

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 23. apríl 2021 í máli nr. 120/2020

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 29. október 2020 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings um ferðatengda þjónustu sem keypt var af fyrirtækinu Y, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili krefst endurgreiðslu á þeirri fjárhæð sem hann hefur greitt varnaraðila fyrir ferðatengdu þjónustuna. Varnaraðili hefur hafnað kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu.

### II

#### Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 6. nóvember 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 nefndinni 26. nóvember 2020. Athugasemdir sóknaraðila vegna andsvara varnaraðila bárust kærunefndinni 26. nóvember 2020. Sama dag bárust nefndinni athugasemdir frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila og varnaraðila, staðfesting varnaraðila á greiðslu staðfestingargjalds af hálfu sóknaraðila, upplýsingar um tilhögun ferðarinnar og afrit af skriflegum samskiptum milli sóknaraðila og varnaraðila.

Með bréfi, dags. 22. desember 2020, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili festi kaup á þjónustu af varnaraðila sem fólst í skipulagi og umsjón varnaraðila með ferðalagi sem sóknaraðili hugðist fara í ásamt eiginkonu sinni til Færeyja. Um sérstaka ferð var að ræða fyrir meðlimi félagsins „Heldra fólk“ sem samanstendur af fyrrum starfsmönnum flugfélagsins Icelandair. Innifalið í ferðinni var flug frá Keflavík til bæjarins Vogey í Færeyjum, akstur með rútu frá flugvælinum að hótelinu Hotel Hilton Garden Inn, gisting á hóteli í fjórar nætur, kvöldverður á hótelinu, rútu- og skoðunarferðir um Færeyjar, heimsókn að ræðisskrifstofu Íslands í Færeyjum, svo og flug frá Vogey til Keflavíkur. Ferðin átti að hefjast þann 14. september 2020 og ljúka 18. september 2020. Heildarverð fyrir ferðina var í upphafi að fjárhæð 167.500 krónur fyrir sóknaraðila og eiginkonu hans, eða alls 335.000 krónur. Síðar var verðið hækkað í 359.000 krónur eða 179.500 krónur fyrir hvern einstakling.

Í upplýsingum um ferðina kom fram að við skráningu í ferðina skuli greiða 57.500 krónu staðfestingargjald sem væri óafturkræft nema ferðinni yrði aflýst vegna þáttökuleysis. Eftirstöðvar bar svo að greiða 60 dögum fyrir brottför. Sóknaraðili greiddi staðfestingargjaldið þann 23. mars árið 2020 og greiddi svo fyrir ferðina að fullu.

Þann 14. ágúst árið 2020 óskaði sóknaraðili eftir endurgreiðslu þar sem hann og eiginkona hans höfðu hætt við að fara í ferðina vegna útbreiðslu COVID-19 faraldursins í Færeyjum. Varnaraðili hefur endurgreitt sóknaraðila fyrir ferðina að undanskildum staðfestingargjöldum sem eru alls að fjárhæð 115.000 krónur.

### *3.1. Sjónarmið sóknaraðila*

Sóknaraðili telur að varnaraðila beri að endurgreiða ferðina að fullu ásamt staðfestingargjaldinu. Þann 14. ágúst 2020 afpantaði sóknaraðili ferðina og óskaði eftir endurgreiðslu. Bendir sóknaraðili á að Færeyjar voru skilgreindar sem „rautt svæði“ á þeim tíma auk þess sem sóknaraðili og eiginkona hans séu í áhættuhópi fyrir alvarlegum veikindum af völdum COVID-19 vegna aldurs. Eiginkona sóknaraðila sé einnig í áhættuhópi vegna hjarta- og æðasjúkdóma. Þá hafi íslensk yfirvöld lýst því yfir að ekki væri lengur áhættulaust að ferðast til Færeyja.

Sóknaraðili bendir á að varnaraðili hafi sent tölvupóst þann 2. júní 2020 þess efnis að Færeyjar muni opna fyrir ferðamönnum 15. júní 2020 og að ekki verði farið fram á skimanir né verði aðrar hindranir við komuna til landsins. Muni ferðin því verða farin. Sóknaraðili kveðst hafa verið hikandi á að greiða ferðina að fullu og fengið greiðslufrest til 30. júlí gegn því að fá aðeins 90.000 krónur af staðfestingargjaldinu endurgreitt ef hætt yrði við ferðina á þeim degi. Sóknaraðili hafi svo að endingu greitt gjaldið, enda hefðu Færeyjar verið eitt af fáum löndum í heiminum sem var talið óhætt að ferðast til. Þann 10. ágúst 2020 hafi svo borist tölvupóstur frá varnaraðila þar sem greint var frá vaxandi fjölda COVID-19 smita í Færeyjum. Sagði í póstinum að ekki væri ástæða til að hafa miklar áhyggjur en varnaraðili muni láta vita reglulega um aðstæður fram að brottför. Ef smit fari vaxandi eða hindranir komi upp verði ferðin færð á aðra dagsetningu. Allir þurfi nú að fara í skimun á flugvellinum en ef svarið er neikvætt séu ekki takmarkanir á ferðalaginu nema að hafa skuli eins lítil samskipti við íbúa Færeyja og hægt er á ferðalaginu. Að sögn sóknaraðila vöknudu þá efasemdir um það hvort fara ætti í ferðina vegna aldurs og heilsufars eiginkonu sóknaraðila, auk möguleika á skimun og sóttkví við komu eða brottför á báðum stöðum. Sóknaraðili afpantaði ferðina formlega og krafðist endurgreiðslu þann 14. ágúst 2020. Þann 21. ágúst 2020 tilkynnti varnaraðili að fresta yrði ferðinni til apríl eða maí árið 2021. Sóknaraðili kvaðst ekki hafa fengið svar við afbókuninni og því ítrekað póstin þann dag. Í svari varnaraðila þann 3. september 2020 kom fram að samkvæmt skilmálum varnaraðila yrði 50% ferðarinnar endurgreitt ef afpantað sé 28 til 42 dögum fyrir brottför. Varnaraðili féllst hins vegar á endurgreiðslu að fullu að undanskildu staðfestingargjaldinu. Sóknaraðili féllst á boð varnaraðila og kveðst hafa viljað tryggja að hann fengi a.m.k. hluta endurgreiddann enda hafi honum ekki verið kunnugt um réttarstöðu sína á þeim tíma.

### *3.2. Sjónarmið varnaraðila*

Varnaraðili bendir á að hann hafi ekki átt von á kvörtun frá sóknaraðila í ljósi seinustu samskipta við hann þar sem sóknaraðili hafi þakkað varnaraðila fyrir fagmannleg vinnubrögð og skilning á erfiðum tímum. Þá hafi málsaðilar samið um að ef sóknaraðili féllist á endurgreiðslu að fjárhæð 244.000 krónur væri sóknaraðila ekki fært að gera frekari kröfur á hendur varnaraðila. Kveðst varnaraðili hafa teygt sig lengra en skilmálar fyrirtækisins mæli fyrir um og einnig boðið sóknaraðila að nýta staðfestingargjaldið sem inneign í ferðina sem var á dagskrá vorið 2021. Varnaraðili bendir á að staðfestingargjaldið að fjárhæð 115.000 krónur fáist ekki endurgreitt frá birgja varnaraðila í Færeyjum fyrir flug og gistingu, þar sem ferðinni hafi einfaldlega verið

frestað. Varnaraðili telur að vísa beri kvörtun sóknaraðila frá nefndinni þar sem þegar hafi verið gert samkomulag um upphæð lokagreiðslu sem hefur verið greidd.

#### 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 og varnaraðili sömdu um umsjón varnaraðila með framkvæmd ferðar til Færeyja sem sóknaraðili og eiginkona hans hugðust fara í þann 14. september 2020 til 18. september 2020. Sóknaraðili greiddi varnararaðila alls 359.000 krónur fyrir ferðina fyrir sig og eiginkonu sína, þar af staðfestingargjald að fjárhæð 115.000 krónur sem greitt var þann 23. mars 2020. Sóknaraðili afpantaði ferðina og krafðist endurgreiðslu þann 14. ágúst árið 2020. Varnaraðili hefur endurgreitt sóknaraðila fyrir ferðina að undanskildu staðfestingargjaldinu að fjárhæð 115.000 krónur. Sóknaraðili telur að varnaraðila hafi borið að endurgreiða ferðina að fullu.

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 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. 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. Samkvæmt 1. mgr. 13. gr. laganna er skipuleggjanda eða smásala ekki heimilt að gera breytingu á samningi um pakkaferð, aðrar en verðbreytingar skv. 12. gr., nema heimild til slíkrar breytingar komi fram í samningi um pakkaferð og um óverulega breytingu sé að ræða. Skipuleggjanda eða smásala ber að tilkynna ferðamanni án tafar, á skýran, skiljanlegan og áberandi hátt á varanlegum miðli um fyrirhugaðar breytingar á pakkaferð, frest ferðamanns til að samþykkja breytingar eða afpanta pakkaferð, afleiðingar þess að ferðamaður svari ekki innan frestsins og um þá pakkaferð sem ferðamanni er boðin í staðin ef við á, sbr. a. til d. liði 2. mgr. 13. gr. laga nr. 95/2018.

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

Af gögnum málsins verður ráðið að ágreiningur aðila varði einna helst hvort þær aðstæður sem voru uppi við afpöntun ferðarinnar falli undir skilgreininguna á óvenjulegum eða óviðráðanlegum aðstæðum sem hafi 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 farsóttta 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 álitaefna er varða ákvæði laga nr. 95/2018 hér á landi. Þann 19. mars 2020 gaf framkvæmdastjórnin 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 óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður séu fyrir hendi þurfi að líta til aðstæðna hvers máls fyrir sig. Matið þurfi því að fara fram á „case-by-case basis“. Í leiðbeiningunum kemur fram að áhrif geti haft á matið, hvort um óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður geti verið að ræða, m.a. ef yfirvöld í heimalandi ferðamanns vara við ferðalögum á áfangastað og ef ferðamaður glímir við sjúkdóm sem eykur líkur á alvarlegum veikindum ef ferðamaður smitast af COVID-19.

Til þess að óvenjulegar og ófyrirsjáanlegar aðstæður teljist vera fyrir hendi verður að gera kröfu um að fyrir liggja annarsvegar við afþöntun 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.

Sóknaraðili afpantaði ferðina þann 14. ágúst 2020 þegar 31 dagar voru þar til ferðin átti að hefjast. Við mat á því hvort skilyrði 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018 hafi verið uppfyllt verður að líta til þeirra aðstæðna sem voru fyrir hendi þann dag, þegar samningssambandi málsaðila lauk með afþöntun sóknaraðila á ferðinni. Verður í því sambandi að líta til þess hvort þær óvenjulegu og óviðráðanlegu aðstæður, sem kunnu að skapast vegna útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins og afleiðinga útbreiðslunnar, yrðu fyrirsjáanlega fyrir hendi á áætluðum upphafsdegi ferðarinnar þann 14. september árið 2020.

Fyrir liggur að sóknaraðili og eiginkona hans eru á áttæðisaldri og í áhættuhópi fyrir alvarlegum veikindum af völdum COVID-19. Þá glímir eiginkona sóknaraðila við undirliggjandi veikindi. Lítil útbreiðsla hafði verið af COVID-19 smitum í Færeyjum og var landið talið eitt það öruggasta að ferðast til vegna lítillar útbreiðslu COVID-19 fyrripart ársins 2020. Þann 7. ágúst árið 2020 greindust hins vegar fleiri smit en nokkru sinni áður með COVID-19 sjúkdóminn í Færeyjum og var staðan sögð alvarleg vegna hraðrar útbreiðslu veirunnar. Þann 14. ágúst 2020, sama dag og sóknaraðili afpantaði ferðina, tilkynnti ríkisstjórn Íslands um hertar aðgerðir á landamærum Íslands sem taka áttu gildi þann 19. ágúst. Aðgerðirnar fólu það meðal annars í sér að farþegum frá Færeyjum yrði nú gert að fara í tvær sýnatökur, með sóttkví í fjóra til sex daga á milli, eða tveggja vikna sóttkví, við komuna til Íslands. Slíkar hömlur höfðu ekki áður gilt um ferðalög milli Færeyja og Íslands og hafði því orðið breyting á aðstæðum þegar sóknaraðili afpantaði

ferðina. Átti nú að skima alla farþega á flugvellingum og sóttkví beið allra við komuna til Íslands í annað hvort fimm daga eða 14.

Þegar langt er í upphafsdag ferðar getur verið erfiðleikum háð að slá því föstu hverjar aðstæður muni raunverulega verða á áætluðum upphafsdegi ferðarinnar enda geta aðstæður breyst hratt eins og raunin var í byrjun ágúst árið 2020. Útbreiðsla COVID-19 hafði verið tekin föstum tókum í Færeyjum frá byrjun faraldursins og ekki lá fyrir hvernig staðan yrði þegar nær dregi. Er því ekki unnt að fallast á það með sóknaraðila að fyrir hafi legið með óyggjandi hætti, þann 14. ágúst 2020, að þær óvenjulegu og óviðráðanlegu aðstæður sem höfðu skapast vegna útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins, hefðu haft áhrif á framkvæmd pakkaferðarinnar eða flutning farþega til ákvörðunarstaðar 31 dögum síðar.

Verður því að líta svo á að um afpöntun pakkaferðarinnar fari eftir ákvæði 1. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018. Samkvæmt ákvæðinu getur ferðamaður afpantað pakkaferð áður en ferðin hefst gegn greiðslu sanngjarnrar þóknunar sem tilgreind er í samningi um pakkaferð. Fjárhæð þóknunarinnar þarf að taka mið af því hversu löngum tíma fyrir upphaf ferðarinnar afpantað er og áætluðum tekjumissi skipuleggjanda. Þóknunin þarf að vera sanngjörn og réttlæt看leg með hliðsjón af möguleika seljanda til að takmarka tjón sitt.

Samkvæmt samningi málsaðila bar við staðfestingu ferðarinnar að greiða 57.500 krónur sem staðfestingargjald. Þar sagði að gjaldið væri „óafturkræft nema ferðinni verði aflýst vegna þáttökuleysis.“ Staðfestingargjald sóknaraðila og eiginkonu hans nam 115.000 krónum eða rúmlega 34% af upphaflegri heildargreiðslu fyrir ferðina.

Við meðferð málsins hefur varnaraðili bent á að ákvörðun þóknunar taki mið af þeim staðfestingargjöldum sem varnaraðili þarf að greiða vegna ferðarinnar. Ekki liggja fyrir gögn í málinu sem sýna fram á að fyrirfram ákveðin þóknun varnaraðila hafi verið sanngjörn, tekið mið af því hve löngu fyrir upphaf ferðarinnar afpantað er og áætluðum tekjumissi varnaraðila, sbr. 1. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018.

Samningur var gerður af hálfu sóknaraðila við varnaraðila um greiðslu staðfestingargjalds fyrir ferðina, að fjárhæð 67.500 krónur fyrir sóknaraðila og 67.500 krónur fyrir eiginkonu sóknaraðila. Meginreglan er sú að gerða samninga ber að halda. Ekki hefur verið sýnt fram á að sú undantekning sem mælt er fyrir um í 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018 eigi við í málinu. Þá hefur ekki verið sýnt fram á að umsamin þóknun varnaraðila samkvæmt meginreglu 1. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018 hafi verið ósanngjörn. Kærunefndinni er því ekki annað fært en að hafna kröfu sóknaraðila.

## V

### Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir  
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson