

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 8. janúar 2024 í máli nr. 63/2023

Kærunefndina skipa í þessu máli Ívar Halldórsson lögfræðingur, Jón Rúnar Pálsson lögmaður og Víðir Smári Petersen dósent.

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 10. júlí 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 endurgreiða sér samtals 180.000 krónur eða eðlilegt gjald fyrir fullt fæði. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

### II

#### Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 18. ágúst 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 14. september 2023. Sóknaraðili gerði athugasemdir við andsvör varnaraðila þann 4. október 2023. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, afrit af bókunarstaðfestingu, staðfesting á greiðslu sóknaraðila og skjáskot af auglýsingu varnaraðila á pakkaferð.

Með bréfi, 5. janúar 2024, 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 pakkaferð, daganna 26. júní til 6. júlí 2023, til [...] fyrir sig og samferðarmann sinn. Greiddi sóknaraðili samtals 272.466 krónur fyrir ferðina. Sóknaraðili kveðst hafa pantað ferðina þegar hún sá auglýsingu frá varnaraðila um pakkaferð til [...] á fjögurra stjörnu hótél með öllu inniföldu fyrir 130.233 krónur á mann. Þann 19. júní 2023, viku fyrir brottför, hafði varnaraðili samband við sóknaraðila og tilkynnti henni að um prentvillu hafi verið að ræða í auglýsingu varnaraðila og að ferðin væri ekki „all inclusive“ eða með fullu fæði. Varnaraðili bauð sóknaraðila að fá ferðina endurgreidda en sóknaraðili hafnaði því boði. Sóknaraðili gerir kröfu um að varnaraðila verði gert að standa við sínar skuldbindingar og/eða endurgreiða sóknaraðila samtals 180.000 krónur eða eðlilegt gjald fyrir fullt fæði. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

##### 3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að forsaga málsins sé sú að keypt hafi verið ferð hjá varnaraðila til [...]. Auglýsing varnaraðila hafi verið heillandi þar sem boðist hafi

ferð út og fjögurra stjörnu hótél með öllu inniföldu á góðu verði. Sóknaraðili bendir á að á kvittun vegna kaupa á ferðinni komi fram að allt sé innifalið með hótélgistingu; morgunmat, hádegismatur og kvöldmatur ásamt fleiru. Hins vegar hafi sóknaraðili fengið símtal frá varnaraðila þann 19. júní 2023 og henni tilkynnt að vegna prentvillu sé ekki allt innifalið á hótélinu. Sóknaraðili vísar til þess að engar frekari skýringar hafi fengist.

Sóknaraðili bendir á að varnaraðili hafi ekki viljað koma til móts við sóknaraðila. Þá bendir sóknaraðili á að hún hafi boðið varnaraðila að þeir myndu sjá um að útvega þeim morgunmat á hótélinu en að annað yrði látið kyrrt liggja en ekki hafi verið hægt að koma til móts við þau með það. Varnaraðili hafi einungis boðist til að endurgreiða ferðina en sá valmöguleiki hafi ekki verið til staðar þar sem sóknaraðili og maðurinn hennar hafi verið komin með sumarfrí og fyrirvarinn mjög skammur. Sóknaraðili vísar til þess að annað hvort færu þau út eða eyddu fríinu sína hér á landi sem þeim hafi ekki þótt spennandi. Sóknaraðili bendir jafnframt á að öll samskipti aðila hafi farið fram í gegnum síma.

Sóknaraðili kveðst vilja kanna hvort hún eigi kröfu á hendur varnaraðila um að þeir standi við skuldbindingar sínar og/eða endurgreiði það sem teljist „eðlilegt gjald“ á því að hafa allt innifalið. Þá bendir sóknaraðili á að tjón þeirra sé um 90.000 krónur á mann en þó sé það ekki staðfest. Sú upphæð fáiast þegar skoðaður sé munur á ferð án fæðis og ferð með fullu fæði. Þá vilji sóknaraðili kanna hvort að ferðaskrifstofa geti með eðlilegum hætti komið svona fram við viðskiptavini sína.

Sóknaraðili bendir á að um svindl sé að ræða. Verið sé að ná fólki inn sem geri ráðstafanir fyrir ferðalagið og því sé svo breytt með stuttum fyrirvara. Hún kveðst ekki vita hvort fleiri hafi lent í sambærilegu máli en bendir á að þetta geti verið ömurlegt fyrir efnalítið fólk.

### *3.2. Sjónarmið varnaraðila*

Varnaraðili vísar til þess að fyrir mistök hafi verið settar rangar upplýsingar á netið. Varnaraðili bendir á að ferðin hafi verið bókuð um helgi en að haft hafi verið samband við sóknaraðila um leið og mistökin hafi komist upp. Sóknaraðili hafi verið beðinn afsökunar á mistökunum, sem hafi verið tæknilegs eðlis, og boðin endurgreiðsla. Hins vegar hafi sóknaraðili viljað halda sig við ferðina á réttu verði og ekki þegið endurgreiðsluna. Í kjölfarið hafi henni verið send ný og rétt ferðagögn.

### *3.3. Athugasemdir sóknaraðila*

Í athugasemdum sínum bendir sóknaraðili á að þeim hafi verið boðin endurgreiðsla en þar sem það hafi verið stutt í ferðina og eiginmaður hennar, sem sé í krefjandi starfi og eigi erfitt með að fá frí, hafi verið búinn að ráðstafa öllu svo hann gæti verið í fríi á þessum tíma, hafi þau hafnað endurgreiðslu. Sóknaraðili bendir á að þau hafi verið tilbúin til að koma til móts við varnaraðila t.a.m. með því að morgunmat yrði bætt við eða fullu fæði fyrir einn aðila og að sóknaraðili myndi greiða fyrir hinn aðilann en það hafi ekki verið hægt. Sóknaraðili vísar til þess að eina sem hafi verið hægt að gera fyrir þau hafi verið að endurgreiða ferðina og þar af leiðandi eyðileggja frí þeirra. Þá vísar sóknaraðili til þess að öll fyrirtæki geti lent í að gera tæknileg mistök en þá sé lágmark að koma til móts við viðskiptavini sína.

#### 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.

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 og eiginmanns með flugi frá [...] til [...] og gistingu í skilningi a. og b. liðar 1. tl. 4. gr. laga nr. 95/2018. Sú þjónusta sem sóknaraðilar og varnaraðili sömdu um telst því pakkaferð í skilningi 2. tl. 4. gr. laganna. Varnaraðili telst seljandi pakkaferðar í skilningi laganna.

Sóknaraðili festi kaup á ferðatengdri þjónustu af varnaraðila sem fólst í pakkaferð til [...] fyrir sig og samferðarmann sinn og greiddi samtals 272.466 krónur fyrir ferðina. Sóknaraðili kveðst hafa pantað ferðina þegar hún sá auglýsingu frá varnaraðila þar sem kom fram: „*Sólarlottó. 4 stjörnu gisting. Allt innifalið. Verð pr. farþega: 130.233*“. Í ferðagögnum, sem sóknaraðili fékk send, segir einnig: „Mealplan: All inclusive“. Varnaraðili hafði samband við sóknaraðila viku fyrir brottför og tilkynnti að um prentvillu í auglýsingu hafi verið að ræða og að ferðin væri ekki „all inclusive“ eða með fullu fæði. Varnaraðili bauð sóknaraðila að fá ferðina endurgreidda en sóknaraðili hafnaði því. Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að greiða eðlilegt gjald fyrir fullt fæði eða 180.000 krónur samtals. Sóknaraðili byggir á því að hjónin hafi verið búin að gera ráðstafanir varðandi frí þegar varnaraðili hafði samband vegna mistaka í auglýsingu ferðarinnar. Af þeim sökum, og vegna þess hve fyrirvarinn var skammur, hafi þau ekki viljað samþykkja boð varnaraðila um endurgreiðslu.

Meginregla samningaréttar er sú að gerða samninga beri að halda. Í því felst að samningsaðilum ber að efna gerða samninga samkvæmt efni sínu. Inntak reglunnar nær einnig til þess hluta samnings er varðar umsamið kaupverð. Í III. kafla laga nr. 7/1936, um samningsgerð, umboð og ógilda löggerninga (sml.), er að finna undantekningar frá meginreglu samningaréttar um skuldbindingargildi samninga. Í 1. mgr. 32. gr. sml. segir að löggerningur, sem vegna misritunar eða annarra mistaka af hálfu þess er gerði hann hefur orðið annars efnis en til var ætlast, er ekki skuldbindandi fyrir þann sem gerði hann ef sá maður, sem löggerningnum var beint til, vissi eða mátti vita að mistök hefðu átt sér stað. Í ákvæðinu felst að jafnvel þó mistök verði við gerð löggernings sé hann almennt skuldbindandi þegar löggerningsmóttakandi er í góðri trú um efni hans. Það á þó ekki við ef löggerningsmóttakandi vissi eða mátti vita um mistök eða misritun af hálfu löggerningsgjafa. Litið er til þess sem löggerningsmóttakandi vissi eða mátti vita um mistökin sjálf, en löggerningsmóttakanda þarf ekki að hafa verið kunnugt um það hvernig löggerningsgjafi ætlaði í raun að haga yfirlýsingu sinni.

Þá er meginregla að loforðsgjafi getur aðeins afturkallað loforð sitt fram til þess tíma þegar loforðið er komið til vitundar gagnaðila, sbr. 7. gr. samningalaga. Hins vegar getur við sérstakar aðstæður verið litið svo á að réttmætt sé að afturkalla loforð eftir að það kom til vitundar móttakanda þess, sbr. ákvæði 38. gr. sml. sem er svohljóðandi:

*„Nú er gildi samnings eða annars löggernings samkvæmt lögum þessum komið undir því, að sá maður, sem löggerningnum er beint til, hafi eigi haft eða mátt hafa vitneskju um tiltekin atvik eða að hann að öðru leyti hafi verið grandlaus, og skal þá á það líta, sem hann vissi eða mátti vita á þeirri stund, er löggerningurinn kom til vitundar honum. Þegar sérstaklega stendur á, má þó einnig líta á þá vitneskju, sem hann fékk eða mátti hafa fengið eftir þann tíma, en áður en löggerningurinn hafði áhrif um ráðstafanir hans.“*

Í seinni málslið ákvæðisins er samkvæmt framangreindu mælt fyrir um að við sérstakar aðstæður megi líta til vitneskju, sem kom til vitundar aðila eftir að samningur var gerður, við mat á gildi hans samkvæmt ákvæðum laganna. Í úrskurði kæruneftndarinnar í máli nr. 84/2021 var fallist á beitingu reglunnar, en litið var til 1) stöðu aðila, 2) að mistökin áttu sér trúverðuga skýringu, þ.e. að einn tölustaf hafi vantað við verðmerkinguna, 3) þess mikla verðmunar sem var á útsöluverði og raunvirði söluhlutarins (eða 90%), 4) að fjárhagslegt tjón varnaraðila yrði nokkurt ef fallist væri á að honum bæri að efna samninginn samkvæmt efni sínu, 5) að mistökin voru leiðrétt mjög skömmu eftir kaupin og 6) að vegna hins mikla verðmunar hefði sóknaraðili átt að hafa hugboð um mistökin, sem gerði það að verkum að vægari kröfur voru gerðar en ella til beitingar 2. másl. 38. gr. Að mati kæruneftndarinnar er ekki þörf á því að öll atriðin eigi við, en skoða verður atvik heildstætt við mat á því hvort til greina komi að beita lagaákvæðinu.

Með vísan til framangreinds verður m.a. að líta til stöðu málsaðila, en varnaraðili er fyrirtæki í atvinnurekstri og ætti almennt að túlka vafa í slíkum viðskiptum neytanda í hag. Þær upplýsingar sem veittar eru af hálfu seljanda eiga almennt að skapa væntingar hjá neytanda um raunverulegt verð og þar með um efni samnings þegar kaup hafa farið fram. Er það í samræmi við skilgreiningu samningaréttar á því hvenær tilboð telst bindandi loforð fyrir móttakanda þess, svo og þá meginreglu samningaréttar að samninga beri að efna samkvæmt efni sínu.

Með hliðsjón af málsatvikum og framlögðum gögnum telur kæruneftndin að sóknaraðila hafi ekki mátt vera kunnugt um að mistök hafi verið gerð við ritun umræddrar auglýsingar. Í því sambandi verður að líta til þess að verðið var ekki svo hagstætt að sóknaraðili hefði átt að hafa hugboð um mistökin. Auk þess auglýsti varnaraðili ferðina sem „Sólarlottó“. Ekki er unnt að gera þær kröfur til neytanda að þeim beri að efast um réttmæti á framsetningu tilboða fyrirtækja, jafnvel þótt um verulega lægra verð en almennt sé að ræða. Þekkt er að seljendur bjóði vörur á lágum kjörum og geta ástæður þess verið ýmsar.

Samkvæmt gögnum máls greiddi sóknaraðili fyrir ferðina þann 16. júní 2023 en varnaraðili hafði fyrst samband við sóknaraðila þremur dögum seinna, þann 19. júní 2023, eða viku fyrir áætlaða brottför og tilkynnti um mistök í verðlagningu. Að mati nefndarinnar ber að líta til þess að fyrirvarinn var skammur og eðlilegt að sóknaraðili hafi gert ráðstafanir vegna ferðarinnar. Þá ber einnig að líta til þess að varnaraðili hefði ekki gert líklegt að fjárhagslegt tjón hans verði verulegt ef fallist er á að honum beri að efna samninginn samkvæmt efni sínu. Verður því að telja hagsmuni sóknaraðila ríkari af því að samningurinn haldi gildi sínu en hagsmunir varnaraðila af því að fá samningnum hnekkt. Eru atvik því ekki svo sérstök að réttlætt hafi beitingu 38. gr. sml. og var sóknaraðila því heimilt að halda samningnum til streitu samkvæmt efni sínu.

Með vísan til alls framangreinds telur kærunefndin að fallast beri á kröfu sóknaraðila um að varnaraðila verði gert að efna samning aðila og endurgreiða hæfilegt endurgjald vegna fæðis. Við mat á hvað telst hæfilegt endurgjald verður að líta til þess að sóknaraðili og eiginmaður hennar nýttu sér flug og hótulgistingu dagana 26. júní til 6. júlí 2023. Sóknaraðili greiddi samtals 272.466 krónur fyrir ferðina. Að mati nefndarinnar er afsláttur hæfilega ákveðinn 60.000 krónur í þessu máli.

**V**  
**Úrskurðarorð**

Varnaraðila, Y, ber að endurgreiða sóknaraðila, X, 60.000 krónur.

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt sóknaraðila.

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.

---

Víðir Smári Petersen  
formaður

---

Jón Rúnar Pálsson

---

Ívar Halldórsson