegna meðferðar málsins hjá kærunefndinni fyrir hönd sóknaraðila, staðfesting á greiðslu fyrir þjónustuna, svo og upplýsingar um fyrirkomulag þjónustunnar og skilmálar varnaraðila.

Með bréfi, dags. 8. september 2020, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili greiddi varnaraðila alls 332.813 krónur fyrir ferðþjónustu sem átti að fela í sér umsjón varnaraðila með ferð sóknaraðila, eiginmanns sóknaraðila og tveimur börnum þeirra, sem nefndist „3 Day – Golden Circle, South Coast, Jökulsárlón & Ice Cave“. Ferðin átti að hefjast þann 8. apríl 2020 og innifalið í henni var þrjú daga ferðalag um Suðurland í lítilli rútu með enskumælandi leiðsögumanni, gisting á hóteli í þrjár nætur ásamt morgunverði, skoðun á helstu ferðamannastöðum á Suðurlandi, ganga á ísjökli ásamt leiðsögumanni og skoðunarferð um íshelli.

Vegna útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins taldi sóknaraðili sér ófært að ferðast til Íslands og hafði samband við varnaraðila þann 17. mars 2020. Óskaði sóknaraðili eftir fullri endurgreiðslu þar sem hann hugðist ekki nýta sér þjónustuna. Varnaraðili féllst ekki á kröfu sóknaraðila og benti á að samkvæmt skilmálum varnaraðila geti sóknaraðili fengið endurgreiðslu sem nemur 50% af heildargreiðslu fyrir ferðina. Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða sér fyrir ferðina að fullu eða alls 332.813 krónur.

### 3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili telur sig eiga rétt á fullri endurgreiðslu vegna aðstæðna. Í kvörtun sinni bendir sóknaraðili á að vegna útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins hafi honum verið ófært að ferðast til Íslands. Þann 14. mars 2020 var neyðarástandi lýst yfir á Spáni og útgöngubann tók gildi í landinu. Þá var lagt bann við öllum ferðalögum milli landa og flug sóknaraðila var fellt niður. Sóknaraðila hefði því verið ófært að ferðast til Íslands. Sóknaraðili bendir á að hann starfi sem læknir og heimild sóknaraðila til að taka frí á þessum tíma hafi verið afturkölluð þar sem þörf var á öllu starfsfólki til vinnu á spítalanum.

Sóknaraðili telur að hann eigi rétt á fullri endurgreiðslu vegna aðstæðna en ekki aðeins 50% endurgreiðslu líkt og skilmálar varnaraðila mæli fyrir um. Þá bendir sóknaraðili á að hann hafi ekki enn fengið neinn hluta ferðarinnar endurgreiddan.

### 3.2. Andsvör varnaraðila

Varnaraðili bendir á að sú ferð sem aðilar sömdu um hafi verið farin á réttum tíma samkvæmt áætlun. Sóknaraðili eigi hins vegar rétt á endurgreiðslu sem nemi helming heildargreiðslu fyrir ferðina þar sem afpöntun átti sér stað innan 28 daga en með meira en 48 klukkustunda fyrirvara, í samræmi við skilmála varnaraðila.

## 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 greiddi alls 332.813 krónur til varnaraðila vegna þriggja daga ferðar sem sóknaraðili, ásamt eiginmanni sínum og tveimur börnum þeirra, hugðist fara í á vegum varnaraðila. Ferðin átti að hefjast þann 8. apríl 2020 með því að sóknaraðili og samferðamenn hans yrðu sóttir af enskumælandi leiðsögumanni. Í kjölfarið átti að leggja af stað í þriggja daga ferðalag um Suðurland og Jökulsárlón ásamt hellaskoðun með gistingu á hóteli.

Sóknaraðili afpantaði ferðina formlega þann 17. mars 2020, um 19 dögum áður en ferðin átti að hefjast, vegna útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins og krafðist endurgreiðslu. Sóknaraðili telur að varnaraðila beri að endurgreiða ferðina að fullu vegna aðstæðna en varnaraðili telur að sóknaraðila beri að greiða honum þóknun sem nemur 50% af heildargreiðslu fyrir ferðina í samræmi við skilmála varnaraðila.

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 flutningi farþega, gistingu og aðra ferðatengda þjónustu í skilningi a., b. og d. 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 3. gr. laganna 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.

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 tekjumissis skipuleggjanda eða smásala. Ef ekki er samið um staðlaða þóknun í samningi skal þóknunin samkvæmt 2. mgr. ákvæðisins svara til tekjumissis skipuleggjanda eða smásali.

á samkvæmt 3. mgr. 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.

Ágreiningur málsaðila varðar það hvort þær aðstæður sem voru uppi hafi talist óvenjulegar eða óviðráðanlegar aðstæður sem hafi haft veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðar eða flutning farþega til ákvörðunarstaðar. Samkvæmt 11. tl. 4. gr. laga nr. 95/2018 eru óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður þær aðstæður sem eru ekki á valdi þess aðila sem ber þær fyrir sig og ekki hefði verið hægt að komast hjá þeim jafnvel þótt gripið hefði verið til réttmætra ráðstafana. Í athugasemdum við 3. mgr. 15. gr. segir í frumvarpi til laganna að óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður geti verið stríðsástand, útbreiðsla farsóttar eða sjúkdóma, hryðjuverk, pólitískur óstöðugleiki eða aðrar aðstæður sem hafa afgerandi áhrif á ferðalög til viðkomandi staða. Af því leiðir að þær aðstæður sem sköpuðust vegna útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins geta talist óvenjulegar og óviðráðanlegar í skilningi laganna.

Samkvæmt 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018 þurfa 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 hefðu haft veruleg áhrif á framkvæmd umræddrar pakkaferðar verður að líta til allra aðstæðna og samsetningu umsaminnar ferðar.

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 við úrlausn álitaefna er varða ákvæði laga nr. 95/2018 hér á landi. Þann 19. mars 2020 gaf framkvæmdastjórnin út upplýsingar fyrir framkvæmd reglna um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun vegna útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins. Þar kemur meðal annars fram að verulega skert aðgengi að þjónustu á ferðastað geti leitt til þess að óvenjulegu og óviðráðanlegu aðstæðurnar teljist hafa veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðarinnar. Það getur átt við jafnvel þó slíkt aðgengi sé ekki sem slíkt hluti pakkaferðarinnar.

Þann 24. mars 2020 tóku hertar samkomutakmarkanir gildi á Íslandi sem gilda áttu til 12. apríl 2020. Samkomutakmarkanirnar fólu í sér að ekki fleiri en 20 manns máttu koma saman hverju sinni, hvort sem var í opinberu rými eða einkarými. Hvar sem fólk kom saman varð einnig að tryggja að hægt væri að hafa að minnsta kosti tveggja metra fjarlægð á milli einstaklinga. Þá var öllum söfnum, sundlaugum, líkamsræktarstöðvum, skemmtistöðum og spilakössum lokað. Öll starfsemi var gerð óheimil sem krafðist mikillar nálægðar á milli fólks svo sem íþróttastarf, rekstur hárgreiðslustofa, snyrtistofa, nuddstofa og sambærilegrar starfsemi.

Í pakkaferðinni fólst akstur milli staða ásamt leiðsögumanni í lítilli rútu, með viðkomu á ýmsum vinsælum ferðamannastöðum, gisting á ólíkum hótélum með morgunmat, hellaskoðun með leiðsögumanni og gönguferð á jökli. Þrátt fyrir að ferðin hafi verið farin, líkt og varnaraðili bendir á, hefðu gildandi sóttvarnaráðstafanir vafalaust haft veruleg áhrif á eðlilega framkvæmd ferðarinnar og upplifun sóknaraðila. Verður ekki séð að unnt hafi verið að framkvæma ferðina í samræmi við samning aðila og væntingar sóknaraðila. Þá verður ekki framhjá því litið að samkvæmt gildandi sóttvarnarráðstöfunum hefðu sóknaraðili og fjölskylda hans þurft að fara í sóttkví í tvær

vikur eftir komuna til Íslands og því verið ófært að fara í ferðina. Þá hefði sóknaraðila og fjölskyldu hans einnig verið gert að fara aftur í sóttkví á Spáni þegar ferðalaginu var lokið.

Með hliðsjón af því sem að framan greinir verður að fallast á kröfu sóknaraðila um að varnaraðila beri að endurgreiða honum alls 332.813 krónur samkvæmt 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun.

## V

### Úrskurðarorð

Varnaraðila, Z, ber að greiða sóknaraðila, Y, alls 332.813 krónur.

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt sóknaraðila samkvæmt a. lið 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