



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 37/2024

## Fullyrðingar Guide to Europe og skilmálar við sölu pakkaferða

### I.

#### Málsmeðferð

##### 1.

Með bréfi Neytendastofu til Travelshift ehf., rekstraraðila Guide to Europe og vefsíðunnar guidetoeurope.is, dags. 13. maí 2024, var félaginu tilkynnt um ábendingar sem stofnuninni höfðu borist og lutu að fjölda fullyrðinga sem þar væru að finna s.s. um bestu og ódýrustu pakkaferðir, flug og hótél í Evrópu. Að auki lutu ábendingarnar að skilmálum félagsins og að þeir væru ekki í samræmi við ákvæði laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, eða laga nr. 95/2018, um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun, og að þeir væru einungis á enskri tungu.

Í bréfinu kom fram að Neytendastofa vilji m.t.t. framangreinds vekja athygli Travelshift (hér eftir Guide to Europe) á eftirliti stofnunarinnar með lögum nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Var sérstaklega vakin athygli á 3. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., g. og f. lið 1. mgr. 9. gr., 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., og 3. mgr. 16. gr. laganna. Þá tiltók stofnunin að ákvæði laga nr. 95/2018 gildi um pakkaferðir, óháð því hvaða nafni fyrirtæki ákveði að kalla þær sbr. 1. mgr. 2. gr. laganna en skilgreiningu á hugtakinu væri að finna í 2. tölulið 4. gr. laganna. Þá var vísað til II. kafla laganna, ákvæða um upplýsingaskyldu og efni sammings um pakkaferð.

Neytendastofa geri athugasemdir að því er varði fullyrðingar félagsins og óski eftir að færðar verði sönnur á eftirfarandi fullyrðingar sem birst hefðu í auglýsingum félagsins:

1. „Bestu borgarferðir í Evrópu. Skoðaðu heimsins mesta úrval borgarferða til Evrópu. Borgarferðir með hæstu einkunn í Evrópu.“
2. „Bestu sólarferðir í Evrópu. Skoðaðu heimsins mesta úrval sólarferða til Evrópu. Sólarferðir með hæstu einkunn í Evrópu.“
3. „Bestu bílferðalög í Evrópu. Skoðaðu heimsins mesta úrval bílferðalaga til Evrópu. Bílferðalög með hæstu einkunn í Evrópu.“



4. *„Bestu skíðaferðir í Evrópu. Skoðaðu heimsins mesta úrval skíðaferða til Evrópu. Skíðaferðir með hæstu einkunn í Evrópu.“*
5. *„Bestu ódýru frí í Evrópu. Skoðaðu heimsins mesta úrval ódýrra fría til Evrópu. Ódýr frí með hæstu einkunn í Evrópu“*
6. *„Bestu lúxusferðir í Evrópu. Skoðaðu heimsins mesta úrval lúxusferða til Evrópu. Lúxusferðir með hæstu einkunn í Evrópu.“*
7. *„Bestu pakkaferðir í Evrópu. Skoðaðu heimsins mesta úrval pakkaferða til Evrópu. Pakkaferðir með hæstu einkunn í Evrópu“*
8. *„Bókaðu bestu flugin til Evrópu á stærsta ferðamarkaði Evrópu!“*
9. *„Finndu bestu hótelin og gististaðina á yfir 2000 áfangastöðum í Evrópu.“*
10. *„Finndu bestu skoðunarferðirnar á yfir 11.821 áfangastöðum í Evrópu.“*

Hvað varði skilmála félagsins þá tiltaki stofnunin að svo virðist sem að gengið sé út frá því við gerð samnings við ferðamann að það komist ekki á beint samningssamband við félagið heldur sé um umboðsviðskipti að ræða þar sem Guide to Europe komi fram fyrir hönd annarra söluaðila og þjónustuveitanda, s.s. flugfélaga og hótela. Á ýmsum stöðum í skilmálum sé að finna merki um þessa túlkun sbr. orðalag 4. liðar skilmálanna „liabilities“ en þar segi: „*Guide to Europe does not operate any tours but directs you to tours operated by operators and service providers in Europe. Neither does Guide to Europe charge users any fees, and as such, cannot be liable for any accidents, losses, injuries, death, damages, delays, expenses due to any action or inaction on the part of the operator, guide or his/her services.*“ Á sama tíma virðist hægt að bóka pakkaferðir, flugferðir eða hótलगistingu ásamt skoðunarferðum. Stofnunin tiltaki að á þeim grundvelli virðist skilmálar félagsins ekki fylgja ákvæðum laga nr. 95/2018 en ekki virðist vera að finna tilvísanir til gildandi laga og reglna að öðru leyti en því að íslensk lög gildi. Áður en gerðar verði athugasemdir við einstaka ákvæði skilmála félagsins sé því gefinn kostur á að tjá sig um efnisatriði erindisins.

Þá sé tiltekið að svo virðist sem allir skilmálar séu á ensku á vefsíðunni en sjálft markaðsefni og framboð félagsins á íslensku. Undir liðnum „Skilmálar“, neðst á vefsíðunni, sé að finna almenna skilmála félagsins undir heitinu „Terms and conditions“ og þegar gengið sé frá pöntun og þjónustuskilmálar samþykktir þá opnast síða með heitinu „Terms of service“. Þannig virðist skilmálarnir eingöngu aðgengilegir íslenskum neytendum á enskri tungu. Samkvæmt því séu skilmálarnir til þess fallnir að teljast í andstöðu við ákvæði 1. mgr. 7. gr. laga nr. 95/2018 og 3. mgr. 16. gr. laga nr. 57/2005.

Með vísan til framangreinds fór stofnunin fram á að Guide to Europe færði fram gögn og athugasemdir við erindið auk þess sem óskað var eftir svörum við því hvernig ferðamönnum væru veittar upplýsingar sem 1. mgr. 5. gr. laga nr. 95/2018 kveður á um, sbr. reglugerð nr. 1286/2018, og eftir því sem við á skv. 6. gr. sömu laga. Þá var óskað eftir upplýsingum um hvort gerður væri sérstakur samningur í tengslum við einstaka pakkaferðir og ef svo, hvert væri efni skilmála þeirra samninga, hvernig þeir væru kynntir kaupendum og hvort ferðamönnum væri veitt afrit af samningnum eða staðfesting á honum á pappír eða öðrum varanlegum miðli.



## 2.

Svar Guide to Europe barst með bréfi, dags. 26. júní 2024. Í bréfinu kemur fram að hvergi sé tekið fram að „ódyrustu“ pakkaferðirnar séu í boði líkt og fram komi í bréfi stofnunarinnar, þrátt fyrir að heimasíðan bjóði í reynd upp á ódyrustu ferðirnar, enda sé vefsíða Guide to Europe með yfir 33 milljónir af landingarsíðum með vörum eða upplýsingum um áfangastaði í Evrópu. Til samanburðar sé Wikipedia með um 60 milljónir landingarsíða.

Vakin sé athygli á því að Travelshift eigi og reki vefsíðuna gudietoiceland.is. Neytendastofa hafi úrskurðað að með tilteknum fullyrðingum á heimasíðunni hafi verið brotið gegn ákvæðum 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr. og f. liðar 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005 og þær bannaðar að viðlögðum sektum. Ákvörðun stofnunarinnar hafi verið kærð til áfrýjunarnefndar neytendamála sem hafi ógilt ákvörðun stofnunarinnar nema að því leyti að félaginu hafi verið óheimilt að fullyrða um „Lowest prices in Iceland“. Hins vegar hafi eftirfarandi mátt fullyrða á heimasíðunni:

1. „...the world's most extensive selection of things to see and do in Iceland“
2. „Largest selection of travel services!“
3. „Find the very best price on the largest marketplace for Icelandic travel services“
4. „Find the very best selection“

Félagið vísi í úrskurðinn í heild sinni og byggi á sömu málsástæðum og lagarökum sem þar komi fram.

Varðandi athugasemdir Neytendastofu um fullyrðingar félagsins í tölulíðum 1.-7. þá vísi félagið til þess að fullyrðingarnar séu sannar á tvíþættum grundvelli. Annars vegar séu ferðirnar bestar m.t.t. umsagnareinkunna á netinu og hins vegar út frá þörfum og óskum viðskiptavinarins með hliðsjón af heimsins mesta vöruúrvali. Markaðsefni félagsins sé skipt í tvo flokka, vörur í endursölu og pakkaferðir félagsins. Guide to Europe hafi fengið einkaleyfi fyrir hönnun og framleiðslu ferðaplana fyrir pakkaferðir en ferðaplönin byggi á umsögnum frá ferðamönnum úr gagnagrunnum eins og Google, Booking.com og Wikidata. Þessi tækni geri Travelshift kleift að bjóða upp á ferðir með bestu umsögnunum. Ferðirnar séu bestar með tilliti til umsagnareinkunna á netinu en mælikvarðinn við að meta hvort vörurnar sem boðnar séu innan ferðapakka séu „bestar“ byggi á algjörlega hlutlausni aðferð, rauntímagögnum um einkunnir frá öðrum ferðamönnum. Ef ákveðið mengi af vörum sé borið saman á grundvelli umsagnareinkunna þá séu einhverjar vörur með hæstu einkunn en þær séu þá skv. almennri málvenju álitnar „bestar“ í menginu. Þær séu hins vegar bestar út frá þörfum og óskum viðskiptavinarins enda geti hann valið úr yfirgripsmiklu vöruúrvali í Evrópu og sé óbundinn viðskiptasamningum Travelshift. Þetta feli í sér að þeir geti valið gistingu, bíla og flug sem hentar þeirra þörfum best. Með þessu mikla úrvali geti viðskiptavinir búið til sína bestu ferð í gegnum Guide to Europe.



Félagið leggi áherslu á að viðskiptavinir geti fundið bestu vörurnar hjá sér þegar komi að flugum, hótelum og skoðunarferðum. Með yfirgripsmiklu vöruúrvali í Evrópu ættu viðskiptavinir ekki að eiga í vandræðum með að finna það sem hentar þeirra ferð. Guide to Europe sérhæfi sig einnig í sérsniðnum bókunum þ.á.m einkaferðum og einstökum vörum sem ekki fáist á hefðbundnum bókunarsíðum. Samanborið við aðrar ferðaskrifstofur á Íslandi bjóði Guide to Europe upp á meiri fjölbreytileika og sveigjanleika. Viðskiptavinir geti valið úr fjölmörgum valkostum og fundið sína bestu ferð í gegnum félagið.

Í tölulið 9. – 11. sé að finna setningar af svipuðum meiði en þær séu frábrugðnar að því leyti að þær feli fremur í sér tilmæli til viðskiptavina en fullyrðingar, sbr. „*Bókaðu bestu flugin til Evrópu á stærsta ferðamarkaði í Evrópu*“, „*Finndu bestu hótelin og gististaðina á yfir 2000 áfangastöðum í Evrópu*“ og „*Finndu bestu skoðunarferðirnar á yfir 11.821 áfangastöðum í Evrópu*“. Félagið vísi til sömu umfjöllunar og á undan en um sé að ræða tilmæli eða hvatningu til viðskiptavinar um að leita í leitarvél á síðu Travelshift, sem sé samansafn af stigahæstu vörum á netinu í hverjum flokki fyrir sig, byggt á umsögnum annarra ferðamanna. Viðskiptavinur Guide to Europe sé því sannarlega að leita í samansafni af bestu flugunum, hótelnunum og skoðunarferðunum sem völ sé á. Þá megi líka benda á að þessar setningar gangi skör skemur en þær í töluliðum 1.-7., enda sé um hvatningu að ræða til viðskiptavinar að leita í leitarvélinni og finna sjálfur bestu ferðina (úr samansafni af vörum með hæstu einkunnir) sem sé auðvitað afstætt. Viðskiptavinurinn finni þannig sjálfur bestu ferðina.

Þá tiltaki félagið að í töluliðum 1.-7. séu viðskiptavinir hvattir til að skoða „*heimsins besta úrval [...]ferða til Evrópu*“, en félagið Travelshift eigi og reki Guide to Iceland sem reki stærsta markaðstorg með ferðir á Íslandi sbr. úrskurð áfrýjunarnefndar neytendamála nr. 19/2019. Travelshift sé með mikla og yfirgripsmikla þekkingu á þessu sviði og framkvæmdi umfangsmiklar og kostnaðarsamar rannsóknir áður en vefurinn Guide to Europe hafi verið settur á fót.

Úrval á heimasíðu Guide to Europe samanstandi af 1.008.054 landingarsíðum með pakkaferðum, 19.248.822 landingarsíðum með gistingu, 2.218.266 landingarsíðum með ferðum (aðrar en pakkaferðir), 449.226 landingarsíðum með bílaleigum og 8.550.738 landingarsíðum með flugum. Guide to Europe hafi í heildina yfir 33 milljón landingarsíður með vörum eða upplýsingum um áfangastaði í Evrópu en til samanburðar hafi ensk útgáfa af Wikipedia 60,8 milljónir landingarsíður. Travelshift hafi framkvæmt innanhúss samanburð á landingarsíðum með aðstoð forrita sem vinni gögn úr landingarsíðum annarra ferðaskrifstofa. Niðurstöður hafi sýnt að vefur Guide to Europe hafi verulegt forskot á næstu síður þegar komi að úrvali. Samanburðurinn hafi meðal annars lotið að Expedia, Booking.com, TripAdvisor og TUI.

Þá hafi félagið ráðið hlutlausan þjónustuaðila til að staðfesta staðhæfingar sínar um að þeir séu stærsta markaðstorgið á netinu í dag þegar kemur að ferðum til Evrópu. Félagið hafi einnig ráðið Talnakönnun hf. til að votta skýrsluna sem muni koma úr þessari rannsókn. Um



umfangsmikla og tímafreka rannsókn sé að ræða og niðurstöður muni því ekki liggja fyrir að svo stöddu en þeim verði deilt með Neytendastofu um leið og þær berist.

Þá tiltaki félagið að það hafi ekki notast við hæsta stig lýsingarorðsins „ódyrt“ eins og fram komi í bréfi stofnunarinnar en það leggi þó áherslu á að bjóða ódýrari kosti með því að auglýsa ódýrar ferðir. Þá megi sjá af fylgiskjöllum að verð Travelshift, samanborin við aðrar íslenskar ferðaðþjónustur, séu lægri en ódýrasta útgáfan af sambærilegum vörum. Með tækni sem Travelshift hafi þróað, lægri álagningu og betri viðskiptasamningum geti Guide to Europe boðið viðskiptavinum sínum lægri verð og fleiri möguleika til að ferðast ódýrara. Félagið beri sig ekki endilega saman við sömu ferðaáætlanir og samkeppnisaðila sína heldur gefi það viðskiptavinum tækifæri á að versla við fleiri aðila og með fjölbreyttari valkosti en samkeppnin.

Travelshift hafi til viðmiðunar tekið saman dæmi þar sem pakkaferð er sett í körfu hjá félaginu og svo hjá keppinautum en í öllum dæmum séu sömu brottfarar- og heimkomudagssetningar, flug frá Keflavíkurlflugvelli á auglýstan áfangastað, ódýrasti gistimöguleikinn á hóteli í tvíþýli með morgunmat og allir skattar og gjöld innifalín. Eins og sjá megi af þessu samanburðaskjali og skjáskotum sem Travelshift hafi tekið saman þá geti félagið í öllum dæmunum boðið ódýrari pakkaferð en samkeppnisaðilar á Íslandi.

Hvað varði athugasemdir Neytendastofu um að skilmálar félagsins séu ekki á íslensku hafi þeir nú þegar verið uppfærðir og þýddir yfir á íslensku. Vegna fyrirspurnar stofnunarinnar um fyrirkomulag samningsgerðar í tengslum við einstaka pakkaferðir þá sé áréttað að viðskiptamódel félagsins sé tvíþætt, annars vegar endursala á vörum annarra félaga og pakkaferðir og tiltekið að skilmálar félagsins nái yfir báða þessa flokka. Þegar pakkaferð sé sett í körfu á vefsíðunni sé óskað eftir samþykki viðskiptavina á skilmálum félagsins með því að haka í box. Viðskiptavinir staðfesti þar með að þeir hafi kynnt sér skilmálana og samþykki þá í heild sinni en ekki sé hægt að klára kaupin án þessa samþykkis. Eftir að viðskiptavinur hafi gengið frá kaupum á pakkaferð fái hann kvittun bæði á skjáinn og í tölvupósti en í honum komi fram bókunarstaðfestingar fyrir allar vörur í pakkaferðinni, þ.m.t. flug, hótél, bílaleigubíll og dagsferðir. Þetta ferli taki innan við mínútu frá kaupum. Viðskiptavinir geti nálgast skilmálana neðst á vefsíðunni eða í körfunni áður en kaupin séu klárað og afrit af samningnum sé sent í tölvupósti við lok kaupa. Þá hafi Travelshift gilt ferðaskrifstofuleyfi og tryggingar samkvæmt lögum um sölu pakkaferða.

Varðandi það hvernig ferðamönnum séu veittar upplýsingar sem 1. mgr. 5. gr. laga nr. 95/2018 kveður á um sbr. reglugerð nr. 1286/2018 þá komi þær allar fram áður en gengið sé frá kaupum en þar sé tengill á skilmála félagsins.

Samandregið telji Travelshift fullnægjandi sannanir fyrir þeim fullyrðingum sem Neytendastofa óski skýringa á enda eigi þær rætur að rekja í hlutlæg gögn og í þeim felist



enginn gildisdómur félagsins á eigin ferðir. Félagið telji sig einvörðungu vera lýsa staðreyndum sem hægt sé að færa sönnur á.

### 3.

Neytendastofa sendi bréf, dags. 2. ágúst 2024, til Travelshift, þar sem stofnunin kom á framfæri athugasemdum með hliðsjón af svarbréfi félagsins. Var fyrst vikið að athugasemdum vegna fullyrðinga í markaðsefni Guide to Europe og tiltekið að fyrirtæki þurfi í öllum tilvikum að geta fært sönnur á fullyrðingar sínar og að skyldan eigi við hvort heldur sem um sé að ræða fullyrðingar í mið- eða efsta stigi lýsingarorðs. Þá séu að auki gerðar þær kröfur til fullyrðinga að þær séu gagnsæjar og settar fram á skýran og nákvæman hátt. Bent var á að þrátt fyrir staðhæfingu félagsins um að það hefði ekki notast við efsta stig lýsingarorða í fullyrðingum sínum mætti þó sjá fullyrðinguna „*Mesta úrvalið og ódýrustu verðin*“. Í svörum félagsins hafi einnig komið fram sú skýring að fullyrðingarnar væru sannar þar sem þær byggðust á raunverulegum umsögnum ferðamanna úr gagnagrunnum og þörfum þeirra og óskum og því séu þær bestar auk þess sem framkvæmdar hefðu verið viðamikla rannsóknir og kannanir áður en vefurinn hafi verið settur á fót og unnið væri að rannsókn sem staðfesti að um stærsta markaðstorg sé að ræða á ferðum í Evrópu. Tiltók stofnunin að hún fengi ekki séð af svarbréfinu að þessar forsendur eða skýringar væru gefnar upp þar sem fullyrðingarnar birtist og hvaða raunverulegu viðmið liggja þeim til grundvallar svo neytandinn geti tekið upplýsta ákvörðun. Þá hafi ekki verið að finna nein gögn í svarbréfinu um umrædda könnun og rannsókn eða frekari gögn sem styðji þessar staðhæfingar félagsins, að undanskildum samanburði Guide to Europe og eins keppinautar, sem hafi einungis tekið til þriggja mismunandi ferða.

Óskaði stofnunin eftir frekari gögnum varðandi tilvitnaða rannsókn og könnun auk upplýsinga um með hvaða hætti viðskiptavinum væri gerð grein fyrir þeim forsendum sem búi að baki fullyrðinga um „*bestu [...] ferðir*“. Þá var óskað eftir að færðar yrðu sönnur á fullyrðinguna um að félagið bjóði upp á „*Mesta úrvalið og ódýrustu verðin*“. Aukinheldur óskaði stofnunin eftir því að fá afrit af þeirri könnun sem vísað var til að verið væri að vinna þegar niðurstöður lægju fyrir.

Neytendastofa vísaði þá til skýringa félagsins um að viðskiptamódel þess væri tvíþætt, endursala á vörum annarra félaga og pakkaferðir og skilmálar nái yfir báða flokka auk þess að fram kom að margra daga ferðir hefðu sína eigin skilmála. Benti stofnunin á að svo virtist sem umræddir skilmálar væru þó ekki aðgengilegir á vefsíðu félagsins. Enn fremur var óskað eftir upplýsingum hvað fælist í umræddum greinarmunum á ferðum og hvort munur væri á þeim skilmálum er giltu um hverja tegund ferðar fyrir sig. Þá var óskað eftir afriti af skilmálum margra daga ferða.

Þá vísaði stofnunin til þess að skilmálar félagsins hefðu verið skoðaðir með hliðsjón af lögum nr. 95/2018 og óskað væri eftir frekari skýringum á hluta þeirra. Ekki væri þó um tæmandi yfirferð að ræða á skilmálunum.



Að lokum vakti Neytendastofa athygli á því að hún hefði orðið þess vör að á vefsíðu félagsins þar sem hinar ýmsu ferðir væru auglýstar væri ávallt tiltekið „verð frá“. Var að finna meðfylgjandi skjámyndir í dæmaskyni. Þegar smellt væri á tiltekna ferð virtist þó sem ekki væri mögulegt að finna ferð á hinu tilgreinda lægsta verði. Óskaði stofnunin eftir upplýsingum og staðfestingu um að hinar auglýstu ferðir væru sannanlega í boði á hinum tilgreindu lægstu verðum sbr. skjámyndirnar með vísun til d. liðar 1. mgr. 9. gr. og f. liðar 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005. Þá vakti stofnunin einnig athygli á ákvæðum 5. töluliðar 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009, um viðskiptahætti sem teljast undir öllum kringumstæðum óréttmætir. Framangreind ákvæði laga nr. 57/2005 og reglugerðar nr. 160/2009 kynnu að eiga við um málið.

Tiltók stofnunin að eftir yfirferð hennar á skilmálum félagsins væri það enn fremur álit Neytendastofu að vafi væri fyrir hendi um hvort að skilmálar félagsins uppfylltu ákvæði 5. gr.–10. gr. laga nr. 95/2018 er tækju til upplýsingaskyldu og efni sammings um pakkaferð.

#### 4.

Svar barst Neytendastofu með bréfi, dags. 23. ágúst 2023. Þar er tekið fram að félagið hafi gert breytingar á sumum ákvæðum skilmálanna og finna megi uppfært orðalag í svarbréfi félagsins. Þá sé unnið að uppfærslu á vefsíðu Guide to Europe.

Hvað varði fullyrðingar um „mesta úrvalið“ og „ódyrustu verðin“ sem stofnunin vísi til þá sé ekki að finna neinar slíkar fullyrðingar á heimasíðu Guide to Europe, þ.e. staðhæfing um ódyrustu verðin. Í dag sé aðeins vísað til „ódyrs“ eða „ódyrari“ verða en líklega sé um texta að ræða af gamalli síðu sem nú hafi verið fjarlægður.

Vegna forsenda sem búi að baki fullyrðinga um „bestu [...] ferðir“ þá sé að finna nánari skýringar á orðalaginu rétt fyrir neðan fullyrðingarnar. Á vefsíðunni „Bestu pakkaferðir til Evrópu“ segi til dæmis rétt fyrir neðan „Pakkaferðir með hæstu einkunn í Evrópu“ en netverjum sé ljóst að þegar rétt sé um einkunnir sé verið að vísa til umsagna og augljóst sé út frá samhengi að bestu pakkaferðirnar séu samsettar með vörum með bestu umsagnirnar.

Vegna athugasemda Neytendastofu um að engin gögn hefði verið að finna um könnun og rannsókn sem Travelshift vísi til sem styðji staðhæfingar þess þá hafi verið um innanhússkönnun að ræða sem framkvæmd hafi verið með notkun Chrome extension sem telji landingarsíður vefsíðna og vísað til fyrra svarbréfs félagsins vegna þess. Um óformlega könnun hafi verið að ræða en þriðji aðili, Talnakönnun, sé að framkvæma formlega könnun til staðfestingar á sama atriði. Óþarft sé því að veita gögn úr innanhússkönnuninni.

Er þá að finna athugasemdir félagsins vegna skilmála og upplýsingagjafar um efni sammings um pakkaferðir. Áréttar Travelshift að vefsíðuskilmálar Guide to Europe gildi um allar ferðir sem félagið bjóði upp á og vísað sé í þá í þeim skilmálum sem samþykktir séu svo í pöntunarferli.



Þá tiltekur félagið, að því er varðar athugasemdir stofnunarinnar um upplýsingar um auglýst verð ferða hjá félaginu, að sú fjárhæð sem komi upp þegar ýtt sé á ferð sé samtala fyrir alla farþega en sundurliðun komi fram að neðan og að verð á forsíðu sýni verð á mann. „Verð frá“ þýði að hægt sé að ferðast á áfangastaðinn eða áfangastaðina í pakkaferðinni á því verði. Þegar ýtt sé á ferðina uppfærast verðið m.v. það sem Guide to Europe mæli með en innan ferðarinnar sé hægt að velja mismunandi kosti, ódýrari kosti sem geti jafnvel orðið ódýrari en það verð sem „verð frá“ sýni. Meðfylgjandi var að finna dæmi.

Að lokum mótmæli félagið því álitum stofnunarinnar að vafi sé fyrir hendi að skilmálar félagsins uppfylli ákvæði 5. gr. til 10. gr. laga nr. 95/2018 er taki til upplýsingaskyldu og efni samnings um pakkaferð. Í fylgiskjali 5, sé að finna yfirferð á hverri og einni málsgrein í 5. gr. – 10. gr. laganna sem sýni hvernig félagið uppfylli framangreind ákvæði.

## 5.

Með tölvubréfi Neytendastofu til Travelshift ehf., dags. 12. september 2024, vísaði stofnunin til erindis félagsins þar sem fram kom að gerðar hefðu verið breytingar á skilmálunum í kjölfar athugasemda stofnunarinnar en uppfærslu á heimasíðu seinkaði vegna sumarleyfa í um viku. Stofnunin tiltók að hún fengi ekki séð að breytingar hefðu enn verið gerðar á skilmálunum á heimsíðunni og því væri óskað eftir upplýsingum um hvenær það yrði gert. Þá var enn fremur óskað eftir upplýsingum um hvort breytingarnar væru fleiri en þær sem sérstaklega væru tilgreindar í bréfi félagsins, dags. 23. ágúst 2024.

Svar barst Neytendastofu með tölvupósti sama dag þar sem fram kom að uppfæra hefði þurft flýttiminni (e. cache) til að breytingarnar yrðu sýnilegar sem nú væri búið að gera. Þá var tiltekið að Talnakönnun myndi skila af sér gögnum vegna könnunar á allra næstu dögum.

## 6.

Með tölvubréfi Neytendastofu til Travelshift ehf., dags. 24. september 2024, tiltók stofnunin að henni hefði enn ekki borist umrædd könnun félagsins og ítrekuð beiðni um að afrit af henni yrði sent stofnuninni.

Í svari félagsins sem barst samdægurs kom fram að könnunin yrði ekki tilbúin fyrr en í lok mánaðar og yrði afhent þá um leið.

## 7.

Neytendastofu barst svo tölvubréf þann 1. október 2024 þar sem fram kom að könnun félagsins sem framkvæmd hefði verið af Talnakönnun væri tilbúin og var hana að finna meðfylgjandi tölvubréfinu. Könnunin sýni greinilega að Guide to Europe sé ódýrasta ferðaskrifstofa Íslands í langflestum tilvikum. Einstaka vörur megi finna ódýrari hjá öðrum en eins og sjá megi í skýrslunni þá heyri það til undantekninga. Þá hafi könnunin einnig náð til úrvals og sjá megi að Guide to Europe sé langt á undan samkeppninni.





Fram kom í inngangi könnunarinnar að inntak hennar væri að framkvæma úttekt á fullyrðingu félagsins: „*Mesta úrvalið*“ og „*Ódýrustu verðin*“. Könnunin tæki sérstaklega síðari fullyrðinguna fyrir og verð á pakkaferðum hjá ferðasölum á Íslandsmarkaði borið saman. Tiltekið var að skoðaðar hafi verið fjórar ferðaskrifstofur sem selji pakkaferðir á netinu, í skilningi hugtaksins eins og það birtist í lögum nr. 95/2018, þar sem ferðamaður kaupir ferð, flug og gistingu á sama áfangastað af einum aðila, svonefnda pakkaferð. Ekki hafi verið lagt mat á gæði ferða enda tilgangur könnunarinnar að meta verð. Tvær pakkaferðir hafi þannig verið metnar sambærilegar ef þær buðu báðar upp á flug og gistingu á sama svæði á sömu dagssetningum. Fara hefði þurft þessa leið þar sem sömu birgjar hafi ekki alltaf verið í boði hjá mismunandi ferðasölum. Staðsetning gistingar innan borgar, flugmöguleikar og hvort morgunmatur væri innifalinn gat því verið mismunandi milli samanburðarferða en reynt hafi verið eftir fremsta megni að hafa ferðirnar sem líkastar. Ódýrasta pakkaferðin hverju sinni gat þannig þýtt að valið hafi verið flug með millilendingu eða hótél án morgunverðar. Reynt hafi verið að finna ódýrustu ferðir hjá samkeppnisaðilum Guide to Europe, sem oftast hafi verið merktar sem sérstök tilboð en ferðir af handahófi hafi jafnframt verið skoðaðar. Í heildina hafi verið skoðuð verð á 74 pakkaferðum og af þeim hafi Guide to Europe verið ódýrari í 60 tilvikum.

Þá hafi verið borinn saman fjöldi auglýstra áfangastaða Guide to Europe og hinna fjögurra ferðaskrifstofa og samanburðurinn hafi leitt í ljós að Guide to Europe auglýsti flesta áfangastaði eða til 785 borga og 2.053 áfangastaði í sól.

## 8.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 7. október 2024, upplýsti stofnunin Travelshift um að stofnunin teldi gagnaöflun málsins lokið og að málið yrði nú tekið til ákvörðunar stofnunarinnar.

## II.

### Niðurstaða

#### 1.

Í máli þessu hefur Neytendastofa leitað skýringa Travelshift ehf., rekstraraðila Guide to Europe, vegna upplýsinga og efnis samnings og skilmála pakkaferða auk þess sem farið hefur verið fram á sönnun fullyrðinga í markaðefni félagsins. Þá hefur stofnunin gert athugasemdir við verðframsetningu á vefsíðunni. Í gögnum málsins hefur stofnunin vísað til þess að ákvæði 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., d., g. og f. liðir 1. mgr. 9. gr., 2. mgr. 9. gr. og f. liður 1. mgr. 10. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, kynnu að eiga við um málið ásamt 5. tölul. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009, um viðskiptahætti sem teljast undir öllum kringumstæðum óréttmætir. Þá taldi stofnunin enn fremur ákvæði laga nr. 95/2018, um pakkaferðir og samtengda ferðatilhöfum, koma til álita, n.t.t. ákvæði 5. gr. – 17. gr.



Í svörum félagsins kom m.a. fram að ferðirnar sem félagið bjóði upp á séu bestar m.t.t. umsagnareinkunna á netinu og út frá þörfum og óskum viðskiptavinarins sem geti valið úr yfirgripsmiklu vöruúrvali og þannig búið til sína bestu ferð í gegnum Guide to Europe. Félagið hafi stærsta markaðstorg á internetinu þegar komi að ferðum til Evrópu og sé ódýrasta ferðaskrifstofan í langflestum tilvikum samkvæmt skýrslu þriðja aðila. Tilgreind „verð frá“ séu ávallt aðgengileg neytendum.

## 2.

Ákvæði 5. gr. laga nr. 57/2005 leggur 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.

Í 4. mgr. 6. gr. laganna segir að fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum eða með öðrum hætti þurfi fyrirtæki að geta fært sönnur á. Geti fyrirtæki ekki sannað fullyrðingar sínar geta þær verið til þess fallnar að vera villandi gagnvart neytendum og ósanngjarnar gagnvart keppinautum.

Ákvæði 8. gr. er í IV. kafla laganna og er svohljóðandi:

*„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 9. gr. laganna er um það fjallað að viðskiptahættir teljist villandi ef þeir eru líklegir til að blekkja neytendur, t.d. með almennri framsetningu þó gefnar séu upp réttar staðreyndir, eða ef neytendum eru veittar rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um að eiga viðskipti. Í erindi Neytendastofu var vísað til d., f. og g. liða 1. mgr. 9. gr. laganna, þar sem segir að átt sé við rangar upplýsingar um:

*„d. verð vöru eða þjónustu eða aðferð við útreikning á verði og hvort um sértílboð eða annað verðhagræði sé að ræða og hvort það sé háð skilyrðum, [...]  
f. réttindi, hæfni eða annað sem varðar aðstæður söluaðila eða fulltrúa hans, stöðu hans á markaði, skyldur, vörumerki og önnur hugverkaréttindi,  
g. lögbundin réttindi neytanda.“*

Í 2. mgr. 9. gr. laganna er enn fremur kveðið á um að viðskiptahættir séu 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. Í greinargerð með ákvæðinu kemur fram að hafa megi þau atriði til hliðsjónar sem tilgreind eru í 1. mgr. 9. gr. laganna.



Í 1. mgr. 10 gr. laganna er fjallað um hvaða upplýsingar eigi að koma fram í auglýsingum og öðrum sambærilegum viðskiptaaðferðum. Ákvæðið tekur til markaðssetningar í víðum skilningi og á því jafnframt við um vefsíður. Þá segir í ákvæði f. liðar 1. mgr. 10. gr. að veita verði upplýsingar um endanlegt verð, þ.m.t. virðisaukaskatt og önnur opinber gjöld.

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.

Í 5.-10. gr. laganna, sem eru í II. kafla þeirra, er fjallað um upplýsingaskyldu og efni samnings um pakkaferð.

Í 7. gr. laganna er fjallað um samning um pakkaferð en í 1. mgr. segir að samningur um pakkaferð skuli vera skýr, á skiljanlegu og greinargóðu máli og innihalda upplýsingar skv. 6. gr. Þá er nánar talið upp í ákvæðinu hvaða upplýsingar það eru sbr. a. – h. lið 1. mgr. 7. gr. laganna.

### 3.

Neytendastofa fór fram á að félagið færði sönnur á fjölda fullyrðinga sem birtar hafa verið í markaðsefni á vegum félagsins, s.s. fullyrðingum um ódýrustu verðin, bestu ferðirnar, mesta úrvalið og bestu hótelin, flugin, gististaðina og skoðunarferðirnar auk fullyrðinga um að Guide to Europe bjóði mesta úrvalið og sé stærsta markaðstorgið. Til sönnunar fullyrðingum sínum hefur félagið vísað til að á síðunni er boðin til sölu ferðatengd þjónusta, þ.m.t. pakkaferðir, sem hljóta hæstu umsagnareinkunnir ferðamanna á ýmsum gagnagrunnum auk þess sem lögð hefur verið fram samanburðarkönnun á verði og úrvali ferða frá fjórum innlendum keppinautum Guide to Europe. Þá hefur verið bent á þann fjölda lendingarsíða sem úrval á vefsíðu Guide to Europe byggja á og tekið fram að félagið hafi framkvæmt samanburð við aðrar ferðaskrifstofur en þau gögn hafa ekki verið lögð fram í málinu. Af hálfu félagsins hefur því verið hafnað að á vefsíðu þess séu birtar fullyrðingar um „*ódýrasta verðið*“.

Á auglýsanda hvílir afdráttarlaus skylda til að geta sannað þær fullyrðingar sem settar eru fram í markaðsefni og fylgja sönnunarkröfur því hversu afdráttarlausar fullyrðingarnar eru. Þá verða fullyrðingar að vera settar fram í samræmi við þau gögn sem þær byggja á. Krafa til sönnunar tekur til allra fullyrðinga, óháð því hvar þær birtast. Í gögnum málsins hefur Neytendastofa lagt fram kostaðar niðurstöður af leitarvél á netinu þar sem Guide to Europe notast við fullyrðinguna „*Mesta úrvalið og ódýrustu verðin*“. Þrátt fyrir að félagið notist ekki við lýsingarorðið ódýr í efsta stigi á vefsíðu sinni er það notað í öðru markaðsefni sem félagið þarf þar af leiðandi að geta fært sönnur á.



Í áðurnefndri samanburðarkönnun kemur fram að til samanburðar hafi verið skoðaðar fjórar innlendar ferðaskrifstofur sem selji pakkaferðir á netinu. Í samanburðinum var ekki tekið tillit til gæða ferða enda væri tilgangurinn að meta verð þeirra. Pakkaferðir hafi þannig verið metnar samanburðarhæfar ef þær innihalda sömu ferðatengdu þjónustuna, á sama svæði og á sömu dagssetningum. Staðsetning gistinga innan borgar, flugmöguleikar og innifalin þjónusta gat því verið ólík á milli seljenda. Í heildina hafi verið skoðuð verð á 74 pakkaferðum og Guide to Europe hafi verið ódýrari í 60 tilfellum sem að sögn félagsins sýni greinilega að Guide to Europe sé ódýrasta ferðaskrifstofa Íslands í langflestum tilvikum. Einstaka vörur sem finna megi ódýrari hjá öðrum heyri til undantekninga. Þá sýni samanburður á úrvali áfangastaða þessara aðila að félagið bjóði mun fleiri áfangastaði en þeir keppinautar sem samanburðurinn nær til.

Vefsíða Guide to Europe er aðgengileg á 18 tungumálum og annað markaðsefni félagsins, svo sem samfélagsmiðlar þess, eru í mörgum tilvikum á ensku. Þá eru kaup á þjónustu félagsins ekki háð því að ferð hefjist eða tengist Íslandi að neinu leyti. Neytendastofu þykir því sýnt að markaðsefni félagsins beinist ekki eingöngu að íslenskum neytendum og keppinautar Guide to Europe séu ekki eingöngu innlendir. Framlögð gögn sem félagið ætlar til sönnunar á fullyrðingum um yfirburði þess vegna úrvals og verðs bera þó eingöngu saman úrval og verð Guide to Europe við takmarkaðan fjölda ferðaþjónustuveitenda á Íslandi. Þær fullyrðingar sem Neytendastofa hefur farið fram á að félagið sanni eru afdráttarlausar og umfangsmiklar og bera ekki með nokkru móti með sér að yfirburðir félagsins nái til örfárra íslenskra félaga. Þá gerir Neytendastofa athugasemdir við þá afstöðu félagsins að pakkaferðir séu samanburðarhæfar þegar þjónustustig er ólíkt, þ.e. ef borið er t.d. saman verð á beinu flugi við flug með millilendingu. Með vísan til þessa telur Neytendastofa fullyrðingarnar ósannaðar og er það mat stofnunarinnar að Travelshift hafi veitt villandi upplýsingar um verð og gæði þjónustunnar. Það er mat stofnunarinnar að upplýsingarnar séu til þess fallnar að hinn almenni neytandi sem auglýsingarnar beinast að taki viðskiptaákvörðun sem hann myndi ekki annars hafa tekið. Þá eru fullyrðingarnar líklegar til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda. Travelshift hefur því brotið gegn 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr. auk d. og f. liða 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, með birtingu fullyrðinganna.

Guide to Europe hefur með afdráttarlausum og ítrekuðum hætti fullyrt á vefsíðu sinni að félagið bjóði bestu ferðir auk þess að fullyrða um bestu hótél, flug, gististaði og skoðunarferðir. Líkt og áður hefur komið fram byggja fullyrðingarnar ekki á hlutlægum samanburði sem félagið gerði heldur umsagnareinkunnum sem notendur þjónustunnar hafa birt á ýmsum gagnagrunnum. Umræddar fullyrðingar eru fram settar á ólíkum undirsíðum vefsíðu Guide to Europe. Framsetning þeirra er þannig að í auglýsingaborða efst á síðunni kemur t.d. fram „Bestu borgarferðir í Evrópu“ og þar strax í kjölfarið „Skoðuðu heimsins mesta úrval borgarferða til Evrópu“. Neðar á síðunni, tengt einstaka ferðum kemur fram fullyrðingin „Borgarferðir með hæstu einkunn í Evrópu“. Þá hefur félagið, á meðan á meðferð málsins stóð, birt eftirfarandi á forsíðu vefsíðunnar: „Allt sem þú þarft, á einum stað, fyrir draumaævintýrið í Evrópu (og lægstu verðin líka!). Sem stærsta ferðamarkaðstorg Evrópu,



leitum við hjá yfir 2.000.000 ferðaþjónustuaðilum til að finna fyrir þig besta kostinn á besta verðinu - alltaf.“ Líkt og áður hefur komið fram verða fullyrðingar að vera viðeigandi hvar sem þær eru birtar og settar fram í samræmi við gögn sem að baki þeim búa. Að mati Neytendastofa leggur hinn almenni neytandi ekki þann skilning í afdráttarlausar fullyrðingar um bestu ferðir eða þjónustu að fullyrðingin byggi á einkunnagjöf annarra notenda án þess að sú skýring komi fram samhliða fullyrðingunni. Skýringin þarf því að fylgja fullyrðingunni hvar sem hún er birt og með jafn skýrum hætti og sjálf fullyrðingin. Þar sem það hefur ekki verið gert og þar sem Neytendastofa telur forsendurnar til þess fallnar að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um viðskipti er um að ræða villandi viðskiptahætti á grundvelli þess að ekki er greint frá upplýsingum sem telja má að almennt skipti máli. Hefur Travelshift því brotið gegn 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005 með birtingu fullyrðinganna án skýringa.

#### 4.

Í skýringum Guide to Europe við athugasemdum Neytendastofu um framsetningu verðs á yfirlitssíðum og í leitarniðurstöðum þar sem verð er tilgreint sem „verð frá“ kemur fram að með því að breyta fyrirfram völdum ferðatengdum þjónustum í pakkanum getur ferðamaður fengið pakkaferðina á tilgreindu verði og jafnvel lægra verði. Af skýringum Guide to Europe og skoðun Neytendastofu á vefsíðu félagsins er ljóst að neytendum bjóðast viðkomandi ferðir sannanlega á tilgreindu verði með því að breyta fyrirfram völdum ferðatengdum þjónustum og/eða dagsetningum ferðar. Þegar ferð hefur verið valin til nánari skoðunar geta neytendur skoðað og valið aðra þjónustubætti og er tilgreint við hvern og einn þeirra hvaða áhrif þeir hafa á endanlegt verð, þ.e. hvort endanlegt verð kemur til með að hækka eða lækka við breytinguna og nákvæm fjárhæð breytingarinnar. Á því stigi bóknarinnar eru hins vegar engar leiðbeiningar eða upplýsingar um það hvaða ferðatengdu þjónustu þarf að breyta til þess að fá pakkaferðina á því verði sem tilgreint er á yfirlits- eða leitarsíðu.

Á yfirlitssíðu er verð ferðar tilgreint undir fullyrðingu um ferð „með hæstu einkunn í Evrópu“ en til þess að finna ferð á tilgreindu verði þurfa neytendur að velja ferðatengda þjónustu sem ber ekki hæstu umsagnareinkunn af þeim þjónustum sem í boði eru á síðunni. Sem dæmi má nefna að í einu tilviki sem Guide to Europe lagði fram fór umsagnareinkunn hótels úr 4,2 í 2,0 við breytinguna.

Með vísan til ofangreinds er það mat Neytendastofu að framsetning verðs á yfirlitssíðum og leitarsíðum Guide to Europe veiti neytendum villandi upplýsingar um verð. Það er mat stofnunarinnar að upplýsingarnar séu til þess fallnar að hinn almenni neytandi sem auglýsingarnar beinast að taki viðskiptaákvörðun sem hann myndi ekki annars hafa tekið. Þá er líklegt að viðskiptahættirnir raski verulega fjárhagslegri hegðun neytenda. Travelshift hefur því brotið gegn 1. mgr. 8. gr. og d. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, með verðframsetningunni.



## 5.

Neytendastofa hefur gert athugasemdir við að skilmálar Guide to Europe hafi aðeins verið aðgengilegir á ensku. Stofnunin hefur jafnframt gert athugasemdir við að vafi sé um hvort skilmálar félagsins uppfylli skilyrði 5. – 10. gr. laga nr. 95/2018 auk þess sem gerðar hafa verið athugasemdir við að einstaka skilmálar séu ekki í samræmi við ákvæði laga nr. 95/2018. Félagið hefur gert ýmsar breytingar á skilmálum sínum við meðferð málsins, þ.m.t. að birta skilmálana á íslensku.

Við heildaryfirferð á skilmálum Guide to Europe má sjá að hugtakanotkun hefur brenglast við þýðingu þeirra auk þess sem þar er ýmist vísað til annarra skilmála Travelshift eða skilmála ferðabjónustuaðila. Að teknu tilliti til núverandi framsetningar Travelshift á skilmálum sínum, þar sem orðalag er óskýrt og skilmálar vísa ítrekað til annarra hliðarskilmála, telur Neytendastofa Travelshift ekki uppfylla skilyrði 1. mgr. 7. gr. laga nr. 95/2018 um að samningur um pakkaferð skuli vera skýr, á skiljanlegu og greinargóðu máli. Stofnunin telur framsetningu skilmálanna einnig brjóta gegn góðum viðskiptaháttum og vera til þess fallna að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda. Er þar með jafnframt um að ræða brot gegn 1. mgr. 8. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005.

## 6.

Með vísan til alls ofangreinds og með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005 bannar Neytendastofa Travelshift birtingu ofangreindra fullyrðinga og framsetningar verðs á yfirlits- og leitarsíðum. Með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005, sbr. 3. mgr. 31. gr. laga nr. 95/2018, beinir stofnunin fyrirmælum til Travelshift að haga samningum um pakkaferðir, þ.m.t. skilmálum sínum, á þann hátt að þeir séu í samræmi við þau lög sem gilda um starfsemi félagsins.

Samkvæmt a. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005, sbr. 3. mgr. 31. gr. laga nr. 95/2018, getur Neytendastofa lagt stjórnvaldssektir á fyrirtæki sem brjóta gegn ákvæðum laganna. Með vísan til alls þess sem fram hefur komið, umfangi og eðli þeirra fullyrðinga sem mál þetta snýr að telur Neytendastofa nauðsynlegt að nýta sektarheimild laganna.

Neytendastofa telur brot Travelshift umfangsmikið og alvarlegt gagnvart heildarhagsmunum neytenda auk þess sem það beinist að mjög breiðum hópi neytenda. Þá er um að ræða viðskiptahætti sem stríða gegn góðum viðskiptaháttum og eru líklegir til að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti og taka fjárhagslega ákvörðun sem þeir hefðu annars ekki tekið. Að teknu tilliti til þessa auk jafnræðis- og meðalhófsreglu stjórnsýslulaga telur Neytendastofa hæfilegt að leggja á Travelshift stjórnvaldssekt að fjárhæð kr. 700.000,- (sjö hundruð þúsund krónur).



### III.

#### Ákvörðunarorð:

„Travelshift ehf., Katrínartúni 4, 105 Reykjavík, hefur með birtingu fullyrðinga um að bjóða mesta úrvalið og ódýrustu, lægstu og bestu verðin, brotið gegn ákvæðum 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr. auk d. og f. liða 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Travelshift ehf. hefur með birtingu fullyrðinga um bestu ferðir brotið gegn 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Travelshift ehf. hefur með framsetningu á „verð frá“ brotið gegn 1. mgr. 8. gr. og d. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er Travelshift ehf. bönnuð birting fullyrðinganna. Bannið tekur gildi frá dagsetningu ákvörðunar þessarar.

Travelshift ehf. hefur brotið gegn ákvæði 1. mgr. 7. gr. laga nr. 95/2018, um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun, og 1. mgr. 8. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með samning um pakkaferð sem er ekki á skýru, skiljanlegu og greinargóðu máli.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og 3. mgr. 31. gr. laga nr. 95/2018, um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun, beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til Travelshift ehf. að haga samningum um pakkaferð í samræmi við skilyrði laganna.

Með heimild í a. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu og 1. mgr. 32. gr. laga nr. 95/2018, leggur Neytendastofa stjórnvaldssekt á Travelshift ehf. að fjárhæð kr. 700.000- (sjö hundruð þúsund krónur). Sektina skal greiða í ríkissjóð eigi síðar en þremur mánuðum frá dagsetningu ákvörðunar þessarar.“

Neytendastofa, 18. desember 2024

Pórunn Anna Árnadóttir  
Forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir