



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 6/2020

## **Réttur til endurgreiðslu við afpöntun pakkaferða hjá Heimsferðum**

### **I.**

#### **Málsmeðferð**

##### **1.**

Með bréfi Neytendastofu til Heimsferða ehf., dags. 17. mars 2020, var til þess vísað að stofnuninni hafi borist fjöldi fyrirspurna og ábendinga frá ferðamönnum vegna pakkaferða til Spánar, sem áætlaðar séu á tímabilinu 17.-23. mars 2020 og feli í sér flutning og hótalgistingu. Samkvæmt ábendingunum hafi ferðamennirnir leitað til Heimsferða og telji forsendur ferðarinnar brostnar þar sem áfangastaður sé skilgreindur sem hááhættusvæði samkvæmt heilbrigðisyfirvöldum vegna COVID-19 auk þess sem spænsk yfirvöld hafa lýst yfir 15 daga útgöngubanni sem hófst þann 16. mars sl. en Heimsferðir hafi ekki fallist á þau sjónarmið.

Af þessu tilefni vilji Neytendastofa vekja athygli Heimsferða á ákvæðum laga nr. 95/2018, um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun. Í bréfinu var vísað sérstaklega til 1., 3. og 4. mgr. 15. gr. laganna. Það sé mat Neytendastofu að til álita komi hvort aðstæður á Spáni, þ.e. sem skilgreint hááhættusvæði vegna COVID-19 og vegna útgöngubanns, leiði til þess að til staðar séu óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður sem hafi veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðar og þar af leiðandi eigi ferðamenn rétt til afpöntunar án greiðslu þóknunar skv. 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018.

##### **2.**

Svar Heimsferða barst Neytendastofu með bréfi, dags. 18. mars 2020, þar sem fram kemur að meginregla laganna um afpöntun sé að ferðamaður geti afpantað ferð áður en ferðin hefst gegn greiðslu sanngjarnar þóknunar, sbr. 1. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018. Tilgangur þóknunarinnar sé að bæta ferðaskrifstofu þann kostnað sem hún hafi haft af skipulagningunni og/eða að bæta þann tekjumissi sem ferðaskrifstofan verði fyrir. Ferðamaður geti þó samkvæmt 3. mgr. sama lagaákvæðis átt rétt á endurgreiðslu þóknunarinnar ef afpöntun sé vegna „óvenjulegra og óviðráðanlegra aðstæðna sem hafa veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðar eða flutning farþega til ákvörðunarstaðar.“



Atviksbundið sé hvort skilyrði ákvæðisins eigi við og geti það farið eftir eðli pakkaferðar. Ef ferðamaður kaupir golfferð og hann komist ekki í golf vegna útgöngubanns á Spáni séu allar líkur á því að skilyrði ákvæðisins séu uppfyllt. Ólíklegra sé að skilyrðin séu uppfyllt ef ferðamaður kaupir eingöngu flug og gistingu, enda selji ferðaskrifstofan ekki aðra þjónustu eða afþreyingu. Þetta myndi þó að sjálfsögðu breytast ef sett yrði samgöngubann til Spánar, enda væru þá fyrir hendi aðstæður sem hefðu veruleg áhrif á flutning farþega til ákvörðunarstaðar.

Eins og staðan sé núna hafi Heimsferðir því ekki viljað gefa út yfirlýsingu um að skilyrði 3. mgr. 15. gr. séu uppfyllt fyrir allar pakkaferðir fyrirtækisins til Spánar, en fyrirtækið muni að sjálfsögðu skoða hvert tilvik fyrir sig. Þrátt fyrir vafa um framangreint hafi Heimsferðir tekið ákvörðun, umfram skyldu, um að kosta til flutnings farþega til Íslands í framhaldi af þeirri afstöðu Ferðamálastofu og íslenska ríkisins að veita enga aðstoð til ferðalanga erlendis.

[

]

Að lokum var ítrekuð beiðni um fund með Neytendastofu.



### 3.

Með tölvubréfi Neytendastofu til Heimsferða þann 18. mars 2020 var staðfest móttaka svarsins og beiðni um fund svarað. Fram kom að ekki væri talið tímabært að funda að svo stöddu en orðið yrði við ósk um fund áður en til töku ákvörðunar kæmi.

Í ljósi aðstæðna var haldinn símafundur þann 24. mars 2020 þar sem fram kom að ákvörðun yrði tekin innan skamms tíma. Í símtalinu kom fram að þar sem Neytendastofa hafði nú þegar gefið út sjónarmið varðandi inneignarnótur væri ekki ástæða til frekari umræðu um þau atriði, líkt og óskað hafi verið eftir í bréfi Heimsferða.

## II.

### Niðurstaða

#### 1.

Í máli þessu kemur til álita hvort Heimsferðum ehf. beri að endurgreiða ferðamönnum sem keypt hafa pakkaferðir af félaginu til Spánar þar sem til staðar séu óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður sem hafa veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðar eða flutning farþega til ákvörðunarstaðar og leiði til þess að ferðamaður geti afpantað pakkaferð án greiðslu þóknunar, í samræmi við 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018, um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun.

Af hálfu Heimsferða er á það bent að atviksbundið sé hvort skilyrði 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018 eigi við og geti farið eftir eðli pakkaferðar. Jafnframt er á það bent að meginregla laganna um afpöntun sé að ferðamaður geti afpantað ferð áður en ferðin hefst gegn greiðslu sanngjarnar þóknunar, sbr. 1. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018. Ólíklegt sé að skilyrði séu uppfyllt ef ferðamaður kaupir eingöngu flug og gistingu en þessi afstaða myndi breytast ef sett yrði samgöngubann til Spánar. Óskað var eftir fundi með stofnuninni auk þess sem óskað var eftir því að tekið yrði tillit til aðstæðna í aðgerðum stofnunarinnar og lagt til að ferðamenn verði hvattir til að óska eftir inneign í stað endurgreiðslu.

#### 2.

Lög nr. 95/2018 gilda um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun sem seljendur bjóða til sölu, selja eða hafa milligöngu um sölu á til ferðamanna. Markmið þeirra er að tryggja neytendavernd við kynningu, gerð og efndir samninga um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun.

Samkvæmt 1. mgr. 15. gr. laganna getur ferðamaður afpantað pakkaferð áður en ferðin hefst gegn greiðslu sanngjarnar þóknunar. Undantekning á greiðslu sanngjarnar þóknunar er í 3. mgr. 15. gr., sem er svohljóðandi:



*„Skipuleggjandi eða smásali á ekki rétt á greiðslu þóknunar af hendi ferðamanns ef afpöntun er vegna óvenjulegra og óviðráðanlegra aðstæðna sem hafa veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðar eða flutning farþega til ákvörðunarstaðar [...].“*

Ákvæðið felur í sér undanþágu frá þeirri meginreglu að ferðamaður skuli greiða sanngjarna þóknun við afpöntun ferðar. Í umfjöllun um ákvæðið, í greinargerð með frumvarpi til laganna, er tiltekið að til óvenjulegra og óviðráðanlegra aðstæðna geti t.d. talist stríðsástand, útbreiðsla farsóttar eða sjúkdóma o.fl. sem haft getur afgerandi áhrif á ferðalög til viðkomandi staða. Samkvæmt ákvæðinu þurfa hinar óvenjulegu og óviðráðanlegu aðstæður annað hvort að hafa veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðar eða á flutning farþega til ákvörðunarstaðar til þess að ákvæðið eigi við. Í þeim tilvikum þar sem slíkar aðstæður eru við líði á ferðamaður því rétt á fullri endurgreiðslu af verði pakkaferðar. Skal slík endurgreiðsla eiga sér stað innan 14 daga samkvæmt 5. mgr. 15. gr. laganna.

### 3.

Í 11. tölul. 4. gr. laga nr. 95/2018 er að finna eftirfarandi skilgreiningu: *„Óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður: Aðstæður sem eru ekki á valdi þess aðila sem ber þær fyrir sig og ekki hefði verið hægt að komast hjá jafnvel þótt gripið hefði verið til réttmætra ráðstafana.“* Samkvæmt umfjöllun um ákvæðið í greinargerð með frumvarpi til laganna skal ákvæðið túlkað með hugtakið „force-majeure“ í huga.

Af orðalagi 11. tölul. 4. gr. laga nr. 95/2018 og lögskýringargögnum telur Neytendastofa óumdeilt að aðstæður vegna COVID-19 faraldursins séu óvenjulegar og óviðráðanlegar í skilningi laganna. Sú túlkun er jafnframt í samræmi við sjónarmið sem fram koma í leiðbeiningum framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins varðandi framangreind atriði. Óvenjulegar og viðráðanlegar aðstæður leiða þó ekki til þess, einar og sér, að ferðamaður eigi rétt til afpöntunar pakkaferðar án greiðslu þóknunar. Við mat á því þarf að líta til þess hvort aðstæðurnar hafi veruleg áhrif á annað hvort framkvæmd pakkaferðar eða flutning farþega til áfangastaðar, sbr. 3. mgr. 15. mgr. laga nr. 95/2018.

Hvað fyrra skilyrðið varðar, þ.e. að umræddar aðstæður hafi veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðar, verður að líta til hvernar og einnar pakkaferðar, samsetningar hennar og hversu víðtæk áhrif óvenjulegu og óviðráðanlegu aðstæðurnar hafa á framkvæmd pakkaferðarinnar.

Líkt og fram kom í bréfi Neytendastofu snýr mál þetta að kvörtunum og ábendingum sem Neytendastofu bárust frá ferðamönnum vegna pakkaferða til Spánar sem fólu í sér flug og gistingu á umræddu tímabili. Mál þetta varðar pakkaferðir þar sem ljóst var við upphaf ferðar og staðfest að hérlend heilbrigðisyfirvöld höfðu skilgreint Spán sem hááhættusvæði vegna hættu á COVID-19 smiti, einnig hafði verið tilkynnt um að almennt útgöngubann yrði í gildi á Spáni á meðan á ferðunum stæði og að ferðamenn þyrftu að sæta tveggja vikna sóttkví við heimkomu samkvæmt ákvörðun hérlendra heilbrigðisyfirvalda.



Neytendastofa telur tilmæli heilbrigðisyfirvalda um skilgreind áhættusvæði vera veigamikinn þátt við mat á áhrifum farsóttar á framkvæmd pakkaferðar og hvort hún leiði til endurgreiðsluréttar samkvæmt ákvæðum laganna. Þó getur þurft að taka tillit til slíkra tilmæla eftir aðstæðum hvers ferðamanns, þannig að tilmælin geta haft aukið vægi fyrir ferðamenn sem af heilsufarsástæðum eru undir meiri hættu af því að smitast af sjúkdómnum eða eru í aukinni hættu á alvarlegum veikindum af völdum hennar. Tilmæli heilbrigðisyfirvalda hafa í tengslum við COVID-19 verið gefin út í fleiri en einu stigi en við upphaf þeirra pakkaferða sem hér koma til álita var áfangastaður skilgreindur með mikla áhættu fyrir alla almenna ferðamenn og því er um að ræða aðstæður sem hafa að mati Neytendastofu veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðarinnar.

Til þess er einnig að líta að í leiðbeiningum Evrópusambandsins um túlkun og framkvæmd pakkaferða samkvæmt tilskipun Evrópusambandsins vegna COVID-19 hafa komið fram sjónarmið um að verulega skert aðgengi að þjónustu á ferðastað geti leitt til þess að hinar óvenjulegu og óviðráðanlegu aðstæður hafi veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðar, jafnvel þó slíkt aðgengi sé ekki hluti pakkaferðar í þeim skilningi að ferðamaður hafi t.d. þegar greitt fyrir aðgang að söfnum eða öðrum ferðamannastöðum eða að aðgengið komi fram í samningi um pakkaferð. Með hliðjón af ákvæðum laganna og að teknu tilliti til ofangreindra sjónarmiða í leiðbeiningum framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins telur Neytendastofa útgöngubann á áfangastað hafa veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðar. Að sama skapi telur stofnunin að þegar fyrir liggur að ferðamenn þurfi að sæta tveggja vikna sóttkví við heimkomu sé um að ræða svo mikið óhagræði fyrir ferðamenn að telja verði að það hafi veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðarinnar.

Leiðbeiningar og túlkun framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins, sem ber ábyrgð á framkvæmd samræmdrar löggjafar á innri markaðnum þ.m.t. Evróputilskipun um pakkaferðir, getur haft verulega þýðingu við túlkun og framkvæmd Evrópulöggjafar að þessu leyti eins og hún er innleidd hér á landi með lögum nr. 95/2018. Neytendastofa telur einnig ljóst með vísan til ofangreindra lögskýringargagna, svo og eðli máls og hvernig atvikum er að öðru leyti háttáð, að ekki sé unnt að þrengja svo að skilningi ákvæðisins að nægjanlegt sé að ferðaskipuleggjandi geti afhent flug og gistingu til upphaflegs áfangastaðar. Aðstæður er varða útgöngubann eða skilyrði um sóttkví við heimkomu eru þess eðlis að mati Neytendastofu að þær leiða til þess að skipuleggjandi getur ekki krafist þóknunar frá ferðamanni, sbr. ákvæði 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018.

Hvað síðara skilyrðið varðar, þ.e. að umræddar aðstæður hafi veruleg áhrif á flutning farþega til ákvörðunarstaðar, skal til þess litið að skilyrðið tekur til þeirra tilvika þegar samgöngur eru ómögulegar. Getur það t.d. átt við ef flugvelli er lokað eða samgöngur hafa verið bannaðar. Fyrir liggur að ýmis ríki Evrópu hafa gripið til útgöngu- og samgöngubanns vegna COVID-19 og í þeim tilvikum er því um að ræða óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður sem hafa veruleg áhrif á flutning farþega til ákvörðunarstaðar. Í málinu sem hér er til meðferðar koma til álita pakkaferðir frá Íslandi til Spánar. Við upphaf pakkaferðanna hafði hvorugt ríki lýst yfir



samgöngubanni og flugsamgöngur heimilar. Neytendastofa telur því að aðstæðurnar eins og atvikum er hér háttað hafi því ekki haft veruleg áhrif á flutning farþega til ákvörðunarstaðar.

#### 4.

Með vísan til alls ofangreinds voru fyrir hendi óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður sem höfðu veruleg áhrif á framkvæmd umræddra pakkaferða Heimsferða til Spánar sem til álita koma í ákvörðun þessarar. Samkvæmt 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018 eiga Heimsferðir því ekki rétt á greiðslu þóknunar af hendi ferðmanna sem afpanta pakkaferð á meðan aðstæður eru með þeim hætti sem fjallað er um í ákvörðun þessari. Af sömu ástæðum gátu Heimsferðir aflýst pakkaferðunum gegn fullri endurgreiðslu en án greiðslu frekari skaðabóta.

### III.

#### Ákvörðunarorð:

**„Heimsferðir ehf., Skógarhlíð 18, 105 Reykjavík, eiga ekki rétt á greiðslu þóknunar af hendi ferðamanna sem afpanta pakkaferð til Spánar, samkvæmt 1. mgr. 15 gr. laga nr. nr. 95/2018, um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun þar sem við upphaf pakkaferðar voru fyrir hendi óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður sem hafa veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðar. Spánn var skilgreint sem hááhættusvæði vegna COVID-19, almennt útgöngubann var í gildi samkvæmt ákvörðun spænskra yfirvalda og samkvæmt ákvörðun héraðs heilbrigðisyfirvalda ferðamönnum skylt að sæta tveggja vikna sóttkví við heimkomu. Er þar um að ræða óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður sem hafa veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðar og á seljandi því ekki rétt til greiðslu þóknunar af hendi ferðamanns samkvæmt 1. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018, um pakkaferðir og samtengdaferðatilhögun og fer um rétt ferðamanna því ótvírætt samkvæmt ákvæðum 3. mgr. 15 gr. laga nr. 95/2018, um pakkaferðir og samtengdaferðatilhögun.“**

Neytendastofa, 31. mars 2020

Tryggvi Axelsson  
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir