

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 8. júní 2023 í máli nr. 98/2022

Kærunefndina skipa í þessu máli lögmenirnir Hildur Leifsdóttir, Hildur Ýr Viðarsdóttir og Jón Rúnar Pálsson.

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 5. nóvember 2022 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings í viðskiptum við fyrirtækið Y, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða að fullu þá fjárhæð sem hún greiddi fyrir ferðatengda þjónustu eða 199.000 krónur. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðili greiði hótélkostnað að fjárhæð 79.497 krónur, kostnað við kaup á flugi að fjárhæð 34.597 krónur sem og ferð á flugvöll að fjárhæð 28.128 krónur. Loks krefst sóknaraðili þess að varnaraðili greiði útlagðan lögmannskostnað hennar að fjárhæð 310.000 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

### II

#### Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 16. nóvember 2022, 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 þann 25. nóvember 2022. Sóknaraðili gerði athugasemdir sínar við andsvör varnaraðila 6. desember 2022. Varnaraðili gerði athugasemdir við athugasemdir sóknaraðila 12. desember 2022.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda beggja aðila, staðfesting á greiðslu fyrir þjónustuna, staðfesting á greiðslu fyrir hótél, staðfesting á greiðslu fyrir flug, afrit af skriflegum samskiptum aðila, kröfubréf lögmanns sóknaraðila 20. september 2022, bréf lögmanns varnaraðila, dags. 28. september 2022, bréf lögmanns sóknaraðila, dags. 5 október 2022, skilmálar varnaraðila, yfirlýsing [...], dags. 22. nóvember 2022, ódagsett yfirlýsing [...] og umsögn sálfræðings.

Með bréfi, dags. 8. júní 2023, 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 til [...] frá 16. til 23. september 2022. Innifalið í þjónustu varnaraðila var flug til og frá [...], ferðir til og frá flugvelli, hótélgisting, hálf tæði og námskeið sem bar heitið [...]. Samkvæmt greiðslukvittun greiddi sóknaraðili varnaraðila alls 222.800 krónur þann 4. ágúst 2022 vegna ferðarinnar.

Aðila greinir á um málsatvik. Af gögnum máls má ráða að ágreiningur málsins varði það hvort varnaraðila hafi verið heimilt að víkja sóknaraðila úr ferðinni vegna aðstöðu sem kom upp hjá sóknaraðila.

### 3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Í kvörtun sinni vísar sóknaraðili til þess að hún sé sjúklingur í sérmeðferð hjá verkjateymi Landspítalans og hafi nýlokið við verkjameðferð nokkrum dögum fyrir upphaf ferðarinnar. Kveðst sóknaraðili hafa upplýst fararstjóra símleiðis um það degi fyrir brottför.

Að sögn sóknaraðila hafi flugferðin til [...] reynst henni erfið enda hafi ferðin verið löng. Þegar sóknaraðili kom út úr flugvélinni hafi vanlíðan hennar verið mikil og hún átt erfitt með að standa í fæturnar. Hafi sóknaraðili að endingu hnigið niður sökum þessa á flugvellinum.

Sóknaraðili vísar til þess að fararstjóri á vegum varnaraðila hafi brugðist illa við ástandi sóknaraðila og rekið hana úr ferðinni á fyrsta degi sökum þessa. Að sögn sóknaraðila lýsti fararstjórinn því yfir að sóknaraðili myndi ekki fá að taka þátt í námskeiði varnaraðila og krafðist þess að sóknaraðili yfirgæfi hótelið. Þá hafi fararstjórinn reynt að komast yfir greiðslukort sóknaraðila og vegabréf til að geta pantað flug til Íslands fyrir sóknaraðila. Hafi fararstjórinn einnig neitað að ræða við sóknaraðila, útilokað hana frá Facebook hópi ferðarinnar og kallað sóknaraðila andlega veika fyrir framan aðra hótलगesti. Sóknaraðili kveðst hafa verið nauðbeygð að yfirgefa hótelið og finna sér aðra gistingu. Þar sem fararstjórinn hafi meinað sóknaraðila að taka þátt í námskeiðinu varð sóknaraðili að kaupa sér flugfar heim til Íslands.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði henni 199.000 krónur vegna hinnar keyptu pakkaferðar. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðili bæti henni kostnað vegna hótलगistingar að fjárhæð 79.497 krónur, kostnað vegna flugfars að fjárhæð 34.597 krónur sem og ferðar út á flugvöll að fjárhæð 28.128 krónur. Loks krefst sóknaraðili þess að varnaraðili greiði lögmannskostnað hennar að fjárhæð 310.000 krónur.

### 3.2. Sjónarmið varnaraðila

Varnaraðili bendir á að sóknaraðili hafi haft samband við fararstjóra ferðarinnar skömmu fyrir brottför og upplýst um nýlokna verkjameðferð sína. Hafi fararstjóri af því tilefni varað sóknaraðila við því að ferðalagið til [...] yrði erfitt og langt.

Að sögn varnaraðila hafi sóknaraðili, þrátt fyrir að hafa þegið sterk verkjalyf, hafið áfengisneyslu fyrir brottför og haldið áfram drykkju sinni um borð í flugvélinni. Þegar komið hafi verið á áfangastað hafi sóknaraðili verið sýnilega ölvuð. Vísi varnaraðili til framlagðra yfirlýsinga annarra farþega í sömu ferð um ástand og hegðun sóknaraðila.

Varnaraðili vísar til þess að framferði sóknaraðila hafi haft verulega neikvæð áhrif á aðra þátttakendur í pakkaferðinni. Hafi varnaraðila verið nauðugur sá kostur að vísa sóknaraðila úr ferðinni þar sem töluverð hætta væri á því að hún myndi spilla upplifun annarra.

Varnaraðili kveðst mótmæla alfarið bótakröfum sóknaraðila og telur að sóknaraðila verði einni um kennt hvernig fyrir henni hafi farið í ferðinni. Varnaraðili áréttar að sóknaraðili hafi átt að vera fullmeðvituð um hvaða áhrif það hefði á hana ef hún myndi drekka áfengi ofan í sterk verkjalyf. Sóknaraðili hafi þannig ekki firrt sig ábyrgð eigin gjörða með þeim hætti sem hún freisti að gera í máli þessu. Varnaraðili vísi til a. liðar 1. mgr. 22. gr. laga nr. 95/2018 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun þar sem fram komi að ferðamaður firri sig bótarétti vegna eigin sakar.

Varnaraðili bendir á að ekkert sé upplýst um hinn ætlaða lögmannskostnað sem sóknaraðili krefjist greiðslu á. Það sé á ábyrgð sóknaraðila að hafa leitað atbeina lögmanns á fyrri stigum málsins og þurfi sóknaraðili eðli málsins samkvæmt að bera þann kostnað sjálf. Engin lagaheimild sé fyrir kæruneftndina að úrskurða um slíkan kostnað sem sé aukinheldur ósannaður með öllu.

### *3.3. Athugasemdir sóknaraðila*

Í athugasemdum sínum vísar sóknaraðili framlögðum yfirlýsingum tveggja farþega í sömu ferð á bug og telur þær aðeins til þess fallnar að varpa rýrð á sóknaraðila. Sóknaraðili þyki ljóst af því sem fram komi í yfirlýsingunum að viðkomandi farþegum hafi verið í nöp við hana og viljað losna við hana úr ferðinni. Þá bendir sóknaraðili á að önnur yfirlýsingin stafi frá aðstoðarfararstjóra ferðarinnar og komi því ekki frá hlutlausum aðila.

Sóknaraðili hafnar því að hafa verið undir áhrifum áfengis á meðan á ferðalaginu stóð. Hún hafi aðeins drukkið tvö til þrjú glös af hvítvíni á þessum tíma. Ekkert hafi verið lagt fram í málinu sem sanni að sóknaraðili hafi verið verulega ölvuð líkt og varnaraðili byggir á.

Sóknaraðili bendir á að viðbrögð fararstjóra við þeirri aðstöðu sem upp kom hafi verið að reka sóknaraðila úr ferðinni og af hótelinu án nokkurrar viðvörunar. Telur sóknaraðili þá ákvörðun fararstjóra í engu samræmi verið við þær sakir sem á sóknaraðila séu bornar.

Sóknaraðili ítrekar kröfu um greiðslu lögmannskostnaðar úr hendi varnaraðila. Sóknaraðili kveðst ekki vera löglærð og telur sig ekki hafa getað fundið leið til að takast á við viðmót varnaraðila í hennar garð með öðrum hætti en með aðstoð lögmanns. Sóknaraðili segir það með ólíkindum að varnaraðili hafi ekki samþykkt að greiða henni útlagðan kostnað sinn eftir að varnaraðili hafi brotið á henni með þeim hætti áður hafi verið lýst. Það hafi verið þvert á loforð samkvæmt skilmálum varnaraðila og enginn vilji hafi verið af hálfu varnaraðila að leysa úr þeim vanda sem upp hafi verið kominn. Þá bendir sóknaraðili til þess að hin keypta ferð hafi átt að vera heilsuferð og hafi varnaraðili því mátt gera ráð fyrir því að þátttakendur væru ekki allir heilir heilsu.

### *3.4. Athugasemdir varnaraðila*

Í athugasemdum sínum bendir varnaraðili á að í framlögðum yfirlýsingum sé að finna vitnisburð einstaklinga sem hafi orðið vitni að hegðun sóknaraðila. Sóknaraðili hafi engin gögn eða vitnisburði lagt fram máli sínu til stuðnings. Telur varnaraðili að við úrlausn þessa máls verði að líta til framlagðra gagna. Sé athugasemdum sóknaraðila því alfarið hafnað.

## **IV**

### **Niðurstaða**

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerð nr. 1177/2019 um kæruneftnd 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 með flugi frá [...] til [...], ferðum, hálfu fæði, námskeiði og gistingu 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. Varnaraðili telst seljandi pakkaferðar í skilningi laganna og bar því sem skipuleggjandi ábyrgð á réttri framkvæmd ferðarinnar, sbr. 1. mgr. 17. gr. sömu laga.

Í máli þessu byggir sóknaraðili á því að varnaraðili hafi vísað sér úr hinni keyptu pakkaferð á fyrsta degi hennar vegna þeirrar aðstöðu sem upp hafi komið í fluginu sjálfu sem og á flugvelli við komu til [...]. Hefur varnaraðili ekki andmælt því og ber því við að sóknaraðila verði alfarið um kennt hvernig farið hafi og að sóknaraðili hafi þannig fyrirgert rétti sínum til bóta. Verður því að leggja til grundvallar að málsatvik hafi verið á þessa leið.

Í skilmálum varnaraðila segir m.a. varðandi vandamál í ferðum á hans vegum:

*„Komi af einhverjum ástæðum upp vandamál í ferðinni er mjög áriðandi að hafa tafarlaust samband við fararstjóra sem reynir að greiða úr hvers manns vanda. Þeir munu gera allt sem í þeirra valdi stendur til að leysa málið á staðnum. Ef það tekst ekki getur farþeginn sent skriflega kvörtun um málið til ferðaskrifstofunnar í síðasta lagi innan mánaðar frá því að ferð lauk í samræmi við almenna ferðaskilmála Samtaka ferðaþjónustunnar...“*

Óumdeilt er að varnaraðili vísaði sóknaraðila úr pakkaferðinni þann 17. september 2022 og krafðist þess að sóknaraðili myndi yfirgefa hótelið strax. Sóknaraðili varð við því og festi kaup á annarri gistingu sama dag. Þá liggur fyrir að sóknaraðili sendi varnaraðila tölvupóst 18. september 2022 þar sem sóknaraðili upplýsti varnaraðila um málsatvik og óskaði jafnframt eftir endurgreiðslu kaupverðs og bóta vegna vanefnda varnaraðila á hinni ferðatengdu þjónustu. Hafnaði varnaraðili kröfum sóknaraðila með tölvupósti 20. september 2022. Voru kröfur sóknaraðila ítrekaðar með bréfi lögmanns hennar sama dag. Með bréfi lögmanns varnaraðila, dags. 28. september 2022, var kröfum sóknaraðila hafnað á ný.

Samkvæmt 1. mgr. 20. gr. laga nr. 95/2018 getur ferðamaður rift samningi um pakkaferð og eftir því sem við á, krafist afsláttar og skaðabóta, ef verulegur hluti þeirrar ferðatengdu þjónustu, sem samningur um pakkaferð kveður á um, er ekki veittur eða er verulega ófullnægjandi. Í 21. gr. laganna segir að ferðamaður eigi rétt á afslætti af verði pakkaferðar fyrir það tímabil sem vanefndir á samningi um pakkaferð eru til staðar, nema skipuleggjandi eða smásali geti sýnt fram á að vanefndirnar séu sök ferðamanns. Þá segir í 1. mgr. 22. gr. laganna að ferðamaður eigi rétt á skaðabótum vegna tjóns sem hann verður fyrir og rekja má til vanefnda, nema því aðeins að skipuleggjandi eða smásali sýni fram á að vanefnd sé:

*„a. sök ferðamannsins,  
b. sök þriðja aðila sem ekki tengist þeirri þjónustu sem samið var um og af ófyrirsjáanlegum eða óviðráðanlegum ástæðum,  
c. vegna óvenjulegra og óviðráðanlegra aðstæðna.“*

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða sér kaupverð ferðarinnar að fjárhæð 199.000 krónur. Þá gerir sóknaraðili kröfu um að varnaraðili

greiði sér útlagðan kostnað vegna hótulgistingar að fjárhæð 79.497 krónur, kostnað við kaup á nýjum flugmiða að fjárhæð 34.597 krónur og kostnað við ferð út á flugvöll að fjárhæð 28.198 krónur. Loks gerir sóknaraðili kröfu um greiðslu lögmannskostnaðar að fjárhæð 310.000 krónur.

Af framlögðum gögnum virtum er ljóst að sóknaraðili átti við heilsubrest að stríða og að varnaraðila var kunnugt um það. Mátti varnaraðili því vita að sóknaraðili gæti þurft á aðstoð að halda í ferðinni. Þótt sóknaraðili hafi ekki borið nægjanlegar brögður á fullyrðingar varnaraðila um ölvunarástand hennar á ferðadegi og framlagðar yfirlýsingar tveggja farþega álítur kærunefndin að hugsanleg ölvun sóknaraðila þann dag hafi ekki réttlætt þá afdrifaríku ákvörðun fararstjóra að víkja sóknaraðila úr ferðinni þá þegar. Samkvæmt 1. mgr. 17. gr. laga nr. 95/2018 ber varnaraðili ábyrgð á framkvæmd þeirrar ferðatengdu þjónustu sem innifalin er í samningi um pakkaferð. Þá kemur skýrt fram í skilmálum varnaraðila að ef vandamál komi upp í ferð muni fararstjóri reyna að greiða úr vanda viðskiptavinar á staðnum. Verður hvorki talið að varnaraðili hafi fullnægt skyldum sínum samkvæmt framangreindum ákvæðum eða reynt að ráða bót á þeirri aðstöðu sem upp kom í ferðinni í samræmi við 18. gr. laganna.

Í ljósi alls framangreinds verður fallist á að sýnt hafi verið fram á vanefndir varnaraðila á samningi aðila um hina umþrættu ferð. Álítur kærunefndin að sóknaraðila verði þar ekki um kennt enda vanefnd varnaraðila í engu samhengi við meinta sök sóknaraðila. Á sóknaraðili því rétt á skaðabótum á grundvelli 1. mgr. 22. gr. laganna. Verður fallist á kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu kaupverðs ferðarinnar að fjárhæð 199.000 krónur sem og annan kostnað hennar vegna vanefndanna að fjárhæð alls 142.292 krónur.

Sóknaraðili hefur einnig krafist greiðslu lögmannskostnaðar að fjárhæð 310.000 krónum. Sú krafa ekki ekki studd neinum gögnum og verður því að hafna henni.

## V

### Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y., ber að greiða sóknaraðila X, alls 341.292 krónur.

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt sóknaraðila, sbr. a. liður 2. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Varnaraðila ber að greiða málskostnaðargjald að fjárhæð 15.000 krónur með vísan til 4. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

---

Hildur Ýr Viðarsdóttir  
formaður

---

Hildur Leifsdóttir

---

Jón Rúnar Pálsson