



NEYTENDASTOFA

## Leiðbeiningar Neytendastofu um endurgreiðslur pakkaferða vegna COVID-19

### I. Markmið leiðbeininganna

Með leiðbeiningum þessum vill Neytendastofa skýra stöðu ferðamanna og ferðaskipuleggjenda eða smásala pakkaferða vegna afpöntunar eða aflýsingar pakkaferða vegna COVID-19. Tílefni útgáfu leiðbeininganna er erfið staða ferðaþjónustunnar og óviss staða margra ferðamanna um rétt til endurgreiðslu á því sem ferðarmaður hefur greitt fyrir pakkaferð vegna þessara aðstæðna.

Leiðbeiningarnar byggja á ákvæðum laga nr. 95/2018, um pakkaferðar og samtengda ferðatilhögun. Höfð er hliðsjón af ákvörðunum Neytendastofu um efnið auk sjónarmiða sem fram hafa komið af hálfu Evrópusambandsins<sup>1</sup>.

### II. Til hverra taka leiðbeiningarnar?

Mikilvægt er að byrja á að gera grein fyrir því hvenær lögin eiga við. Fyrst ber að nefna að þau gilda um *pakkaferðir* sem *seljendur* bjóða til sölu, selja eða hafa milligöngu um sölu á til ferðamanna.

Framangreind hugtök eru skilgreind nánar í lögunum og þarf að skoða því vel hvort að eðli þjónustunnar sem um ræðir telst falla undir framangreind hugtök. Eigi lögin við þá njóta ferðamenn ríkrar verndar samkvæmt lögunum samþ.á.m. falla ferðir þeirra undir tryggingaskyldu samkvæmt lögunum.

Hugtakið *ferðatengd þjónusta* kemur fram í hugtakaskilgreiningu á *pakkaferðum* og *samtengdri ferðatilhögun*, og er því grundvallarhugtak til þess að skilja megi hugtökin pakkaferð og samtengd ferðatilhögun:

---

<sup>1</sup> Sjá fréttatilkynningu hér: [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/coronavirus\\_info\\_ptd\\_19.3.2020.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/coronavirus_info_ptd_19.3.2020.pdf)

*Ferðatengd þjónusta:*

- a) flutningur farþega,*
- b) gisting sem hvorki er í eðlilegum tengslum við flutning farþega né til búsetu,*
- c) leiga bifreiða og bifhjóla sem krefjast ökuréttinda í A-flokki,*
- d) önnur þjónusta við ferðamenn sem ekki er í eðlilegum tengslum við ferðatengda þjónustu skv. (a)–(c)–lið.*

Varðandi flutning farþega er algengast að átt er við flug en annars konar flutningur með allskyns farartækjum s.s. skipi, lest, áætlunarbifreiðum falla hér undir. Önnur þjónusta getur verið af margvíslegum toga, s.s. skoðunarferð, tónleikar, o.fl. sjá nánari skýringar hér neðar.

*„Pakkaferð: Samsetning a.m.k. tveggja mismunandi tegunda ferðatengdrar þjónustu vegna sömu ferðar ef:*

- a. þær eru settar saman af einum og sama seljanda, þ.m.t. að beiðni ferðamanns eða í samræmi við val hans, áður en einn samningur er gerður um alla þjónustuna, eða*
- b. þjónustan, óháð því hvort gerðir eru aðskildir samningar við hvern þjónustuveitanda, er:*
  - 1. keypt og valin á sama stað áður en ferðamaður samþykkir að greiða fyrir hana,*
  - 2. boðin til sölu, seld eða krafist greiðslu fyrir hana á heildarverði,*
  - 3. auglýst eða seld sem pakkaferð eða með hætti sem gefur slíkt til kynna,*
  - 4. sett saman eftir að samningur er gerður og seljandi veitir ferðamanni rétt til að velja mismunandi tegundir ferðatengdrar þjónustu, eða*
  - 5. keypt af mismunandi seljendum með hjálp samtengdra bóknarferla á netinu þar sem seljandinn, sem fyrsti samningurinn er gerður við, sendir nafn, greiðsluupplýsingar og tölvupóstfang ferðamannsins til annars eða annarra seljenda og samningur er gerður við þá innan 24 klst. frá staðfestingu bóknar fyrstu ferðatengdu þjónustunnar.*

*Það telst ekki pakkaferð ef aðeins ein tegund ferðatengdrar þjónustu skv. a-c lið [þeirrar skilgreiningar] er samsett með annarri þjónustu við ferðamenn skv. d-lið [hennar] ef sú þjónusta:*

- a. nemur minna en 25% af virði samsettu þjónustunnar og er ekki mikilvægur þáttur hennar eða auglýst sem slík, eða*
- b. er valin og keypt eftir að veiting ferðatengdrar þjónustu skv. a-c lið [þeirrar skilgreiningar] er hafin.“*

### **III. Óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður**

Samkvæmt ákvæðum laganna getur ferðamaður afpantað pakkaferð án þess að ferðaskipuleggjandi eða smásali geti krafist þóknunar (eða t.d. haldið eftir hluta af greiðslu sem greidd hefur verið) ef fyrir hendi eru óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður sem hafa veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðar eða flutning farþega til ákvörðunarstaðar. Til þess að skilyrði ákvæðisins sé mætt þurfa annars vegar að vera til staðar óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður

og hins vegar þurfa aðstæðurnar að hafa veruleg áhrif annað hvort á framkvæmd pakkaferðar eða flutning farþega til ákvörðunarstaðar.

Óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður teljast samkvæmt orðskýringum laganna vera: „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.“

Þessar aðstæður geta t.d. verið stríðsástand, útbreiðsla farsótt eða sjúkdóma, hryðjuverk, pólitískur óstöðugleiki eða aðrar aðstæður sem hafa afgerandi áhrif á ferðalög til viðkomandi staða.

Neytendastofa hefur tekið afstöðu til þess með ákvörðunum að útbreiðsla COVID-19 telst til óvenjulegra og óviðráðanlegra aðstæðna. Ákvarðanir Neytendastofu má sjá á heimasíðu stofnunarinnar [www.neytendastofa.is](http://www.neytendastofa.is).

#### IV. Veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðar eða flutning farþega til ákvörðunarstaðar

Eins og áður segir nægir ekki aðeins að meta það hvort COVID-19 faraldur teljist óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður heldur verða þessar ástæður að hafa veruleg áhrif annað hvort á framkvæmd pakkaferðarinnar eða flutning farþega til ákvörðunarstaðar.

Þegar metið er hvort aðstæðurnar hafi veruleg áhrif á framkvæmt pakkaferðar verður að líta til hvernar og einnar pakkaferðar og í einhverjum tilvikum aðstæðna viðkomandi ferðamanns.

Í ákvörðunum sínum hefur Neytendastofa tekið afstöðu til þess stofnunin telur tilmæli heilbrigðisyfirvalda um skilgreind hættusvæði spila veigamikinn þátt við mat á áhrifum farsóttar á framkvæmd pakkaferðar. Til þess getur komið að taka þurfi 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 hætti á alvarlegum veikindum af völdum hennar. Þá hafa tilmæli heilbrigðisyfirvalda vegna COVID-19 verið gefin út í fleiri en eigu hættustigi og þarf þá að meta hverja og eina ferð auk aðstæðna hvers ferðamanns með tilliti til þess hættustigs sem í gildi er.

Evrópusambandið fjallar um það í fréttatilkynningu sinni að verulega skert aðgengi að þjónustu á ferðastað geti leitt til þess að hinar óvenjulegu og óviðráðanlegu aðstæður hafi veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðar. Það getur átt við þrátt fyrir að 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 lögum nr. 95/2018 og að teknu tilliti til sjónarmiða Evrópusambandsins hefur Neytendastofa m.a. tekið ákvörðun um að útgöngubann á áfangastað hafi veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðar.

Að sama skapi er það afstaða Neytendastofu að ef það liggur fyrir að ferðamenn þurfi að sæta tveggja vikna sóttkví við heimkomu að kröfu íslenskra heilbrigðisyfirvalda sé um að ræða svo mikið óhagræði fyrir ferðamenn að telja verði að það hafi veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðarinnar.

Hvað síðara skilyrðið varðar, þ.e. að umræddar aðstæður hafi veruleg áhrif á flutning farþega til ákvörðunarstaðar, er það afstaða Neytendastofu að það eigi við í tilvikum þegar samgöngur eru ómögulegar. Getur það t.d. átt við ef flugvelli er lokað eða samgöngur hafa verið bannaðar. Ýmis ríki Evrópu gripu til 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.

#### V. Hvenær er hægt að afpanta vegna óvenjulegra og óviðráðanlegra aðstæðna?

Í lögunum er ekki fjallað sérstaklega um það á hvaða tímapunkti hægt er að afpanta eða aflýsa ferð vegna óvenjulegra og óviðráðanlegra aðstæðna enda verður að meta það í hverju tilviki fyrir sig út frá þeim aðstæðum sem eru fyrir hendi.

Gera verður kröfu um að fyrir liggi annars vegar að viðkomandi aðstæður verði fyrir hendi þegar ferðin verður farin og hins vegar að þær muni á þeim tíma sem ferðin er hafa veruleg áhrif á framkvæmd ferðarinnar eða flutning farþega til ákvörðunarstaðar. Þess vegna getur í mörgum tilvikum verið ómögulegt að meta réttarstöðuna þegar langt er í upphaf áætlaðrar ferðar og kanna hvort umræddar aðstæður séu ekki lengur fyrir hendi. Hafi aðstæður breyst, s.s. að aflýst er hættuástandi og engin hindrun lengur fyrir hendi þegar að ferðin skal farin þarf því að endurmeta hvort réttur sé til staðar til að afpanta eða aflýsa ferð á þessum grundvelli.

Þar sem yfirvöld hafa lagt á samgöngu- eða útgöngubann er hægt að meta fram í tímann, út frá þeim tímaviðmiðun sem slíkar yfirlýsingar setja hvort forsendur séu til þess að aflýsa eða afpanta ferð vegna óvenjulegra og óviðráðanlegra aðstæðna.

#### VI. Er hægt að víkja frá skyldu til endurgreiðslu?

Lögin veita engar undanþágur frá því að ferðmanni sé endurgreitt kaupverð pakkaferðar innan 14 daga frá afþöntun eða aflýsingu, þar sem það á við. Framangreindur 14 daga frestur er lögfestur í samræmi við samhæfða löggjöf á öllu Evrópska efnahagssvæðinu og samkvæmt 3. gr. laganna eru lögin ófrávíkjanleg nema til hagsbóta fyrir ferðamenn. Í því felst að ferðaskipuleggjandi eða smásali getur ekki leitað samþykkis ferðamanns fyrir skilmálum um að hann eigi ekki rétt á endurgreiðslu þar sem lagaskylda er til þess.

Vegna þess vanda sem COVID-19 faraldur hefur skapað ferðaþjónustufyrirtækjum hér á landi og í öðrum ríkjum á Evrópska efnahagssvæðinu eru lögbær stjórnvöld að kanna hvort unnt sé að setja með lögum bráðabirgðaúrræði sem veita lengri frest til endurgreiðslu á pakkaferð. Jafnframt er verið að skoða hvort önnur úrræði séu möguleg til að aðstoða jafnt ferðaþjónustufyrirtæki og neytendur til að mæta efnahagslegum áhrifum sem fyrirtæki og neytendur og öðrum afleiðingum af ferðabanni sem gilda tímabundið í fjölmörgum ríkjum. Neytendastofa hvetur neytendur sem og aðra sem hagsmuna hafa að gæta að fylgjast með hvort gildandi reglum verði breytt og mun stofnunin uppfæra upplýsingar og leiðbeiningar þessar komi til þess að gildandi löggjöf um pakkaferðir verði breytt vegna þess neyðarástands sem skapast hefur vegna COVID-19 faraldursins.

Vegna umfangs og víðtækra afleiðinga COVID-19 faraldursins á efnahagslegar aðstæður ferðaþjónustunnar hefur Atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið mælt með því að ferðamenn hugi að því, við þessar tilteknu aðstæður, að taka við inneignarnótu í stað endurgreiðslu. Neytendastofa hefur tekið undir þessi sjónarmið í þessu undantekningartilviki. Stofnunin hefur þó sett fram sjónarmið um það hvaða skilyrði viðkomandi inneignarnótur þurfa að uppfylla til þess annars vegar að tryggja að inneignarnótur falli innan skilgreiningar pakkaferðar og njóti þannig tryggingaverndar skv. ákvæðum laganna og hins vegar til þess að viðhafðir séu góðir viðskiptahættir. Sjónarmiðin eru eftirfarandi:

1. Útgáfa COVID inneignarnótu er valkostur og kemur til viðbótar við lögbundinn endurgreiðslurétt ferðamanna en ekki í staðinn fyrir hann. Við upplýsingagjöf til ferðamanna og í skilmálum ferðaþjónustufyrirtækja ætti ekki að kveða á um eða gefa í skyn að COVID inneignarnótur komi í stað lögbundins endurgreiðsluréttar.
2. Inneignarnóta ætti að bera með sér að hún sé til frestunar á pakkaferð vegna útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins.
3. Inneignarnótan ætti að minnsta kosti að hljóða upp á pakkaferð hjá fyrirtækinu eins og hún er skilgreind í lögum.
4. Inneignarnótan ætti að hljóða að lágmarki upp á þá fjárhæð sem ferðamaður greiddi fyrir pakkaferðina.
5. Á inneignarnótunni ætti að koma fram gildistími hennar. Eðlilegt er að miða við fjögur ár sem er fyrningarfrestur almennra krafna. Stuttur gildistími getur falið í sér ósanngjarna samningsskilmála og er háð mati Neytendastofu komi slík mál til ákvörðunar hjá stofnuninni.
6. Á inneignarnótunni ætti að koma fram að ferðamanni sé innan gildistíma ávallt heimilt að krefjast endurgreiðslu ef hann hættir við að nota COVID inneignarnótuna.

## VII. Samtengd ferðatilhögun

Líkt og heiti laganna bera með sér taka þau ekki aðeins til pakkaferða heldur einnig samtengdrar ferðatilhögunar. Orðskýring samtengdrar ferðatilhögunar er svohljóðandi:

*„Samtengd ferðatilhögun: A.m.k. tvær mismunandi tegundir ferðatengdrar þjónustu sem keyptar eru vegna sömu ferðar en mynda ekki pakkaferð, enda séu gerðir aðskildir samningar við hvern ferðaþjónustuveitanda fyrir sig, og seljandinn hefur milligöngu um:*

- a) að ferðamenn velji og greiði sérstaklega fyrir hverja tegund ferðatengdrar þjónustu við einstaka heimsókn eða samskipti á sölustað hans, eða*
- b) með markvissum hætti, öflun a.m.k. einnar tegundar ferðatengdrar þjónustu til viðbótar frá öðrum seljanda, þar sem samningur við þann seljanda er gerður innan 24 klst. frá staðfestingu bóknar fyrstu ferðatengdu þjónustunnar.*

*Það telst ekki samtengd ferðatilhögun ef aðeins er keypt ein tegund ferðatengdrar þjónustu skv. a–c-lið þeirrar skilgreiningar og önnur þjónusta við ferðamenn skv. d-lið þeirrar skilgreiningar ef sú þjónusta nemur minna en 25% af samanlögðu virði þjónustunnar og er ekki mikilvægur þáttur ferðarinnar eða auglýst sem slík.“*

Rétt er að skýra nánar hvað felst í samtengdri ferðaþjónustu með almennum orðum einnig. Þegar keypt er ferðatengd ferðaþjónusta sem er samsett af a.m.k. tveimur tegundum ferðaþjónustu, þ.e. flutningi, gistingu, bílaleigu eða annarri þjónustu (s.s. miði á tónleika, skoðunarferðir, leiga á útbúnaði t.d. skíðum eða lyftukort) hjá mismunandi seljendum og það er einn seljandi sem hefur haft milligöngu um pöntun þjónustu hjá hinum og tengt þá þjónustu inn í orlofsferð sem um ræðir þá telst það til samtengdrar ferðaþjónustu.

Þetta getur gerst á tvo vegu. Ein leið er að ferðamaður kaupir tvær (eða fleiri) tegundir ferðatengdrar þjónustu í sömu heimsókn til seljanda – til dæmis á heimasíðu seljanda eða sölustað. Hin leiðin er að þú kaupir eina tegund ferðatengda þjónustu hjá seljanda **eftir** að þú hefur keypt hans þjónustu og hann sendir þig áfram eða framvísar þér áfram til næsta seljanda og þú kaupir þjónustu af þeim seljanda **innan 24 klst.** frá því að fyrstu kaupin voru gerð.

Ákvæði laganna um endurgreiðslu við afpöntun vegna óvenjulegar og óviðráðanlegra aðstæðna eiga eingöngu við um pakkaferðir en ekki samtengda ferðatilhögun.

Fyrir ferðamenn í samtengdri ferðatilhögun er þó mikilvægt að vita að sú þjónusta getur talist tryggingaskyld samkvæmt lögnum og eiga að því leyti sömu sjónarmið við um samtengda ferðatilhögun og pakkaferð.

## VIII. Viðurlög

Neytendastofu er falið eftirlit með lögum um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun, að undanskyldum ákvæðum laganna sem snúa að tryggingaskyldu. Þau ákvæði heyra undir Ferðamálastofu og ber neytendum að senda fyrirspurnir og erindi um rétt sinn til endurgreiðslu til Ferðamálastofu komi til gjaldþrots þess þjónustuaðila sem neytendur hafa átt viðskipti við.

Neytendastofa getur gripið til úrræða gagnvart þeim sem fylgja ekki lögnum. Þessi úrræði geta falist í ákvörðun um bann, fyrirmæli eða heimild með ákveðnum skilyrðum. Þá getur stofnunin lagt stjórnvaldssektir eða dagsektir á fyrirtæki sem brjóta gegn lögnum.

Í einhverjum tilvikum getur brot gegn lögum um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun jafnframt falið í sér brot gegn góðum viðskiptaháttum eins og fjallað er um þá í lögum nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

---

*Leiðbeiningar þessar hafa ekki lagagildi en lýsa almennt afstöðu Neytendastofu. Leiðbeiningarnar eru teknar saman af Neytendastofu og er ætlað að lýsa sjónarmiðum sem stofnunin telur að leggja beri til grundvallar við túlkun og beitingu gildandi laga nr. 95/2018, um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun.*

*Í leiðbeiningunum er bent á helstu sjónarmið og aðstæður sem upp geta komið við mat og túlkun óvenjulegum og óviðráðanlegum aðstæðum vegna COVID-19 samkvæmt lögum nr. 95/2018, um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun. Leiðbeiningunum er ekki ætlað að svara öllum þeim álitaeftnum sem upp geta komið við beitingu laganna.*

*Það eru ákvarðanir Neytendastofu að undangenginni málsmeðferð samkvæmt stjórnsýslulögum, úrskurðir áfrýjunarnefndar neytendamála og dómar almennra dómstóla sem ráða beitingu laga nr. 95/2018, um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun.*

---