

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 17. maí 2022 í máli nr. 109/2021

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 3. október 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 henni að fullu þá fjárhæð sem hún greiddi fyrir ferðatengdu þjónustu varnaraðila. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

### II

#### Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 13. október 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 10. nóvember 2021. Nefndinni bárust athugasemdir sóknaraðila við andsvör þann 14. nóvember 2021. Loks bárust nefndinni athugasemdir varnaraðila við athugasemdir sóknaraðila þann 2. desember 2021.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar og andsvara, staðfesting á greiðslu fyrir þjónustuna, afrit af skriflegum samskiptum milli málsaðila, skilmálar varnaraðila, upplýsingar varnaraðila um ferðalög á tímum Covid-19, samantekt varnaraðila um ástandið á Krít í ágúst 2021, verðútreikningur vegna útskriftarferðar til Krítar (afhent kærunefnd í trúnaði), tilkynning Landlæknisembættisins um skilgreind svæði með smithættu og reglur um för yfir landamæri og tilkynning Landlæknisembættisins, dags. 7. apríl 2021, um ráðleggingar sóttvarnarlæknis gegn ónauðsynlegum ferðalögum.

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 baka milli Keflavíkur og Krítar og hótalgisting á Krít. Hafi sóknaraðili greitt varnaraðila alls 231.800 krónur fyrir þjónustuna. Í fyrsta lagi 29. júlí 2021 og síðasta lagi 31. júlí 2021 hafi sóknaraðili afpantað ferðina og borið fyrir sig ástandið á heimsfaraldri Covid-19. Hafi sóknaraðili krafist þess að varnaraðili myndi endurgreiða henni að fullu. Varnaraðili hafi hafnað fullri endurgreiðslu þar sem ferðin hafi verið afpöntuð með svo skömmum fyrirvara en hafi boðið sóknaraðila 35% endurgreiðslu eða endurgreiðslu í formi 60% inneignar hjá varnaraðila. Hafi sóknaraðili þegið 35% endurgreiðslu.

### 3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili vísar til þess að þegar nálgast hafi brottfarardag hafi útskriftarhópur [...] komið til landsins og þar hafi verið 30 af 80 nemendum smitaðir. Einnig hafði Almannavarnir miðlað til fólks að vera ekki að ferðast til útlanda.

Sóknaraðili hafi afpantað ferð sína á grundvelli 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun. Hún telji fullljóst að þær aðstæður sem uppi hafi verið bæði hérlendis og á Krít, með mikilli tíðni Covid Delta smita og breyttra reglna yfirvalda, hafi verið þannig að forsendur ferðarinnar hafi verið brostnar. Sóknaraðili telur fullljóst að umræddar aðstæður hafi verið bæði óvenjulegar og óviðráðanlegar sem og haft veruleg áhrif á framangreinda ferð. Skipuleggjandi ferðar eigi þar með ekki rétt á greiðslu neinnar þóknunar vegna afþöntunar á grundvelli 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018.

Ein af forsendum ferðarinnar hafi verið að hún væri fullbólusett og sú bólusetning veitti henni fulla vörn gegn Covid. Síðan hafi íslensk sóttvarnaryfirvöld ákveðið að ein sprauta með Janssen bóluefninu teldist ekki full bólusetning og að hún yrði boðuð í seinni bólusetningu með öðru bóluefni í ágúst 2021. Auk þess sem bólusettir einstaklingar hafi smitast og veikst af Delta afbrigði Covid og smitað aðra. Í ljósi þess að Krít hafi verið eldrautt svæði samkvæmt Sóttvarnastofnun Evrópu, þá taldi hún sig þar af leiðandi ekki uppfylla skilyrði til að ferðast þangað og vera örugg um að smitast ekki af Covid. Fyrir liggja jafnframt að sóttvarnaryfirvöld hafa mælt gegn ónauðsynlegum ferðalögum bólusettra sem óbólusett. Þá hafi verið slík óvissa uppi um möguleika á að komast heim án vandræða, ef smit kæmi upp, að við það yrði ekki unað. Þá hafi það verið forsenda ferðarinnar að óhætt væri að njóta alls þess sem Krít hefði upp á að bjóða fyrir útskriftarferð, að ekki væri sóttvarnarástand og ekki hætta á að komast ekki heim á réttum tíma. Margt fleira hafi verið breytt við þáverandi faraldsaðstæður.

### 3.2. Sjónarmið varnaraðila

Varnaraðili bendir á að sóknaraðili hafi afpantað ferð sína á vegum varnaraðila fjórum 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 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 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 óviðráðanleg 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 farsóttta 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 lögfest 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 fyrrnefndrar 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 í máli þessu liggi fyrir að íslensk stjórnvöld hafi sett viðtækar samkomutakmarkanir hér á landi þann 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 viðbrögð 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 framagreindum 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 hafi átt bókaða 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 sjálft 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 útlandi 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 bólusetningarvottorðs. 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. Almenn hafi ferðir á vegum varnaraðila mælst vel fyrir og fjölmargir ferðast vandkvæðalaust í ágúst 2020, 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 byggir 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 miðað við gildandi reglur um ferðir af þessu tagi, fyrri úrskurði nefndarinnar, yfirlýsingar ferðaskrifstofunnar og þau tilmæli heilbrigðisyfirvalda sem í gildi hafi verið á þeim tíma sem ferðin var farin, þá beri varnaraðila að endurgreiða henni ferðina að fullu. Það gildi óháð því hvort aðrir hafi viljað taka þá áhættu sem talin var vera af ferðum til Krítar á þessum tíma og hvort margir hafi sýkst alvarlega í ferðinni eða ekki.

Sóknaraðili bendir á að um hafi verið að ræða útskriftarferð [...]. Varnaraðili hafi kynnt ferðina fyrir útskriftarhópnum á þeim grunni að hann væri öflug og trygg ferðaskrifstofa sem gæti staðið við sínar skyldur og á grundvelli þess m.a. hafi verið gengið að tilboði þeirra um ferð til Krítar og samþykkt að borga þegar ferðaskrifstofan hafi farið fram á slíkt, fyrst staðfestingargjald og svo alla ferðina þegar nær hafi dregið, og það þrátt fyrir Covid-19.

Þegar greitt hafi verið inn á ferðina hafi verið útlit fyrir að yfirvöld væru að ná tökum á Covid-19 víða um Evrópu. En svo hafi Delta afbrigðið farið að dreifast út og hætta aukist. Yfirvöld á Íslandi hafi sett hertar reglur um samkomur með reglugerð sem gilt hafi frá 25. júlí til 13. ágúst 2021. Reglugerð nr. 878/2021, um takmörkun á samkomum vegna farsóttar. Þá hafi yfirvöld hér hert reglur er vörðuðu ferðir erlendis og heimkomu. Þann 28. júlí 2021 hafi yfirvöld hér breytt tilmælum varðandi ferðir erlendis. Íslendingum hafi verið ráðlagt í ljósi aukinna smita í mörgum löndum heims að ferðast ekki að nauðsynjalausu til skilgreindra áhættusvæða, sem væru öll lönd og svæði heims nema Grænland. Þá hafi á sama tíma verið gerð breyting á reglum varðandi skyldu flugrekenda til að kanna vottorð vegna COVID-19 í millilandaflugi þannig að bólusettrir farþegar og farþegar sem höfðu fengið COVID-19 sýkingu þurftu jafnframt að sýna fram á neikvæða niðurstöðu Covid prófs áður en farið væri um borð í loftfar. Sóknaraðili bendir á að ljóst hafi orðið að verulegar líkur væru á því að ef ferðamaður

sýktist á Krít þá gæti hann ekki flogið heim og yrði að dvelja úti á meðan hann næði sér á eigin ábyrgð og kostnað. Varnaraðili hafi á þeim tíma sagst ekki hafa nein úrræði til að aðstoða ef hópurinn myndi fara, verða lasin og þurfa að dvelja áfram. Þau hafi þá mjög líklega orðið að finna sér sjálf stað til að dvelja á þó varnaraðili myndi reyna aðstoða þá sem yrðu lasnir.

Sóknaraðili vísar til þess að veruleg óvissa hafi verið orðin um ferðatilhögun, öryggi ferðamanna og líklegt að frekari lokanir yrðu teknar upp í Evrópu og þá á Krít einnig sem gæti haft mjög mikil áhrif á ferðina.

Sóknaraðili kveður það rangt að hún hafi afbókað ferðina með tölvupósti þann 30. júlí 2021. Það hafi hún gert með tölvupósti deginum áður, þ.e. 29. júlí 2021. Sóknaraðili bendir á að í aðdraganda afpöntunarinnar höfðu forsvarsmenn hópsins verið í miklu sambandi við varnaraðila og rætt leiðir til að fresta, fella niður eða afbóka ferðina, en samkomulag hafi ekki tekist og það hafi verið sett á herðar hvers og eins að taka ákvörðun um hvað hann vildi gera við þær óvissu aðstæður sem þá hafi verið uppi.

Sóknaraðili byggir á því að það að halda eftir 65% af verði ferðarinnar sé augljóslega brot á 15. gr. laga nr. 95/2018 og vísar hún til fyrri úrskurða nefndarinnar og álita viðurkenndra aðila eins og Neytendasamtakanna og Neytendastofu. Það geti ekki talist sanngjarnt í ljósi aðstæðna sem uppi voru. Þá ítrekar sóknaraðili kröfu sína um fulla endurgreiðslu.

### *3.4 Athugasemdir varnaraðila*

Varnaraðili vísar til þess að þær reglugerðir sem kvartandi vísi til gildi aðeins um samkomur og ráðstafanir á Íslandi. Þær endurspeglir því ekki ástandið á ákvörðunarstað. Áréttu verði að samkvæmt 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018 þurfi óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður annað hvort að hafa veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðar eða á flutning farþega til ákvörðunarstaðar. Í leiðbeiningum framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins um túlkun tilskipunar ESB 2015/2302 segir m.a. að verulega skert aðgengi að þjónustu á ferðastað geti leitt til þess að óvenjulegu og óviðráðanlegu aðstæðurnar teljist hafa veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðarinnar. Þessi sjónarmið samræmast einnig forsendum í dómum Héraðsdóms Reykjaness sem vísað sé til í greinargerð varnaraðila. Sóknaraðili hafi ekki sýnt fram á slíkt ástand á ákvörðunarstað.

Varnaraðili vísar jafnframt til þess að ekki verði séð hvernig kröfur til flugrekenda um að kanna vottorð vegna Covid-19 hafi haft áhrif á þá ferð sem kvartandi hafði bókað. Afar einfalt hafi verið fyrir viðskiptavini að fara í Covid-próf og afla tilskilinna vottorða fyrir heimför. Eins og fram hafi komið á upplýsingablaði sem varnaraðili hafi útbúið vegna ferðarinnar, og fylgt hafi með greinargerð varnaraðila til kærunefndarinnar, sé varnaraðili með samning við læknaðstofur á Krít sem hafi m.a. séð um Covid-sýnatökur fyrir viðskiptavini ferðaskrifstofunnar. Læknaðstofurnar séu í u.þ.b. 10 mínútna göngufjarlægð frá hótelinu sem sóknaraðili hafi átt bókað. Þá hafi varnaraðili einnig boðið upp á þá þjónustu að senda lækni upp á hótél fyrir þá viðskiptavini sem hafi ekki átt þess kost að fara fótgangandi í sýnatöku.

Varnaraðili áréttar að tilmæli sóttavarnarlæknis eða landlæknis sem kvartandi vísi til séu ekki bindandi stjórnvaldsfyrirmæli. Til að unnt sé að gera beinar kröfur til borgaranna í tilmælum, um tiltekna hegðun eða athafnir, verði í ljósi lögmætisreglunnar að vera hægt að leiða þær af lögum og þær megi ekki ganga lengra en þær lagaheimildir kveða á um. Þó svo sóttvarnalækni sé falið veigamikið hlutverk samkvæmt sóttvarnalögum nr. 19/1997 hafa lögin ekki að geyma heimildir fyrir sóttvarnalækni til að gefa út almenn skuldbindandi fyrirmæli. Að frátöldum neyðarráðstöfunum sem gildi aðeins í mjög afmörkuðum tilvikum geri sóttvarnarlögin ráð fyrir því að ráðherra setji bindandi fyrirmæli í reglugerð, sem eins og gefi að skilja verði þó að samræmast lögum og stjórnarskrá.

Varnaraðili hafnar þeirri fullyrðingu sóknaraðili að ferðaskrifstofan hafi ekki gert ráðstafanir ef ske kynni að viðskiptavinir veiktust á Krít og þyrftu af þeim sökum að dvelja þar lengur en áformað var. Hið rétta sé að ferðamenn sem hafi mælst sýktir af Covid-19 hafi getað dvalið í einangrun á sóttvarnarhótelum á Krít en allur kostnaður af slíkri dvöl hafi verið greiddur af stjórnvöldum ytra. Ef ske kynni að viðskiptavinir varnaraðila lentu í þessum aðstæðum hafi þeim boðist að fljúga heim með flugvélum á vegum varnaraðila án viðbótarkostnaðar síðar í ágúst 2021. Þar að auki hafi varnaraðili boðið upp á ókeypis hótulgistingu fyrir þá daga sem liðið hafi á milli útskriftar af sóttkvíarhótelum og fram að næsta flugi varnaraðila, ef slíkar aðstæður kæmu upp. Þá tekur varnaraðili fram að í þeim skólaferðum sem varnaraðili hafi skipulagt til Krítar hafi aldrei komið til þess að reynt hafi á þessi úrræði, enda hafi enginn sýkst af Covid-19 í ferðunum svo vitað sé. Krít (Grikkland) hafi lengi verið á lista yfir áhættusvæði vegna Covid á bókunardegi, rétt eins og nær öll lönd og staðir heims. Þetta hafi sóknaraðili mátt vita þegar hún bókaði ferðina. Einnig hafi hún mátt vita hvaða ráðstafanir væru gerðar á áfangastað til að sporna gegn útbreiðslu Covid-19. Engar verulegar breytingar hafi orðið á ákvörðunarstað sem hafi haft áhrif á veitingu þjónustu eða framkvæmd ferðarinnar frá þeim tíma sem ferðin hafi verið bókuð og þar til sóknaraðili hafi afpantað hana. Það hafi vissulega verið til staðar einhver áhætta á því að smitast af kórónuveirunni en sú áhætta hafi verið til staðar frá ársbyrjun 2020, bæði hér á landi og erlendis. Almennur hafi þó þurft að lifa með veirunni innan þeirra ráðstafana og takmarkana sem í gildi séu á hverjum tíma. Til samanburðar megi einnig hafa hugfast að ferðaþjónustan á Íslandi vann með dyggum stuðningi stjórnvalda markvisst að því að laða erlenda ferðamenn til Íslands síðastliðið sumar þrátt fyrir íþyngjandi takmarkanir hér á landi.

Varnaraðili vísar til þess að tveir skólahópar hafi farið til Krítar á hans vegum í ágúst 2021, annars vegar frá [...] og hins vegar frá [...] en um hafi verið að ræða alveg sambærilegar ferðir. Upphaflega hafi staðið til að fara í þessar ferðir fyrr um sumarið en í samráði við nemendurna hafi ferðunum verið frestað þar til hópurinn hefði verið bólusettur. Því hafi verið ákveðið að fara í byrjun ágúst. Þeir sem hafi greitt staðfestingargjaldið en af einhverjum ástæðum ekki átt kost á að fara í ágúst hafi fengið staðfestingargjaldið endurgreitt. Þeim nemendum sem hafi greitt gjaldið að fullu en afpantað þegar aðeins sjö dagar eða færri voru til brottfarar, líkt og sóknaraðili, hafi boðist 35% endurgreiðsla eða 60% inneign. Þetta hafi verið gert af sanngirnisástæðum og umfram skyldu en hafa ber í huga að samkvæmt skilmálum varnaraðila, sem sóknaraðili hafi samþykkt, væri allt gjaldið óendurkræft ef fyrirvari afpöntunar væri sjö dagar eða skemmri. Því geti sóknaraðili ekki átt rétt á frekari greiðslu.

Varnaraðili telur í öllu falli að þau 65% sem hann hélt eftir af greiðslu sóknaraðila og annarra í sambærilegri stöðu endurspegli eðlilega þóknun í ljósi þess tjóns sem hann hafi hlotið af afpöntunum með svo skömmum fyrirvara. Til hliðsjónar afhendi varnaraðili kærunefndinni upplýsingar um kostnað vegna sambærilegrar ferðar og sóknaraðili hafi ætlað í ásamt útreikningi á endurgreiðslu. Umræddar upplýsingar geymi verð- og kostnaðarupplýsingar sem ætlast sé til að fari leynt. Því séu þessar upplýsingar aðeins ætlaðar kærunefndinni og settar fram í trúnaði. Varnaraðili árétti einnig að ferðin sem sóknaraðili hafi afpantað hafi verið farin þriðjudaginn 3. ágúst 2021, þ.e. strax eftir verslunarmannahelgina. Það hafi því verið nær útilokað að selja aftur í það sæti sem hafi losnað með svo skömmum fyrirvara og á þeim tíma sem um ræði. Það sé ekki tilgangur laga um pakkaferðir að ferðaskrifstofur beri tjón sem verði við slíkar aðstæður.

#### 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 og samnemendur hennar í [...] hugðust fara í þann 3. ágúst 2021 til 13. ágúst 2021. Sóknaraðili greiddi varnaraðila 205.700 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 hennar með flugi frá Keflavík til Krítar og svo til baka sem og hótलगistingu 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. Skipuleggjandi 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 farsóttar 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 fyrirsjáanlegar á þeim tíma. Í andsvörum varnaraðila til kærunevndarinnar bendir varnaraðili á að sóknaraðili hafi afpantað ferðina þann 30. júlí 2021, fjórum dögum fyrir fyrirhugaða brottför til Krítar. Sóknaraðili byggir hins vegar á því að hún hafi afbókað ferðina þann 29. júlí 2021, fimm dögum fyrir fyrirhugaða brottför. 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 hálft 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 á tímum Covid-19. Ekki lá fyrir við afpöntun sóknaraðila að aðstæður væru þannig við upphaf ferðar og á áfangastað hennar 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 ferð sem sóknaraðili átti bókaða með samnemendum sínum 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 sóknaraðila því ekki heimilt að afpanta ferðina án greiðslu þóknunar á grundvelli framangreinds ákvæðis.

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. Fjallað er um afbókanir í 4. gr. ferðaskilmála varnaraðila. Í 6. mgr. 4. gr. þeirra segir að allt fargjald sé óafturkræft ef afbókað sé sjö dögum eða skemur fyrir brottför. Þrátt fyrir að sóknaraðili hafi afpantað ferð sína með varnaraðila annað hvort þremur eða fimm dögum fyrir brottför bauð varnaraðili og greiddi sóknaraðila 35% endurgreiðslu kaupverðs sem er umfram það sem samningur aðila kveður á um. Sú þóknun sem varnaraðili fékk fyrir ferð sem afbókuð var með svo skömmum fyrirvara telst vera sanngjörn í skilningi 1. mgr. 15. framangreindra laga.

Er því ekki unnt að fallast á kröfu sóknaraðila um fulla endurgreiðslu þeirrar fjárhæðar sem hún greiddi til varnaraðila vegna þjónustu hans.

## V Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir  
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson