

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 28. júní 2024 máli nr. 12/2024

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 19. janúar 2024 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings um ferðatengda þjónustu sem keypt var af Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða sóknaraðila hina ferðatengdu þjónustu, samtals 1.019.800 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

### II

#### Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 25. janúar 2024, 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 6. mars 2024 og sóknaraðili lagði í kjölfarið fram athugasemdir við andsvörum varnaraðila þann 8. mars sama ár.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, bókunarstaðfesting, reikningur, staðfesting á greiðslu, myndir og afrit af skriflegum samskiptum aðila.

Með bréfi, dags. 28. júní 2024, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að sóknaraðili hafi pantað betri sæti fyrir sig og samferðarkonu sína og greitt samtals 99.600 krónur fyrir eða 24.900 krónur fyrir hvert sæti. Í bókunarferlinu hafi verið boðið upp á að bóka almenn sæti í röðum 17-33 á 3.900 krónur eða betri sæti í röðum 1-16 á 19.900-24.900 krónur. Sóknaraðili hafi pantað sæti 16D og 16F á útleið og 16A og 16C á heimleið en ekki hafi verið hægt að bóka sætin á milli, þ.e. 16E og 16B. Nokkru síðar hafi sóknaraðili tekið eftir að sætin á milli hafi verið komin í sölu fyrir 17.000 krónur. Sóknaraðili hafi leitað skýringa frá varnaraðila og fengið þær upplýsingar að öll sætin í vélinni væru eins. Sóknaraðili hafi strax degi síðar tilkynnt varnaraðila að hann vildi afpanta ferðina vegna þessa. Sóknaraðili vísar til þess að hann þurfi meira rými vegna bakverkja og kveðst ekki hefði pantað umrædda ferð ef hann hefði haft upplýsingar um að öll sætin væru eins og að hægt væri að bóka sætin á milli. Sóknaraðili vísar til þess að sér hafi ekki mátt vera ljóst þegar hann pantaði sætin að þau væru ekki betri en önnur sæti í vélinni, enda hafi þau verið auglýst sem slík og verðið á þeim sexfalt hærra en á almennum sætum.

Varnaraðili bendir á að ekki hafi verið boðið upp á betri sæti í vélinni en að sæti framar í vélinni hafi verið seld á hærra verði. Þá bendir varnaraðili á að

varnaraðili hafi fallist á að endurgreiða sóknaraðila 25% af heildarverði ferðarinnar í samræmi við skilmála.

#### IV

##### Lagaumhverfi

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 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.

Samkvæmt 1. mgr. 13. gr. laga nr. 95/2018 er skipuleggjanda eða smásala ekki heimilt að gera breytingu á samningi um pakkaferð, aðrar en verðbreytingar, nema heimild til slíkrar breytingar komi fram í samningi um pakkaferð og um óverulega breytingu sé að ræða. Í 3. mgr. sömu greinar kemur fram að ferðamaður geti afpantað pakkaferð ef breyting á samningi um pakkaferð felur í sér verulegar breytingar á meginleiknum ferðatengdrar þjónustu. Samkvæmt 14. gr. laganna á ferðamaður rétt á fullri endurgreiðslu ef hann afpantar pakkaferð samkvæmt 13. gr. laganna.

#### V

##### Niðurstaða

Varnaraðili seldi sóknaraðila ferðatengda þjónustu sem fólst í umsjón með framkvæmd pakkaferðar til [...] á ferðatímabilinu 6.-14. janúar 2024. Greiddi sóknaraðili varnaraðila alls 1.019.800 krónur fyrir sig og samferðakonu sína. Sóknaraðili afpantaði ferðina þann 19. desember 2023 og krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða sóknaraðila ferðina að fullu.

Sóknaraðili byggir á því að hafa við bókun ferðarinnar pantað og greitt fyrir betri sæti í flugvélinni, samtals 99.600 krónur. Þann 17. desember 2023 hafi sóknaraðili hins vegar fengið upplýsingar um að öll sætin í vélinni væru eins og að varnaraðili hefði sett í sölu miðjusætin sem áttu að gera sætin að betri sætum. Í kjölfarið afpantaði sóknaraðili umrædda ferð sökum líkamlegs ástands hans. Sóknaraðili hefur vísað til þess að hann hefði ekki pantað ferðina ef þessar upplýsingar hefðu legið fyrir. Varnaraðili byggir á því að umrædd sæti hafi ekki verið auglýst sem betri sæti heldur séu sæti framarlega í vélinni dýrari en sæti sem eru aftar í vélinni. Varnaraðili hefur vísað til þess að sóknaraðili eigi rétt á 25% endurgreiðslu í samræmi við skilmála fyrirtækisins, enda hafi ferð verið afpöntuð 8-27 dögum fyrir brottför.

Á skjámynd sem sóknaraðili hefur lagt fram af sætisvali í bókunarferlinu sést að hægt hafi verið að velja um „betri sæti“ og „almenn sæti“. Verðmunur á umræddum sætum var allt frá 16.000-21.000 krónur fyrir stakt sæti hvora ferð. Kærunefndin telur augljóst að sæti sem varnaraðili selur á 24.900 krónur hvert hljóti að eiga að hafa betri eiginleika en önnur sæti í vélinni. Að mati kærunefndarinnar mátti sóknaraðili því ætla að sætin sem hann greiddi fyrir væru búin öðrum kostum en einungis þeim að vera í fremri hluta vélarinnar, enda hafi þeim verið lýst sem „betri sætum“ í bókunarferli.

Sóknaraðili afpantaði hina ferðatengdu þjónustu í tölvupósti til varnaraðila þann 19. desember 2023 eða 18 dögum fyrir brottför. Fyrir liggur að sóknaraðili

afpantaði umrædda ferð í kjölfar þess að hafa fengið upplýsingar um sætin í vélinni og eftir að hafa séð að varnaraðili hafi sett í sölu sæti á milli bókaðra sæta sóknaraðila. Sóknaraðili greiddi samtals 99.600 krónur fyrir umrædd sæti sem er tæplega 10% af heildarverði pakkaferðarinnar. Að mati kærunefndarinnar er því um að ræða verulega breytingu á samningi um pakkaferð í skilningi 13. gr. laga nr. 95/2018. Framsetning varnaraðila á sölu á umræddum sætum var að mati nefndarinnar með þeim hætti að gera hafi mátt ráð fyrir að sætin hefðu betri eiginleika en önnur sæti og hafði sóknaraðili því ekki ástæðu til að afpanta ferðina fyrr en upplýsingar um gæði sætanna lágu fyrir þann 17. desember 2023.

Í ljósi alls framangreinds telur kærunefndin að sóknaraðili hafi mátt afpanta pakkaferðina vegna breytinga á samningi sem fólu í sér verulegar breytingar á megineinkennum ferðarinnar, sbr. 3. mgr. 13. gr. laga nr. 95/2018. Það hafi sóknaraðili gert um leið og hann varð áskynja um breytingar á sætaskipan flugvélanna. Sóknaraðili á því rétt á fullri endurgreiðslu samkvæmt 14. gr. laganna.

## V

### Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, 1.019.800 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 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