

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 9. september 2025 í máli nr. 97/2024

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 16. ágúst 2024 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X og Z („sóknaraðilar“), vegna ágreinings um ferðatengda þjónustu sem keypt var af Y („varnaraðili“).

Sóknaraðilar krefjast þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða sér 499.938 krónur auk vaxta vegna vanefnda á hinni ferðatengdu þjónustu. Sóknaraðilar gera jafnframt kröfu um að varnaraðila verði gert að greiða sóknaraðilum greiðslur vegna lögmannskostnaðar. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila sé hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 22. ágúst 2024, 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 staðfesti móttöku kvörtunar þann 13. september 2024. Andsvör bárust frá varnaraðila þann 13. febrúar 2025.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar og andsvara, bókunarstaðfesting, ferðagögn, staðfesting á greiðslu, afrit af skriflegum samskiptum milli aðila, afrit af kröfubréfi, dags. 22. febrúar 2024, bréf frá varnaraðila, dags. 20. desember 2023, bréf frá Félagi Atvinnurekenda, dags. 6. febrúar 2025, skjáskot og almennar upplýsingar um mismunandi hótulgistingar.

Með bréfi, dags. 9. september 2025, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Af gögnum máls verður ráðið að sóknaraðili festi kaup á ferðatengdri þjónustu af varnaraðila sem fólst í ferð fyrir sóknaraðila og fjölskyldu hennar til [...] dagana 22. desember 2023 til 4. janúar 2024. Þann 5. apríl 2023, sama dag og ferðin var bókuð, bætti sóknaraðili hóteli [...] við bókunina. Heildarverð fyrir hina ferðatengdu þjónustu var þá 900.276 krónur. Þann 12. apríl óskaði sóknaraðili eftir því að gera breytingu á hótulgistingu í ferðinni. Sóknaraðili óskaði eftir að fjölskyldan yrði færð á hótelið [...] en varnaraðili varð við beiðni sóknaraðila sama dag. Sóknaraðili óskaði eftir breytingu á hótulgistingu vegna staðsetningar og afþreyingar sem var í boði á síðarnefndu hóteli og upplýsti varnaraðila um ástæður breytinganna. Endanlegt verð fyrir hina ferðatengdu þjónustu var 999.876 krónur.

Í nóvember sendi varnaraðili tölvupóst til sóknaraðila og upplýsti um að hótelið [...] væri yfirbókað og að nauðsynlegt væri að gera breytingu á hótulgistingu. Að sögn sóknaraðila hafi sóknaraðili ekki fengið vitneskju um breytingarnar fyrr en skömmu fyrir brottför þegar varnaraðili hafði samband símleiðis. Sóknaraðili hafi í kjölfarið mótmælt breytingunni en jafnframt verið upplýst um að breytingin myndi standa eða að hún gæti hætt við ferðina og fengið endurgreitt. Þann 19. desember

2023 hafði lögmaður sóknaraðila samband við varnaraðila og gerði kröfu um að staðið yrði við upphaflega bókun eða að sóknaraðila yrði ekki boðin lakari þjónusta en um var samið. Kröfu sóknaraðila hafi verið hafnað en henni boðin afnot af bílaleigubifreið í nokkra daga. Þann 22. desember 2023 hafi sóknaraðili gert kröfu um að varnaraðili myndi bjóða sóknaraðila aðra gistingu sambærilega að gæðum og samkvæmt upphaflegri bókun og koma til móts við þann skaða sem þegar hafði hlotist. Þann 22. febrúar sendi lögmaður sóknaraðila formlega kröfu um endurgreiðslu að helmingi af umsaminni greiðslu. Að sögn sóknaraðila hafi svör ekki borist frá varnaraðila.

Sóknaraðili byggir á því að varnaraðili hafi beitt óréttmætum viðskiptaháttum við sölu á hinni ferðatengdu þjónustu. Varnaraðili hafi ekki uppfyllt skyldu sína til að tryggja gistingu í samræmi við upphaflega bókun heldur beðið fram á síðustu stundu með að ganga frá hótélbókun. Af þeirri ástæðu hafi sóknaraðili ekki haft raunhæfan möguleika á að bregðast við eða gera viðeigandi ráðstafanir. Sóknaraðili telur þá breytingu sem varð á ferðinni hvorki óverulega í skilningi laga um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun né til komin vegna ófyrirsjáanlegra eða óviðráðanlegra utanaðkomandi atvika. Sóknaraðili hefur vísað til þess að gistaðstaðan sem sóknaraðila hafi verið boðin hafi verið mun lakari að gæðum en sú sem samið hafði verið um og ekki í samræmi við óskir sóknaraðila. Þá vísar sóknaraðili til þess að óheimilt sé að gera verulegar breytingar á samningi aðila og telur sig ekki eiga að bera hallan af slægum vinnubrögðum varnaraðila.

Varnaraðili hefur vísað til þess að hafa reynt að koma til móts við sóknaraðila og fjölskyldu hennar með því að bjóða þeim gistingu á sambærilegum hótélum eða á öðru hóteli á sama svæði. Sóknaraðili hafi að endingu valið hótelið [...] sem var staðsett í um 3 kílómetra fjarlægð frá [...]. Varnaraðili hafi útvegað sóknaraðila bílaleigubifreið þeim að kostnaðarlausu og boðið sóknaraðila 50.000 króna endurgreiðslu sem og 100.000 króna inneign hjá varnaraðila. Varnaraðili vísar jafnframt í skilmála sína þar sem tilgreint er að í ákveðnum tilvikum geti komið upp aðstæður sem telja verði ófyrirséðar og utan við áhrifasvið ferðaskrifstofu. Þá sé tekið fram að samkvæmt starfsreglum gististaða hafi hótél leyfi til að yfirbóka gistirými til að mæta afföllum í pöntunum. Varnaraðili starfi sem umboðsaðili gagnvart gististöðum og beri því ekki beina ábyrgð á yfirbókunum af þeirra hálfu, en aðstoði viðskiptavini eftir föngum við úrlausn mála sem komi upp.

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. Varnaraðili telst seljandi pakkaferðar í skilningi laganna og bar því sem skipuleggjandi ábyrgð á rétttri framkvæmd ferðarinnar, sbr. 1. mgr. 17. gr. sömu laga.

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

megineinkennum ferðatengdrar þjónustu. Samkvæmt 14. gr. laganna á ferðamaður rétt á fullri endurgreiðslu ef hann afpantar pakkaferð samkvæmt 13. gr. laganna. Ferðamaður á rétt á verðlækkun samþykki hann breytingar á pakkaferð skv. 13. gr. og þær leiða til þess að pakkaferðin verður lakari að gæðum, eða ef pakkaferð sem boðin er í staðinn fyrir keypta ferð er ódýrari, sbr. 2. mgr. ákvæðisins.

V

Niðurstaða

Af gögnum málsins verður ráðið að þann 5. febrúar 2023 bókaði sóknaraðili ferðatengda þjónustu hjá varnaraðila sem fólst í ferð fyrir sóknaraðila og fjölskyldu hennar til [...] dagana 22. desember 2023 til 4. janúar 2024. Þann 12. febrúar óskaði sóknaraðili eftir að gera breytingar á hótelligistingu í ferðinni og tilgreindi varnaraðila ástæður þess. Var beiðni sóknaraðila um dvöl á hótelinu [...] samþykkt af varnaraðila. Endanlegt verð fyrir hina ferðatengdu þjónustu er skráð 999.876 krónur.

Í nóvember 2023 sendi varnaraðili sóknaraðila tölvupóst og upplýsti um nauðsynlegar breytingar á hótelligistingu vegna yfirbókunar á hótelinu [...]. Varnaraðili hefur einnig greint frá því að hann hafi hringt í nokkur skipti í sóknaraðila án þess að sóknaraðili hafi svarað. Að sögn sóknaraðila hafi tilkynning um fyrirhugaðar breytingar ekki komið til vitundar hennar fyrr en varnaraðili hafði samband símleiðis í desember 2023. Aðilar funduðu í kjölfarið og var sóknaraðila boðin endurgreiðsla sem hún þáði ekki. Sóknaraðili hefur vísað til þess að tilkynningin hafi borist of seint svo hægt væri að gera viðeigandi ráðstafanir og að of seint hafi verið að hætta við ferðina. Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða sóknaraðila sem nemur 50% af kaupverði ferðarinnar, eða 499.938 krónur. Kærunefndin telur að í kröfu sóknaraðila felist krafa um afslátt og skaðabætur í skilningi laga nr. 95/2018.

Samkvæmt gögnum málsins hækkaði heildarverð fyrir ferðina úr 900.276 krónum í 999.876 krónur við breytingu á hótelligistingu frá [...] í [...]. Sóknaraðili greiddi fyrir ferðina í nokkrum færslum en undir rekstri málsins óskaði kærunefndin eftir staðfestingu á greiðslum sóknaraðila vegna umþrættrar ferðar. Sóknaraðili hefur lagt fram staðfestingu á greiðslum, samtals að fjárhæð 799.876 krónur, greiddar 5. apríl 2024, 5. júní 2024 og 8. nóvember 2024. Beiðni kærunefndarinnar var ítrekuð með tölvupóstum, dags. 3. febrúar 2025, 3. mars 2025 og 19. júní 2025. Í skýringum til kærunefndarinnar, dags. 11. júlí 2025, kemur fram að sóknaraðilar hafi lagt inn á ferðina að einhverju leyti með innlögnum í formi reiðufjár. Á bókunarstaðfestingu vegna hótelligistingar á [...] er heildarverð skráð 849.875 krónur en jafnframt kemur fram að heildargreiðsla eða „Total paid“ sé 999.876 krónur. Í svarbréfi varnaraðila við kröfubréfi lögmanns sóknaraðila kemur jafnframt fram að endanlegt verð, 999.876 krónur, hafi verið greitt fyrir ferðina. Kærunefndin hefur óskað eftir upplýsingum frá varnaraðila um hvað hafi verið greitt fyrir ferðina í heild sinni en svör hafa ekki borist þrátt fyrir ítrekanir. Telur kærunefndin að varnaraðili verði að bera hallann af framangreindu og að með vísan til framlagðrar bókunarstaðfestingar beri að líta svo á að sóknaraðili hafi greitt alls 999.876 krónur fyrir ferðina.

Sóknaraðili hefur vísað til þess að hótelið sem fjölskyldan hafi gist á hafi ekki verið sambærilegt því hóteli sem þau höfðu óskað eftir og greitt fyrir. Í því samhengi hefur sóknaraðili lagt fram samanburð á hótelum [...] hvað varðar einkunnagjöf og fjarlægð frá ströndu.

Varnaraðili hefur vísað til heimildar gististaða til að yfirbóka hótél til að mæta afföllum í bókunum. Kærunefndin bendir á að varnaraðili telst seljandi pakkaferðar í skilningi laga nr. 95/2018 og bar því sem skipuleggjandi ábyrgð á rétttri framkvæmd

ferðarinnar. Fyrir liggur að sóknaraðili fékk úthlutaðan bílaleigubíl í fimm daga á meðan ferðinni stóð. Þá liggur fyrir að varnaraðili hefur boðið sóknaraðila endurgreiðslu að fjárhæð 50.000 krónur eða 100.000 króna inneign hjá varnaraðila en samkvæmt upplýsingum frá sóknaraðila hefur engin endurgreiðsla borist sóknaraðila vegna umþrættrar ferðar.

Óumdeilt er að breyting varð á pakkaferð sem sóknaraðili festi kaup á hjá varnaraðila. Sóknaraðili var upplýst um breytingar á hótulgistingu áður en ferðin hófst og boðin endurgreiðsla sem hún þáði ekki en hefur vísað til þess að fyrirvarinn hafi verið of lítill. Sóknaraðili fékk val um hótulgistingu og valdi að dvelja á hótelinu [...]. Samkvæmt 2. mgr. 13. gr. laga nr. 95/2018 á ferðamaður rétt á verðlækkun samþykki hann breytingar á pakkaferð skv. 13. gr. laganna og þær leiða til þess að pakkaferðin verður lakari að gæðum. Kæruneftndin telur að af gögnum málsins megi ráða að breyting hafi orðið á samningi aðila um pakkaferð sem fólst í breytingu á gististað. Fyrir liggur að sóknaraðili hafði gert varnaraðila grein fyrir því að hún og fjölskylda hennar vildu dvelja á hótelinu [...], meðal annars vegna nálægðar við strönd og aðstöðu fyrir börn. Hótelið [...], sem þau dvöldu á í staðinn, er staðsett lengra frá strönd og býður upp á minna úrval afþreyingar fyrir börn, þrátt fyrir að bæði hótelin séu skráð með þrjár stjörnur. Að mati kæruneftndarinnar leiddu framangreindar breytingar til þess að pakkaferðin varð lakari að gæðum í skilningi laga nr. 95/2018. Á sóknaraðili því rétt á hæfilegri verðlækkun samkvæmt 2. mgr. 14. gr. laganna.

Við mat á hæfilegum afslætti verður að líta til þess að sóknaraðili og fjölskylda hennar nýttu sér flug til og frá [...], farangursheimild og gistingu í þrettán nætur. Þá hafði sóknaraðili afnot af bílaleigubifreið í fimm daga án sérstakrar greiðslu. Þá verður einnig að líta til þess að sóknaraðila var boðið að hætta við ferðina og fékk síðar að velja á milli tiltekinna hótulgistinga. Hótelið [...], sem sóknaraðili valdi að dvelja á, er skráð með sama fjölda stjarna og hótelið [...]. Hins vegar verður að líta til þess að samkvæmt bókunarstaðfestingu fyrir hina ferðatengdu þjónustu hafi heildarverð ferðarinnar, með skráningu á hótelið [...], numið 849.876 krónum. Í ljósi framangreinds telur kæruneftndin að varnaraðila beri að endurgreiða sóknaraðila sem nemi mismun á verði fyrir hótelin [...], samtals að fjárhæð 150.000 krónur, enda liggur ekki annað fyrir en að sóknaraðili hafi greitt fullt gjald áður en breyting var gerð á upphaflegri bókun. Kæruneftndin telur ekki unnt að fallast á frekari afslátt.

Sóknaraðili gerir kröfu um að varnaraðila verði gert að greiða sér lögmannskostnað vegna málsins. Sóknaraðili hefur ekki lagt fram reikninga eða önnur fullnægjandi gögn sem staðfesta að slíkur kostnaður hafi verið greiddur. Með vísan til þess telur kæruneftndin ekki unnt að verða við kröfu sóknaraðila um greiðslu lögmannskostnaðar.

Sóknaraðili gerir kröfu um að varnaraðila verði gert að greiða vexti af kröfunni frá 20. desember 2023 skv. 1. mgr. 8. gr. laga um vexti og verðtryggingu til 22. mars 2024 en dráttarvöxtum samkvæmt 1. mgr. 6. gr. sömu laga frá þeim tíma til greiðsludags. Þar sem krafa sóknaraðila er um endurgreiðslu, en ekki skaðabætur, ber krafan ekki almenna vexti samkvæmt IV. kafla laga nr. 38/2001 um vexti og verðtryggingu. Ekki hefur verið samið um gjalddaga kröfunnar og ber því að reikna dráttarvexti frá og með þeim degi þegar liðinn er mánuður frá því að kröfuhafi sannanlega krafði skuldara með réttu um greiðslu, sbr. 3. mgr. 5. gr. laga nr. 38/2001. Sóknaraðili gerði kröfu um endurgreiðslu þann 22. febrúar 2024 og reiknast því dráttarvextir frá 22. mars sama ár, eins og nánar greinir í úrskurðarorði.

V
Úrskurðarorð

Varnaraðili, Y, skal greiða sóknaraðilum, X og Z, samtals 150.000 krónur ásamt dráttarvöxtum samkvæmt 1. mgr. 6. gr. laga nr. 38/2001 frá 22. mars 2024 og til greiðsludags.

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 15.000 krónur með vísan til 4. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Ívar Halldórsson

Jón Rúnar Pálsson