

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 25. september 2020 í máli nr. 48/2020

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 10. júní 2020 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, f.h. sonar síns, Y, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings um ferðatengda þjónustu sem keypt var af fyrirtækinu Z, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili krefst endurgreiðslu á þeirri fjárhæð sem hann hefur greitt varnaraðila.

### II

#### Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 11. júní 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. Varnaraðili hefur ekki lagt fram andsvör í málinu.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, staðfesting á greiðslu fyrir þjónustuna, upplýsingar um ferðatilhögun vegna þjónustunnar, skrifleg samskipti milli sóknaraðila og varnaraðila, afrit af bréfi vegna afþöntunar ferðarinnar, dags. 12. maí 2020, svo og umboð vegna reksturs málsins fyrir kærunefndinni.

Með bréfi, dags. 8. september 2020, 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 útskriftarferð til Krítar í Grikklandi. Í ferðinni fólst flug frá Keflavík til Heraklion, hótalgisting ásamt fullu fæði í 10 daga og flug frá Heraklion til Keflavíkur. Sóknaraðili hugðist fara í ferðina ásamt öðrum útskriftarnemendum frá 25. maí 2020 til 4. júní 2020. Sóknaraðili greiddi alls 189.990 krónur fyrir ferðina með tveimur greiðslum, þá fyrri að fjárhæð 40.000 krónur 16. desember 2019 og þá seinni að fjárhæð 149.990 krónur þann 7. janúar 2020.

Í byrjun maí árið 2020 kveðst sóknaraðili hafa orðið þess fullviss um að ferðin yrði ekki farin vegna útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins. Óskaði sóknaraðili eftir endurgreiðslu fyrir ferðina með tölvupósti þann 12. maí 2020, en ekkert svar barst. Varnaraðili tilkynnti þann 24. maí 2020 að sögn sóknaraðila að ferðinni hefði verið aflýst. Sóknaraðili kveðst hafa ítrekað kröfu sína um endurgreiðslu í kjölfarið. Svar barst frá varnaraðila þar sem fram kom að afgreiðsla endurgreiðslubeiðnarinnar muni taka tvær vikur. Sóknaraðila hefur hins vegar ekki borist greiðsla frá varnaraðila þrátt fyrir ítrekun kröfunnar.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða honum 189.990 krónur.

#### 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 hefur ekki látið málið til sín taka hjá nefndinni og hefur hvorki skilað inn andsvörum eða gögnum. Byggir niðurstaða málsins því á þeim upplýsingum og gögnum sem sóknaraðili hefur lagt fram í málinu.

Sóknaraðili greiddi alls 189.990 krónur til varnaraðila vegna fyrirhugaðrar ferðar sem varnaraðili hafði skipulagt fyrir útskriftarnema í Borgarholtsskóla til grísku eyjarinnar Krít frá 25. maí til 4. júní 2020. Sóknaraðili afpantaði ferðina formlega með bréfi, dags. 12. maí 2020, þar sem krafist var endurgreiðslu að fullu. Varnaraðili tilkynnti þann 24. maí 2020 að ferðin yrði ekki farin vegna útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins í heiminum. Sóknaraðili hefur krafist endurgreiðslu vegna ferðarinnar og varnaraðili hefur samþykkt kröfu sóknaraðila. Endurgreiðslan hefur hins vegar ekki borist sóknaraðila.

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 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. 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 [...]. 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. 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. 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.

Grikkland var skilgreint sem hááhættusvæði vegna útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins af Embætti Landlæknis þann 18. mars 2020. Öllum sem komu til Íslands frá Grikklandi var gert að sæta tveggja vikna sóttkví frá þeim tíma. Voru þær reglur enn í gildi þegar ferðin var afpöntuð þann 12. maí 2020 og þegar ferðin átti að hefjast þann 25. maí 2020. Sóknaraðili hefði því þurft að sæta sóttkví í tvær vikur eftir heimkomu úr ferðinni. Þá hefði sóknaraðila verið gert að sæta sóttkví við komuna til Grikklands sem hefði eðli málsins samkvæmt haft veruleg áhrif á framkvæmd umsaminnar pakkaferðar.

Með hliðsjón af atvikum málsins verður að fallast á það með sóknaraðila að aðstæður á Krít hafi verið óvenjulegar og óviðráðanlegar í skilningi laga nr. 95/2018 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun. Voru aðstæður þess eðlis að þær höfðu veruleg

áhrif á framkvæmd pakkaferðarinnar fyrir sóknaraðila. Var sóknaraðila því heimilt að afpanta ferðina án greiðslu þóknunar samkvæmt 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018.

Fallist er á kröfu sóknaraðila um að varnaraðila beri að endurgreiða honum alls 189.990 krónur.

## V

### Úrskurðarorð

Varnaraðila, Z, ber að greiða sóknaraðila, Y, 189.990 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