



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 36/2024

## Upplýsingagjöf Kilroy Iceland ehf. til ferðamanna

### I.

#### Málsmeðferð

##### 1.

Með bréfi Neytendastofu til Kilroy Iceland ehf., dags. 1. mars 2023, gerði stofnunin grein fyrir þeim athugasemdum sem hún hafði við upplýsingagjöf félagsins til ferðamanna á grundvelli laga nr. 95/2018, um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun. Vísaði stofnunin jafnframt til viðeigandi ákvæða laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Í umræddu bréfi benti stofnunin á að í skilmálum félagsins væri gert ráð fyrir því að þegar samningur er gerður við ferðamann væri ekki komið á beint samnings samband við Kilroy heldur tekið fram að um umboðsviðskipti væri að ræða þar sem Kilroy komi fram fyrir hönd annarra söluaðila, s.s. flugfélög. Sá skilningur félagsins komi fram á ýmsum stöðum í skilmálum þess. Var félaginu gefinn kostur á að tjá sig um efnisatriði bréfsins áður en gerðar væru frekari athugasemdir við einstaka ákvæði umræddra skilmála.

Vísaði Neytendastofa til þess að samkvæmt ákvæðum laga nr. 95/2018 gildi þau um pakkaferðir almennt, óháð því hvaða nafni fyrirtæki ákveði að kalla slíkar ferðir, sbr. 1. mgr. 2. gr. laganna. Í 2. mgr. sömu greinar væru að finna undantekningar frá gildissviði laganna. Tjáði Neytendastofa Kilroy að stofnunin sæi ekki með hvaða hætti undantekningar 2. mgr. 2. gr. laganna kynnu að eiga við í málinu.

Vísaði Neytendastofa til þess að hugtakið „*pakkaferð*“ væri skilgreint í 2. tölul. 4. gr. laganna. Þá lýsti stofnunin nánar inntaki ákvæðisins og staflað þess. Jafnframt vísaði stofnunin til 5. gr. laganna um upplýsingaskyldu við samningsgerð, 6. gr. um nánari útfærslu á hvaða upplýsingar seljandi skuli veita ferðamanni fyrir samningsgerð, og 7. gr. laganna, þar sem fjallað væri um bæði forms- og efnisskilyrði samnings.

Óskaði stofnunin eftir því að félagið veitti stofnuninni upplýsingar um hvort sérstakir samningar væru gerðir í tengslum við einstaka pakkaferðir og, ef svo væri, hvert efni



skilmálanna væri, hvernig þeir væru kynntir neytendum og hvort ferðamaður hlyti afrit af samningnum á pappír eða öðrum varanlegum miðli.

Svör bárust ekki þrátt fyrir formlega ítrekun á erindi stefnunarinnar, dags. 30 mars. 2023.

## 2.

Þar sem engin svör höfðu borist stofnuninni var tekin formleg stjórnvaldsákvörðun um afhendingu Kilroy Iceland ehf. á ákveðnum gögnum á grundvelli 1. og 2. mgr. 21. gr. og 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005. Í ákvörðun þeirri vakti stofnunin athygli félagsins á 31. gr. laga nr. 95/2018, þar sem fjallað væri um eftirlitshlutverk Neytendastofu samkvæmt lögnum.

Krafðist Neytendastofa þess að Kilroy afhenti stofnuninni eftirfarandi gögn eigi síðar en 2. maí 2023 að viðlögðum dagssektum frá þeim degi:

1. Afrit af samningsskilmálum þeim sem eru grundvöllur að samningi félagsins við ferðamann vegna pakkaferðar;
2. afrit af öllum öðrum skilmálum sem kunna að vera hluti af samningum um pakkaferð;
3. upplýsingar um hvort félagið telji sig og sína starfsemi falla utan gildissviðs laga nr. 95/2018, um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun; og ef svo er
4. upplýsingar um á hvaða grundvelli Kilroy telji ákvæði laganna ekki eiga við um starfsemi félagsins.

## 3.

Svar barst Neytendastofu með tölvupósti, mótt. 24. apríl 2023, þar sem félagið sendi m.a. dæmi um ferðatilhögun sem ferðamönnum er látið í té áður en bókun eða greiðsla á sér stað og dæmi um ferðaskjöl sem viðskiptavinur fær eftir að búið er að bóka og staðfesta ferð. Þá vísaði félagið til skilmála á vefsíðu félagsins.

Jafnframt tók félagið fram að það muni leiðrétta skilmála sína til samræmis við ábendingar stofnunarinnar varðandi „*breytingar af hálfu flugfélaga*“ þannig að hafið sé yfir vafa að Kilroy beri ábyrgð sem skipuleggjandi ásamt smásala.

Þá muni félagið gera viðeigandi breytingar eftir frekari ábendingum Neytendastofu þegar þær bærust. Að öðru leyti telji félagið sig vera skipuleggjanda og lúta lögum um sölu pakkaferða. Félagið selji stundum einstaka vörur sem teljist ekki til pakkaferða í skilningi laganna og það muni passa að skýr munur sé á skilmálum gagnvart slíkum viðskiptavinum.

Félagið muni kippa í liðinn öllum úrbótum og ábendingum sem koma frá Neytendastofu.

## 4.

Með bréfi Neytendastofu til Kilroy, dags. 24. maí 2023, gerðir stofnunin nánari grein fyrir þeim athugasemdum sem stofnunin hefði við skilmála félagsins.



Tók stofnunin fram að undir liðnum „*Breytingar gerðar að hálfu flugfélaga*“ komi fram að Kilroy starfi einungis sem umboðsmaður fyrir flugfélög og sé ekki ábyrgt fyrir neinum kostnaði vegna breytinga eða í tilvikum þar sem flugfélagið hættir við. Taldi stofnunin vandséð að félagið geti takmarkað ábyrgð sína með þessum hætti, enda sé félagið skipuleggjandi í skilningi laga nr. 95/2018 og beri ábyrgð á framkvæmd pakkaferðar, sbr. 17. gr. laganna.

Með vísan til sömu sjónarmiða vísaði stofnunin til eftirfarandi ákvæðis í skilmálum félagsins um „*skoðunarferðir*“:

*„Breytingar geta átt sér stað á ferðum eða hætt er við ferðir vegna ónægrar þátttöku. Þess vegna er ekki alltaf hægt að staðfesta ferðir fyrir en nær dregur að brottför. KILROY er ekki ábyrgur fyrir slíkum breytingum. KILROY er umboðsaðili, en ber ekki ábyrgð á vanefndum eða mistökum sem ekki hafa orðið vegna mistaka hjá KILROY.“*

Gerði stofnunin í framhaldinu grein fyrir upplýsingaskyldu skipuleggjanda á grundvelli 1. mgr. 5. gr. laga nr 95/2018. Vísaði stofnunin til þess að á grundvelli 30. gr. laganna hafi verið sett reglugerð nr. 1286/2018, um staðlaðar upplýsingar vegna sölu pakkaferða og samtengdrar ferðatilhögunar. Í reglugerðinni og viðaukum hennar megi finna þær stöðluðu upplýsingar sem beri að veita ferðamönnum fyrir sammingsgerð. Fór Neytendastofa fram á að Kilroy sýni fram á hvort félagið veiti ferðamönnum þær upplýsingar sem skylt er að veita fyrir sammingsgerð og, ef svo væri, með hvaða hætti það væri gert.

Þá væri á grundvelli e. liðar 1. mgr. 6. gr. laganna skylt að veita upplýsingar um þann lágmarksfjölda þátttakenda sem þurfi til að af pakkaferð verði og þann frest sem skipuleggjandi hafi til að aflýsa ferð, sbr. 16. gr. laganna, áður en sammingsur um pakkaferð sé gerður. Við athugun á einstaka ferðum á vefsíðu félagsins, kilroy.is, ásamt athugun á skilmálum félagsins, virðist ekki vera hægt að finna nákvæmar upplýsingar um lágmark þátttakenda almennt eða fyrir ákveðnar ferðir.

Í g. lið 1. mgr. 6 .gr. laganna komi fram að ferðamaður eigi rétt á upplýsingum um að ferðamaður geti fallið frá samningi fyrir upphaf pakkaferðarinnar gegn greiðslu þóknunar, sbr. 15. gr, fyrir sammingsgerð. Í skilmálum Kilroy komi hins vegar eftirfarandi fram:

*„Til þess að staðfesta ferð þarf að greiða innborgun á ferð sem er ekki endurgreidd ef ferð er afbókud. KILROY áskilur sér rétt til að afbóka ferð vegna vanskila á eftirstöðvum greiðslu. Ef ferð er greidd að fullu við bókun eru endurgreiðslur í samræmi við reglur samstarfsaðila KILROY. Kostnaður fylgir alltaf því að afbóka og/eða breyta flugi og ferðum. Vinsamlegast hafðu samband við ferðaráðgjafa fyrir nánari upplýsingar.“*

Af textanum að dæma virðist Kilroy aðallega leggja áherslu á rétt félagsins til að afbóka ferð vegna vanskila. Hvað varði réttarstöðu ferðamanna virðist aðeins vísað til þess að gjöld geti fylgt afpöntun og tilgreint að ferðamaður skuli hafa samband við ferðaráðgjafa, þrátt fyrir að



framangreint ákvæði sé skýrt um það að ferðamaður eigi rétt á upplýsingum um rétt sinn samkvæmt 15. gr. laganna. Þá sjái stofnunin ekki á hvaða grundvelli félagið hafi heimildir til að takmarka ábyrgð sína við reglur samstarfsaðila Kilroy með þeim hætti sem félagið geri.

Þá gerði stofnunin grein fyrir inntaki b. liðar 1. mgr. 7. gr. laganna. Taldi stofnunin sig ekki geta séð með hvaða hætti félagið tilgreini upplýsingar um ábyrgð skipuleggjanda á framkvæmd pakkaferðar samkvæmt 17. gr. laganna og skyldu hans til að veita aðstoð samkvæmt 4. mgr. 19. gr. laganna. Vísaði stofnunin jafnframt til h. liðar 1. mgr. 7. gr. og taldi stofnunin að hvergi mætti finna upplýsingar um rétt ferðamanns til að framsals pakkaferðar til annars ferðamanns samkvæmt 11. gr. laganna, hvorki í skilmálum félagsins né á öðrum stað í kaupferlinu.

Vísaði stofnunin næst til 3. mgr. 15. gr. laganna um óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður. Benti stofnunin á að þrátt fyrir ákvæðið komi fram í skilmálum félagsins að við afpöntun fái staðfestingargjald ekki endurgreitt, sem kunni að gefa til kynna að endurgreiðsla þess kostnaðar eigi sér aldrei stað. Þá komi jafnframt fram að kostnaður fylgi því alltaf að afbóka, þrátt fyrir að í framangreindu ákvæði komi fram að við ákveðnar kringumstæður eigi skipuleggjandi ekki rétt á þóknun úr hendi ferðamanns við afbókun.

Benti stofnunin á að í ákvæði í skilmálum félagsins um samsetta miða komi eftirfarandi fram:

*„Hafir þú keypt flug sem er samsett úr flugum með tveimur eða fleiri flugfélögum, og hafa mismunandi bókunarnúmer, eru þau talin óháð hvert öðru. Þetta þýðir að með breytingu á flugi frá einu flugfélagi til annars, sem gæti valdið töfum eða því að þú missir af tengiflugi, ber hvorki KILROY eða flugfélagið ábyrgð á viðbótarkostnaði fyrir nýjum miða, gistingu eða þeim aukakostnaði sem því fylgir.“*

Stofnunin sjái ekki á hvaða grundvelli félaginu sé heimilt að takmarka ábyrgð sína á framkvæmd pakkaferðar með þessum hætti með hliðsjón af orðalagi 1. mgr. 17. gr. laganna.

Þá sé í skilmálum þeim sem fylgdu með tölvupósti félagsins frá 25. apríl 2023 að finna eftirfarandi ákvæði:

*„Tilkynna skal forföll fyrst símleidis og síðan skriflega ásamt viðeigandi vottorðum og skýrslum. Sjá skilmála, lið 5. Ef haft er samband við KILROY með tölvupósti eða símbréfi er það á ábyrgð vátryggða að fá staðfestingu á afbókuninni.“*

Stofnunin sjái ekki á hvaða grundvelli félagið telji sér heimilt að takmarka rétt ferðamanns með því að gera hann ábyrgan fyrir því að tilkynning berist sannanlega til skipuleggjanda. Þá sé hvergi útskýrt nánar hvað felist í lið 5 í skilmálum félagsins.

Í ákvæði skilmála félagsins sem ber yfirheitið „hótel“ sé um það fjallað að Kilroy geti ekki borið áyrgð á nánar tilteknum atriðum sem þar komi fram. Stofnunin sjái ekki á hvaða



grundvelli félagið telji sér heimilt að takmarka rétt neytenda til að sækja bætur með eins afgerandi hætti og komi fram í ákvæðinu sé litið til orðalags 1. mgr. 17. gr. laganna.

Þá bendi stofnunin jafnframt á að flugmiðar sem séu keyptir sem hluti af pakkaferð geti ekki fallið undir aðgreinda skilmála en gilda um pakkaferðina. Sér skilmálar um kaup á flugmiðum hjá félaginu geti því aðeins átt við um kaup á einstaka flugmiðum, hvort sem það sé fram og til baka eða aðeins aðra leið.

Óskaði stofnunin eftir svörum og/eða frekari skýringum við erindi stofnunarinnar.

## 5.

Svar barst Neytendastofu frá Kilroy með bréfi, dags. 23. júní 2023, þar sem stofnuninni var tilkynnt að félagið hafi yfirfarið skilmála sína og brugðist við ábendingum stofnunarinnar. Félagið voni að svör félagsins séu fullnægjandi til þess að uppfylla ábendingar stofnunarinnar og óskaði leiðbeininga væru breytingarnar ekki fullnægjandi.

Skilmálar félagsins bæru þess merki að hafa ekki verið uppfærðir að öllu leyti frá gildistöku laga nr. 95/2018. Félagið starfi þó að öllu leyti í samræmi við framangreind lög, en þó hafi komið upp tilvik þar sem nánari skýringar á túlkun laganna hafi þarfnast og að þau mál sem hafa snúið að íslenskum ferðaskipuleggjendum hafi ratað til kærufndar vöru- og þjónustukaupa sem hafi skýrt ákveðin atriði þar sem lögin hafi verið óljós og/eða þarfnast nánari skýringa.

Eftirfarandi skilmála hafi veirð eytt úr skilmálum félagsins og að ábyrgð félagsins væri nú til samræmis við ákvæði laga nr. 95/2018: „*KILROY er ekki ábyrgur fyrir slíkum breytingum. KILROY er umboðsaðili, en ber ekki ábyrgð á vanefndum eða mistökum sem ekki hafa orðið vegna mistaka hjá KILROY.*“

Hvað varði staðlaðar upplýsingar sem væru veittar ferðamönnum geti þær verið mismunandi eftir einstökum ferðum og flækjustigi ferðarinnar. Sem dæmi um staðlaða pakkaferð fái ferðamaður sendar upplýsingar sambærilegar þeim og koma fram í viðauka A og sé þar m.a. vísað í skilmála félagsins. Félagið meti þetta sem fullnægjandi upplýsingar en óski leiðbeininga Neytendastofu sé eitthvað ábótavant.

Varðandi upplýsingar um lágmarkspátttakendur séu ferðir Kilroy oft sérsniðnar og því geti það gagnvart Kilroy farið eftir skilmálum samstarfsaðila hvort gerð sé krafa um lágmarks þátttöku. Framangreint eigi þó sjaldan við og sé það sérstaklega tekið fram ef lágmarkspáttaka sé gerð á vefsíðu Kilroy eða komi það í ljós við skipulagningu á sérsniðnum ferðum. Kilroy hafi ekki talið nauðsynlegt að taka fram að ekki sé farið fram á lágmarks þátttöku í ferðum.

Hvað varði upplýsingar skv. g. lið 1. mgr. 6. gr. laganna hafi Kilroy uppfært það ákvæði skilmálanna sem stofnunin bendir á með eftirfarandi hætti, auk þess sem bætt hafi verið inn texta um þau tilvik þar sem þóknun kunnri að vera endurgreiðanleg sé afbókun vegna óvenjulegra og óviðráðanlegra aðstæðna:



„Til þess að staðfesta ferð þarf að greiða innborgun á ferð sem er ekki endurgreidd ef ferð er afbókuð. KILROY áskilur sér rétt til að afbóka ferð vegna vanskila á eftirstöðvum greiðslu. Hægt er að afbóka ferð áður en ferðist hefst gegn greiðslu sanngjarnar þóknunar sem tekur mið af því hversu löngu fyrir upphaf ferðarinnar afpantað er. Kostnaður fylgir alltaf því að afbóka og/eða breyta flugi og ferðum. Þóknun kann þó að vera að fullu endurgreiðanleg ef afþöntun er vegna óvenjulegra eða óviðráðanlegra aðstæðna. Vinsamlegast hafðu samband við ferðaráðgjafa fyrir nánari upplýsingar...“

Þá hafi upplýsingum um ábyrgð Kilroy verið bætt inn í skilmála félagsins með eftirfarandi hætti:

„Kilroy er ábyrgt fyrir framkvæmd allrar þjónustu sem ferðabókunin tekur til. Hafðu samband við Kilroy ef þig vantar upplýsingar um heilbrigðisþjónustu eða önnur opinber yfirvöld, um fjarskipti eða við að finna aðra ferðatilhögun, og Kilroy eða aðrir sem koma að ferðamanni aðstoða þig eins fljótt og auðið er. Kilroy getur krafist greiðslu sem svarar til þess kostnaðar sem Kilroy verður fyrir við að veita aðstoðina ef ferðamaður hefur af ásetningi eða vanrækslu sjálfur valdið þeim aðstæðum sem kalla á aðstoð Kilroy.“

Upplýsingum um framsal hafi jafnframt verið bætt við með eftirfarandi hætti:

„Ferðamaður getur framselt samning um pakkaferð áður en ferð hefst til annars ferðamanns sem uppfyllir öll skilyrði viðkomandi samnings, hafi hann tilkynnt KILROY það með hæfilegum fyrirvara á. Tilkynning sem er send eigi síðar en sjö dögum áður en ferð hefst telst alltaf vera með hæfilegum fyrirvara. Framseljandi og framsalshafi bera sameiginlega óskipta ábyrgð á greiðslu eftirstöðva pakkaferðar og hvers kyns kostnaðar sem hlýst af framsali. KILROY tilkynnir framseljanda um raunverulegan kostnað vegna framsalsins, sem skal vera hæfilegur og sanngjarn, og leggja fram gögn því til staðfestingar. KILROY er aðeins heimilt að krefjast greiðslu sem svarar til raunverulegs kostnaðar sem KILROY verður fyrir vegna framsalsins.“

Kilroy hafi eytt út ákvæði í skilmálum um samsetta miða, enda hafi verið bætt inn ákvæði um ábyrgð Kilroy.

Varðandi tilkynningu um forföll muni Kilroy uppfæra ákvæði á þann veg að þar muni koma fram „Tilkynna skal forföll sem fyrst.“

Hótel kafli skilmálanna hafi jafnframt verið uppfærður til samræmis við athugasemdir stofnunarinnar með eftirfarandi hætti:

„Athugið að staðlar á hótelum geta verið mismunandi um allan heim og geta annað hvort verið hærri eða lægri en það sem þú ert að vanur/vön frá Íslandi. Gæði hótela



*eru metin á grundvelli almennrar afstöðu og staðsetningu. Af reynslu vitum við að það getur verið lögð mismunandi áhersla á ýmsa þætti. Það kunna að vera minniháttar endurbætur og viðhald á hótelum. Þessum þáttum getur KILROY litla stjórn haft á en reynir eftir fremsta megni að upplýsa ferðamenn.“*

Með erindi félagsins fylgdu jafnframt skilmálar félagsins í breyttri mynd.

## 6.

Með bréfi Neytendastofu til Kilroy, dags. 20. október 2023, gerði stofnunin grein fyrir frekari athugasemdum stofnunarinnar á upplýsingagjöf félagsins til ferðamanna í framhaldi af breytingum félagsins.

Taldi stofnunin það koma til skoðunar hvort að eftirfarandi tilvísun kunni að reynast óskýr fyrir neytendur og þarfnist þ.a.l. frekari skýringa:

*„Vinsamlegast athugið að ef þú mætir ekki í flug eru þau flug sem bókuð eru í sama flugmiða afpöntuð sjálfkrafa.“*

Óskaði stofnunin eftir upplýsingum um hvað fælist í umræddu ákvæði í skilmálum félagsins.

Þá vísaði stofnunin til þess að í kaflanum „Greiðsluskilmálar“ komi eftirfarandi fram:

*„Verðbreytingar geta einnig orðið ef gengisbreyting hefur átt sér stað.“*

Benti stofnunin á að félaginu væri ekki heimilt að hækka verð ferðar nema að fram komi sambærileg heimild ferðamanns til verðlækkunar, sbr. 1. mgr. 12. gr. laga nr. 95/2018. Eins almennt ákvæði og hér sé um að ræða kunni þ.a.l. að reynast villandi fyrir neytendur og gæti gefið til kynna að verðhækkun geti einungis átt sér stað.

Jafnframt komi eftirfarandi fram í kaflanum „Breytingar gerðar af hálfu flugfélags“:

*„KILROY starfar einungis sem umboðsmaður fyrir flugfélög og er ekki ábyrgur fyrir neinum kostnaði vegna breytinga eða í tilvikum þar sem flugfélagið hættir við ferð.“*

Stofnunin sjái ekki með hvaða hætti umrædd takmörkun á ábyrgð félagsins gagnvart ferðamönnum stæðist skilyrði 17. gr. laganna.

Óskaði stofnunin eftir frekari skýringum og/eða gögnum frá félaginu vegna málsins innan tveggja vikna frá dagsetningu bréfsins.

## 7.

Þar sem engin svör höfðu borist stofnuninni að framangreindum fresti liðnum sendi stofnunin bréf til Kilroy, dags. 27. febrúar 2024, þar sem erindi stofnunarinnar frá 20. október 2023 var ítrekað, ásamt því að greint var frá frekari athugasemdum stofnunarinnar.



Tilgreindi stofnunin að í 1. mgr. 5. gr. laga nr. 97/2018 kæmi fram að seljendum beri að veita ferðamanni staðlaðar upplýsingar sem eru birtar í reglugerð nr. 1286/2018 áður en samningur er gerður, til viðbótar við viðeigandi upplýsingar sem koma fram í 6. gr. laganna. Þær upplýsingar sem beri að veita séu síðan birtar í viðaukum við reglugerðina. Stofnunin óski eftir því að félagið sýni fram á með hvaða hætti neytendum séu veittar þær upplýsingar sem félaginu er skylt að veita samkvæmt framangreindu.

Benti stofnunin á að í skilmálum félagsins mætti enn finna ákvæði sem vísa til verðbreytinga þrátt fyrir að ekki sé sérstaklega tekið fram að neytandi hafi sömu heimild til verðlækkunar leiði aðstæður til þess að verð ferðar lækki, t.d. vegna gengisbreytinga. Eins og fram komi í A og B hlutum viðauka við reglugerðina beri að veita neytanda upplýsingar um rétt sinn til verðlækkunar þegar seljandi áskilur sér rétt til að hækka verð pakkaferðar. Tvíræðar upplýsingar um þennan rétt neytenda kunni að leiða til þess að skilyrði 1. mgr. 5. gr. laganna séu ekki uppfyllt og/eða að um villandi viðskiptahætti sé að ræða í skilningi 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005.

Þá óskaði stofnunin upplýsinga um hvort aðgreindir skilmálar með yfirheitið „*Ferðaskilmálar fyrir flugmiða keypta á netinu*“ ættu einnig að gilda fyrir þá flugmiða sem keyptir væru sem hluti af pakkaferð eða samtengdri ferðatilhögun.

Með tölvupósti, mótt. 18. mars, óskaði félagið upplýsinga um hvaða skilmálar það væru nákvæmlega sem stofnunin gerði athugasemdir við. Með svari, sendu 5. apríl 2024, vísaði stofnunin til bréfs stofnunarinnar til félagsins, dags. 20. október 2023, þar sem nákvæmar athugasemdir stofnunarinnar væru tíundaðar. Tók stofnunin fram að enn hefðu ekki borist svör félagsins við athugasemdum stofnunarinnar í málinu. Hvað varði staðlaðar upplýsingar sem fjallað er um í 1. mgr. 5. gr. laganna bendi stofnunin enn fremur á reglugerð nr. 1286/2018. Félaginu var ráðlagt að athuga reglugerðina og þær stöðluðu upplýsingar sem þeim bæri að birta neytendum áður en samningur um pakkaferð kemst á. Séu þessar upplýsingar veittar neytendum á öðrum stað í kaupferlinu mætti félagið upplýsa stofnunina um með hvaða hætti þessar upplýsingar væru veittar.

Með bréfi, dags. 9. júlí 2024, lýsti stofnunin gagnaöflun lokið málinu þar sem engin frekari gögn höfðu borist. Þann 30. júlí barst svar frá félaginu þar sem því var lofað að skilmálar yrðu yfirfarnir og skerpt yrði á þeim.

Við síðustu athugun stofnunarinnar á vefsíðu félagsins þann 17. desember 2024 kom í ljós að félagið hafði ekki brugðist við öllum athugasemdum stofnunarinnar.





## II. Niðurstaða

### 1.

Mál þetta lýtur að upplýsingagjöf Kilroy Iceland ehf. til ferðamanna samkvæmt lögum nr. 95/2018, um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun. Til að byrja með óskaði stofnunin eftir svörum við spurningum um hvort félagið liti á sig sem skipuleggjanda ferða í skilningi laga nr. 95/2018 eða tengilið á milli ferðamanna og annarra skipuleggjanda. Ástæða umræddra spurninga voru ákvæði í skilmálum félagsins sem tilgreindu takmarkaða ábyrgð félagsins þar sem það kæmi fram sem umboðsmaður í samskiptum á milli ferðamanna og annarra seljenda. Svör félagsins tilgreindu að félagið teldi sig vera skipuleggjanda á grundvelli laganna og bæri ábyrgð á framkvæmd pakkaferða í samræmi við ákvæði laganna.

Í kjölfar þess gerði stofnunin frekari og ítarlegri athugasemdir við upplýsingagjöf félagsins til ferðamanna. Óskaði stofnunin eftir skýringum á ákveðnum atriðum í skilmálum félagsins, ásamt því að óska eftir upplýsingum um hvort og þá með hvaða hætti félagið veitti staðlaðar upplýsingar sem veita ber ferðamönnum á grundvelli 1. mgr. 5. gr. laganna, ásamt reglugerð nr. 1286/2018. Lagði stofnunin áherslu á þær upplýsingar sem ber að veita ferðamönnum á grundvelli 5., 6. og 7. gr. laganna. Vísaði stofnunin til þess að skortur á upplýsingum eða rangar upplýsingar kynnu að fela í sér viðskiptahætti sem brjóta gegn ákvæðum laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Kilroy gerði breytingar á upplýsingagjöf félagsins til ferðamanna undir rekstri málsins. Þá breytti félagið hluta skilmála sinna eftir að stofnunin lýsti gagnaöflun lokið í málinu. Var tekið tillit til þeirra breytinga við ákvarðanatöku í málinu.

### 2.

Í lögum nr. 95/2018 er að finna ákvæði sem fjalla um sölu pakkaferða og samtengdra ferðatilhaganna til neytenda. Í lögnum má finna ýmis ákvæði um bæði réttindi og skyldur ferðamanna annars vegar og skipuleggenda hins vegar.

Í 5. gr. laganna er fjallað um upplýsingaskyldu skipuleggjanda pakkaferða fyrir samningsgerð. Í 1. mgr. 5. gr. laganna segir:

*„Áður en samningur um pakkaferð er gerður skal seljandi veita ferðamanni staðlaðar upplýsingar sem birtar eru í reglugerð og, eftir því sem við á, upplýsingar skv. 6. gr.“*

Á grundvelli heimildar í 4. mgr. 5. gr. hefur ráðherra sett reglugerð nr. 1286/2018, um staðlaðar upplýsingar vegna sölu pakkaferða og samtengdrar ferðatilhögunar. Í viðaukum við reglugerðina má finna þær stöðluðu upplýsingar sem ber að veita ferðamönnum fyrir samningsgerð.



Í 1. mgr. 6. gr. laganna er að finna ítarlegra ákvæði um þær upplýsingar sem skipuleggjanda ber að veita ferðamanni fyrir samningsgerð. Þá er í 7. gr. laganna kveðið á um þær upplýsingar sem ber að veita í samningi um pakkaferð auk þess sem kveðið er á um að samningurinn skuli vera skýr, á skiljanlegu og greinargóðu máli.

Þá er í lögum nr. 57/2005 fjallað um það hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki. Lögin fela fyrst og fremst í sér vernd fjárhagslegra hagsmuna neytenda en einnig vernd fyrirtækja gegn óréttmætum viðskiptaháttum keppinauta vegna auglýsinga eða annarra svipaðra viðskiptaaðferða.

Í 5. gr. er lagt almennt bann við óréttmætum viðskiptaháttum, áður en, á meðan og eftir að viðskipti með vöru fer fram eða þjónusta er veitt. Hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta er nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna.

Þá segir í 1. mgr. 8. gr. laganna:

*„Viðskiptahættir eru óréttmætir ef þeir brjóta í bága við góða viðskiptahætti gagnvart neytendum og raska verulega eða eru líklegir til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda. Viðskiptahættir sem brjóta í bága við ákvæði kafla þessa eru alltaf óréttmætir.“*

Í 1. mgr. 9. gr. laganna er að finna ákvæði sem fjallar um villandi viðskiptahætti. Í ákvæðinu er tekið fram að viðskiptahættir kunni að teljast villandi séu þeir líklegir til að blekkja neytendur eða séu með þeim hætti að neytendum séu veittar rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um viðskipti. Í g. lið 1. mgr. 9. gr. segir að m.a. sé átt við rangar upplýsingar um lögbundin réttindi neytenda.

Í 2. mgr. 9. gr. kemur síðan fram:

*„Viðskiptahættir eru villandi ef ekki er greint frá upplýsingum sem telja má að almennt skipti máli fyrir neytendur eða þeim er leynt og þær eru til þess fallnar að hafa áhrif á ákvörðun neytanda um að eiga viðskipti.“*

Það telst því jafnframt til villandi viðskiptahátta þegar fyrirtæki greinir ekki frá upplýsingum sem það með réttu ætti að veita neytendum þar sem umræddar upplýsingar séu til þess fallnar að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti. Almennt er gengið út frá því að þau atriði sem fram koma í staflíðum 1. mgr. 9. gr. teljist almennt skipta neytendum máli.

Á skipuleggjendum hvílir því rík upplýsingaskylda til ferðamanna. Ekki er síður mikilvægt að upplýsingagjöf skipuleggjenda til ferðamanna sé bæði rétt og í samræmi við þau skilyrði sem koma fram um réttarstöðu ferðamanna í lögum nr. 95/2018.



### 3.

Í skilmálum félagsins í núverandi mynd kemur fram, undir fyrirsögninni „*Breytingar gerðar að hálfu flugfélaga*“, að flugfélög hafi rétt á að gera breytingar á flugtíma, jafnvel eftir að miði hefur verið staðfestur. Tekur félagið fram að það beri ekki ábyrgð á þeim breytingum en muni upplýsa ferðamann fyrir brottför og, eftir því sem unnt er, aðstoða hann við að finna viðunandi flug. Sá hluti skilmála félagsins sem varðar breytingar af hálfu flugfélaga og stofnunin gerir athugasemdir við eru eftirfarandi:

*„Flugfélög hafa rétt til að gera breytingar á flugtíma, jafnvel eftir að miði hefur verið staðfestur og greiddur. KILROY er ekki ábyrgt fyrir þeim breytingum, en mun upplýsa þig fyrir brottför og eftir því sem unnt er, aðstoða þig við að finna viðunandi flug. KILROY starfar einungis sem umboðsmaður fyrir flugfélög og er ekki ábyrgur fyrir neinum kostnaði vegna breytinga eða í þeim tilvikum þar sem flugfélagið hættir við ferð, þegar ekki er um skilgreinda pakkaferð að ræða. Vinsamlegast athugaðu að flugfélög geta breytt frest fyrir greiðslu á miða. Þetta þýðir að greiðsla verður að fara fram, fyrr en upphaflega var samið um.“*

Eins og fram kemur í 1. mgr. 17. gr. laganna er meginreglan sú að skipuleggjandi og smásali bera óskipta og hvor í sínu lagi (*in solidum*) ábyrgð á framkvæmd þeirrar ferðatengdu þjónustu sem er innifalin í samningi um pakkaferð, hvort sem þjónustan er veitt af þeim eða öðrum þjónustuveitanda. Ábyrgð skipuleggjanda er því rík. Í ákvæði 1. mgr. 13. gr. laganna er kveðið á um að skipuleggjanda eða smásala sé ekki heimilt að gera breytingu á samningi um pakkaferð, aðrar en verðbreytingar. Bannið kemur þó ekki í veg fyrir að gerðar séu óverulegar breytingar, komi fram slík heimild í samningi um pakkaferð. Neytendastofa telur ákvæðið fela í sér að skipuleggjandi getur ekki samið sig alfarið undan ábyrgð við ákveðnar aðstæður og ákveða þannig fyrirfram hvað teljist til verulegra eða óverulegra breytinga á framkvæmd pakkaferðar, líkt og gert er í ofangreindum skilmála Kilroy. Að mati stofnunarinnar hefur félagið því veitt neytendum rangar upplýsingar um lögbundinn rétt þeirra og ábyrgð Kilroy samkvæmt 1. mgr. 13. gr. og 1. mgr. 17. gr. laga nr. 95/2018. Hefur félagið með viðskiptaháttum þessum brotið gegn 1. mgr. 8. gr. og g. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005.

Varðandi staðlaðar upplýsingar sem fram koma í reglugerð nr. 1286/2018, sbr. 1. mgr. 5. gr. laga nr. 95/2018, vísaði félagið til þess að staðlaðar upplýsingar sem veittar eru ferðamönnum kunni að vera mismunandi eftir einstökum ferðum og flækjustigi ferðar. Í tengslum við staðlaða pakkaferð fá ferðamenn sendar upplýsingar sem séu sambærilegar þeim sem fram komi í viðauka A. Neytendastofa bendir á að um er að ræða staðlaðar upplýsingar sem ber að veita ferðamönnum áður en samningur er gerður um pakkaferð. Tilgangur umræddra upplýsinga er sá að skipuleggjandi þurfi ekki að laga þær að einstaka ferðum, enda tilgreina umræddar upplýsingar réttarstöðu ferðamanna samkvæmt lögum nr. 95/2018. Eru upplýsingarnar mismunandi eftir viðaukum og hlutum þeirra, en í reglugerðinni er tilgreint við hvaða aðstæður ber að nota hvaða viðauka og hvaða hluta viðkomandi viðauka. Það er



Því ekki á eigin valdi skipuleggjanda að ákveða efnistöð staðlaðra upplýsinga sem ber að veita samkvæmt 1. mgr. 5. gr. laganna. Neytendastofa fær ekki séð að félagið hafi veitt upplýsingarnar í neinum þeirra ferðaskjala sem félagið afhenti stofnuninni vegna málsins eða á öðrum stað á vefsíðu félagsins. Hefur félagið því ekki sýnt fram á að það veiti ferðamönnum staðlaðar upplýsingar reglugerðar 1286/2018, sbr. 1. mgr. 5. gr. laga nr. 95/2018. Að mati stofnunarinnar er um að ræða upplýsingar sem skipti neytendur almennt máli, enda um að ræða upplýsingar sem skipuleggjendum ber alltaf að veita ferðamönnum fyrir gerð samnings um pakkaferð samkvæmt lagaskyldu. Þá er ljóst að upplýsingar af þessu tagi kunni að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti. Hefur félagið því með framangreindum viðskiptaháttum jafnframt brotið gegn ákvæði 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005.

Í c. lið 1. mgr. 7. gr. er síðan tekið fram að í samningi um pakkaferð beri að veita upplýsingar um „*þann aðila sem fer með framkvæmd reglna um vernd gegn ógjaldfærni*“. Á grundvelli 24. gr. laganna, ásamt reglugerð nr. 812/2021, hefur Ferðatryggingasjóður það hlutverk hér á landi. Þrátt fyrir það er hvorki minnst á Ferðatryggingasjóð í skilmálum félagsins né í öðrum þeim skjölum sem félagið sendi stofnuninni undir rekstri málsins. Með hliðsjón af því hefur félagið brotið gegn 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, ásamt c. lið 1. mgr. 7. gr. laga nr. 95/2018.

Telur Neytendastofa rétt, með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005, sbr. 3. mgr. 31. gr. laga nr. 95/2018 að banna Kilroy Iceland ehf. að viðhafa framangreinda viðskiptahætti. Bannið tekur gildi við birtingu ákvörðunarinnar. Félaginu er veittur frestur í fjórar vikur frá dagsetningu ákvörðunarinnar til að bæta upplýsingagjöf til neytenda til samræmis við ákvæði laga nr. 95/2018.

### III.

#### Ákvörðunarorð:

**„Kilroy Iceland ehf., Ármúla 10, 108 Reykjavík, hefur með því að veita rangar upplýsingar til ferðamanna um ábyrgð skipuleggjanda á framkvæmd pakkaferðar brotið gegn 1. mgr. 8. gr. og g. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005.**

**Kilroy Iceland ehf. hefur með því að birta ekki staðlaðar upplýsingar sem birtar eru í reglugerð 1286/2018 brotið gegn 1. mgr. 5. gr. laga nr. 95/2018, ásamt 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005.**

**Kilroy Iceland ehf. hefur með því að taka hvergi fram upplýsingar um þann aðila sem fer með framkvæmd reglna um vernd gegn ógjaldfærni brotið gegn 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, ásamt c. lið 1. mgr. 7. gr. laga nr. 95/2018.**



**Með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, bannar Neytendastofa Kilroy Iceland ehf. að viðhafa framangreinda viðskiptahætti. Bannið tekur gildi frá dagsetningu ákvörðunar þessarar og skal félagið innan fjögurra vikna fjarlægja markaðsefni sem ákvörðun þessi lýtur að.“**

Neytendastofa, 17. desember 2024

Pórunn Anna Árnadóttir  
forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir