



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 1/2025

Upplýsingagjöf Tripical Ísland ehf. til ferðamanna

I.

Málsmeðferð

1.

Með bréfi Neytendastofu til Tripical Ísland 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 framhaldinu gerði stofnunin athugasemdir við einstaka ákvæði í skilmálum Tripical.

Benti stofnunin á að í 5. gr. skilmála Tripical virtist aðeins fjallað um heimild félagsins til hækkunar í nánar tilgreindum tilvikum án þess að veita ferðamanni heimild til verðlækkunar. Í því samhengi benti stofnunin á 1. mgr. 12. gr. laga nr. 95/2018.

Þá vísaði Neytendastofa til þess að í skilmála 4.3 hafi Tripical fjallað um að þegar til riftunar kæmi vegna greiðsludráttar farþega sé sá hluti fargjalds sem sé þegar greiddur óendurkræfur. Í ákvæðinu geri félagið ekki greinarmun á mismunandi aðstæðum sem kunni að liggja að baki greiðsludrætti ferðamanns eða ef greiðsludráttur eigi sér stað innan hæfilegra marka þannig að skipuleggjandi geti endurbókað pláss viðkomandi ferðamanns.

Tripical hafi í skilmála 6.2 tilgreint hvaða aðstæður kunni að teljast til „óverulegra breytinga“, m.a. breyting á hóteli og gististað. Félagið skilgreini því hugtakið að vissu leyti þrátt fyrir enga tilvísun til þessara atriða í ákvæðum laga nr. 95/2018. Vísaði stofnunin m.a. til 13. gr. laganna. Neytendastofa fari því fram á frekari skýringar félagsins á hvaða grunni það byggi túlkun sína á hugtakinu í skilmálum sínum og hvaðan tilgreindar aðstæður séu sprotnar.

Í skilmála 6.3.1 taki Tripical fram: „*Sé sætanýting tiltekinnar flugleiðar á ákveðnu tímabili (flugsería) að jafnaði undir 75% er Tripical heimilt að fella niður öll flug á tilteknu tímabili á þeirri flugleið (flugseríu), jafnvel þótt lágmarkspáttaka hafi náðst í einstaka flug.*“ Hvergi



sé í skilmálanum skilgreint hvað teljist vera „*tiltekin flugleið*“ og þ.a.l. kunni að vera óskýrt fyrir ferðamenn hvað felist í umræddri heimild til aflýsingar. Að mat stofnunarinnar beri jafnframt að meta hvort umræddar upplýsingar séu þess eðlis að þær kunni að teljast mikilvægar fyrir neytendur og til þess fallnar að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um að eiga viðskipti og þurfi þ.a.l. að vera skýrari gagnvart neytendum.

Í skilmála 7.1 sé tekið fram að tilkynning um framsal bóknar skuli berast Tripical ekki seinna en 6 vikum fyrir upphaf ferðar. Í 11. gr. laganna sé sérstaklega fjallað um þennan rétt ferðamanns til framsals á samningi um pakkaferð. Í 1. mgr. 11. gr. sé tekið fram að tilkynning frá ferðamanni um framsalið skuli berast skipuleggjanda eða smásala með hæfilegum fyrirvara. Tekið sé sérstaklega fram að tilkynning sem sé send eigi síðar en 7 dögum áður en ferð hefjist teljist ætíð vera með hæfilegum fyrirvara. Óskaði Neytendastofa eftir nánari skýringum á því af hverju félagið telji sér heimilt að miða við 6 vikur þrátt fyrir ákvæði 2. máls 1. mgr. 11. gr. laganna.

Í skilmála 8.5 sé gerður greinarmunur á hópaferðum, sérferðum og einstaklings ferðum í tengslum við möguleika ferðamanns á að afpanta ferð. Í ákvæðinu sé m.a. tekið fram að ferðamenn hafi ekki möguleika á að fá þann hluta kostnaðar endurgreiddan sem þegar hafi verið greiddur. Þá sé í skilmála 8.7 fjallað um að ef afpöntunarskilmálar þjónustuaðila gangi lengra en skilmálar Tripical gildi þær reglur sem lengra ganga. Neytendastofa fari fram á að Tripical skýri nánar á hvaða grundvelli þessi greinarmunur á mismunandi ferðum sé gerður og útskýri muninn á skilgreiningum umræddra hugtaka, og hvaða skilning félagið leggi í að „*gangi lengra*“ í skilmála 8.7.

Í skilmála 8.8 sé sú krafa gerð að afpantanir skuli berast með sannanlegum hætti. Neytendastofa sjái ekki með hvaða hætti þessi takmörkun á rétti ferðamanns til að bera upp afpöntun eigi sér stoð í ákvæðum laga nr. 95/2018. Stofnunin óski því eftir skýringum Tripical á því á hvaða grundvelli félagið telji sér heimilt að setja viðbótarskilyrði fyrir tilkynningu um afpöntun eins og hér um ræði.

Í skilmála 9.7 sé sérstaklega tekið fram að ferðamaður eigi ekki rétt á endurgreiðslu fargjalds eða kostnaðar, eða greiðslu skaðabóta, uppfylli hann ekki skilyrði 9. gr. skilmálanna. Vísaði Neytendastofa til ákvæðis 22. gr. laga nr. 97/2018, þar sem gerð væri grein fyrir rétti ferðamanns til skaðabóta vegna tjóns sem rekja megi til vanefnda skipuleggjanda. Í 1. mgr. ákvæðisins sé vísað til þriggja tilvika sem heimila undantekningu frá almennum rétti ferðamanns til skaðabóta. Orðalag ákvæðisins sé opið og umræddar undantekningar þ.a.l. háðar túlkun hverju sinni. Í skilmálum félagsins virðist réttur ferðamanns til endurgreiðslu fargjalds eða kostnaðar, eða greiðslu skaðabóta, vera felldur niður í öllum tilvikum brjóti ferðamaður gegn einhverju af mörgum skilyrðum umrædds skilmála. Neytendastofa óski því nánari skýringa á því að hvaða leyti félagið telji sér heimilt að takmarka rétt ferðamanna með þessum hætti.

Í skilmála 10.6 sé jafnframt að finna ákvæði sem heimili Tripical að takmarka eigin bótaskyldu gagnvart ferðamanni við aðstæður sem tilgreindar eru í umræddum skilmála. Í



skilmála 10.7 sé þar að auki tekið fram að Tripical beri ekki ábyrgð á vanefnd nema að hana megi rekja til vanrækslu Tripical. Í ákvæði 1. mgr. 22. gr. laganna sé tekið fram að skipuleggjandi beri ábyrgð vegna vandnefndar nema að einhver af undantekningum, sem tilgreindar eru í staflíðum ákvæðsins, eigi við. Þá sé eigin sök ferðamanna takmörkuð þannig að félagið beri ekki ábyrgð ef rekja má tjón til athafna eða athafnaleysis ferðamanns eða feli bæturnar í sér veruleg óþægindi fyrir Tripical. Neytendastofa fari fram á að Tripical skýri nánar hvað felist í umræddum takmörkunum og að hvaða leyti félagið telji takmarkanir standast ákvæði laga nr. 95/2018.

Óskaði Neytendastofa jafnframt skýringa á því af hverju sérskilmálar gildi um hópabókanir, sbr. skilmáli 13.

Framangreindu til viðbótar vísaði stofnunin til viðeigandi ákvæða laga nr. 7/1936 um samninga, umboð og ógilda löggæringa (samningalög).

2.

Svör bárust Neytendastofu frá Tripical með bréfi, dags. 29. mars 2023. Með bréfinu fylgdu drög að uppfærðum skilmálum félagsins sem voru uppfærðir með hliðsjón af ábendingum Neytendastofu. Í upphafi bréfsins gerðir stofnunin grein fyrir starfsemi félagsins áður en farið var í að skýra ákveðnar athugasemdir stofnunarinnar.

Vísaði Tripical til þess að þegar um hópafærðir væri að ræða, þ.e. ferðir sem séu sérstaklega settar fram fyrir hópa, sé í mörgum tilvikum um leiguflug að ræða þar sem Tripical semji við flugfélög um flug fyrir viðkomandi hóp. Í slíkum tilvikum sé gerður skriflegur samningur við viðkomandi hóp þar sem ýmis atriði samningssambandsins eru skýrð ítarlega. Með tilliti til heimilda Tripical í slíkum samningum til verðlækkana sé t.d. vísað til þess viðmiðunargengis sem gildi um gerðina en eðli máls samkvæmt sé ómögulegt að setja viðmiðunargengi í almenna skilmála félagsins. Það sama eigi við um viðmiðunarverð á flugvélaeldsneyti. Samsvarandi heimild til verðlækkunar sé í samningnum.

Varðandi 4.3 gr. skilmála Tripical hafi henni verið breytt þannig að nú komi þar fram að sé greiðsludráttur verulegur „og vegna atvika sem varða ferðamann en ekki vegna vanefnda Tripical“ áskilji félagið sér rétt til riftunar samnings við farþega. Þá komi þar nú fram að fargjald sé óendurkræft nema „Tripical geti endurselt viðkomandi ferð án tjóns fyrir félagið.“

Hvað varði 5. gr. skilmála félagsins hafi Tripical uppfært ákvæðið og ferðamönnum veitt sambærileg heimild til verðlækkunar, enda leiði verðbreytingar til kostnaðarlækkunar fyrir Tripical.

Um athugasemdir Neytendastofu við 6.2 gr. skilmála um óverulegar breytingar vísaði félagið til þess að í 1. mgr. 13. gr. laganna sé gert ráð fyrir að ferðaskrifstofa skilgreini heimildir til óverulegra breytinga í skilmálum sínum. Af þeirri ástæðu hafi Tripical skilgreint óverulegar breytingar í skilmálum félagsins og hafði til hliðsjónar skilmála annarra ferðaskrifstofa við útfærslu ákvæðsins og skilmála flugfélaga og annarra viðsemjenda Tripical. Skilmálar margra



áætlunarflugfélaga skilgreini breytingar á tímasetningu fluga um 12. klst. eða minna sem óverulegar breytingar og innan heimilda sinna til að gera breytingar á flugtímum. Skilmálar Tripical séu til samræmis. Í samningum Tripical við leiguflugfélög séu almennt ákvæði um að flugtímar séu endanlegir 2-7 dögum fyrir áætlað flug. Það skýrist af því að þegar um leiguflug er að ræða þurfi að sækja um flugafgreiðslutíma fyrir viðkomandi flug sérstaklega. Afla þarf leyfa og semja við þjónustuaðila á bæði brottfarar- og komuflugvelli. Þegar um leiguflug sé að ræða geti Tripical ekki ábyrgst endanlegan flugtíma fyrr en svo skömmu fyrir flug. Breytingar á flugfélagi telji Tripical vera óverulega breytingu enda sé flugleið og tímasetningar fluga sambærilegar sem og þjónusta viðkomandi flugfélags. Breyting á hóteli og gistað á áfangastað telji Tripical óverulega breytingu sé um að ræða hótél af samsvarandi gæðum. Tripical endurgreiði mismun fargjalda sé um hótél af lakari gæðum að ræða.

Þá taki Tripical fram, í tengslum við 6.3.1 gr. skilmála félagsins, að umrætt ákvæði eigi fyrst og fremst við um leiguflug. Ástæðan fyrir ákvæðinu sé sú að leiguflug sé mjög kostnaðarsöm og stærsti hluti kostnaðar ferðaskrifstofu við slíkar ferðir. Þegar ferðaskrifstofa setji upp ferðir með leiguflugi sé oft samið um fleiri en eina brottför frá Íslandi þannig að vélin sé þá leigð til þess að fljúga nokkur flug í einni lotu eða seríu með ferðamenn á áfangastað og svo aftur heim.

Hvað varði framsal bókana hafi félagið breytt fresti til að tilkynna framsal bókanar í 7 daga. Tripical árétti að félagið geti ekki ábyrgst að þjónustuveitendur samþykki framsal með svo skömmum fyrirvara og að breytingargjöld kunni að vera innheimt.

Tripical telji nauðsynlegt að setja skilyrði fyrir því með hvaða hætti afpöntun sé framkvæmd þar sem komið hafi upp tilvik þar sem óljóst hafi verið hvort afpöntun hafi verið gerð, t.d. sé afpöntun gerð í símtali. Í stað orðalagsins „með sannanlegum hætti“ hafi Tripical sett inn orðalagið „skriflega eða með tölvupósti“ í skilmála 8.8 til áréttingar á þessu atriði.

Lagaði Tripical jafnframt orðalag 10.7 gr. að orðalagi 22. gr. laganna.

Í tengslum við sérskilmála um hópabókanir vísaði Tripical m.a. til þess að þeir séu gerðir vegna reynslu félagsins af slíkum bókunum í gegnum árin. Sérskilmálarnir lúti að því að einn eða fleiri einstaklingar séu tilnefndir sem tengiliðir hópsins gagnvart Tripical sem annist samskipti vegna ferðarinnar, semja um ferðina og hvað sé innifalið í henni og beri ábyrgð á því að koma farþegaupplýsingum til Tripical. Í samningum Tripical við hópa séu tengiliðirnir nafngreindir og séu oft fjármálastjórar fyrirtækja, formenn skemmtinefnda eða mannauðsstjórar. Þetta sé gert til þess að forðast rugling, að það sé skýrt hvaða aðili innan hópsins eða viðkomandi fyrirtækis hafi heimild fyrir hönd fyrirtækisins vegna ferðarinnar að semja um þjónustu sem sé veitt o.s.frv. Þetta eigi fyrst og fremst við þegar ferðin sé greidd af viðkomandi fyrirtæki. Það sé ómögulegt fyrir Tripical að eiga í samskiptum við mörg hundruð manns þegar stærri fyrirtæki landsins semji við Tripical um ferðir, t.d. árshátíðarferðir. Það hafi komið upp tilvik þar sem einstakir starfsmenn hafi óskað eftir sérþjónustu í ferðum sem viðkomandi fyrirtæki hafi ekki samþykkt og neitað að greiða fyrir. Séu sérskilmálar um hópferðir gerðir þess vegna og svo skýrt sé gagnvart báðum aðilum hvaða aðilar komi fram



fyrir hönd hópsins. Það skuli tekið fram að Tripical svari vitaskuld öllum fyrirspurnum ferðamanna um ferðir og veiti upplýsingar þrátt fyrir að einn eða fleiri tengiliðir séu tilnefndir.

Þá hafi Tripical fjarlæggt 8.7 gr. um afpöntun og 9.7 gr. um skaðabætur úr skilmálum félagsins.

3.

Með bréfi Neytendastofu til Tripical, dags. 24. maí 2023, gerði stofnunin grein fyrir frekari athugasemdum við skilmála félagsins að teknu tilliti til áðurgreindra breytinga.

Tilgreindi Neytendastofa að í svari Tripical og drögum að breyttum skilmálum félagsins sé tekið fram að samþykki þjónustuveitanda sé forsenda fyrir því að framsal sé heimilt. Stofnunin geti ekki fallist á það, t.a.m. með hliðsjón af því að skipuleggjandi geti afbókað framseljanda og endurbókað framsalshafa í ákveðna ferðatengda þjónustu að því gefnu að skipuleggjandi fái greidda þóknun fyrir. Skipuleggjandi pakkaferðar geti ekki útilokað framsal þó að þjónustuveitandi neiti að framselja þjónustuna, sbr. orðalag 11. gr. laganna. Stofnunin bendi jafnframt á að samkvæmt 2. mgr. 11. gr. beri framseljandi og framsalshafi óskipta ábyrgð á greiðslu eftirstöðva og hvers kyns kostnaðar sem hlýst af framsali.

Þá komi fram í 1. mgr. 5. gr. laganna að áður en samningur um pakkaferð sé gerður skuli seljandi veita ferðamanni staðlaðar upplýsingar sem birtar eru í reglugerð nr. 1286/2018, um staðlaðar upplýsingar vegna sölu pakkaferða og samtengdrar ferðatilhögunar og, eftir því sem við á, upplýsingar samkvæmt 6. gr. laganna. Í reglugerðinni og viðaukum hennar megi finna þær stöðluðu upplýsingar sem beri að veita ferðamanni fyrir samningsgerð. Neytendastofa fari fram á að Tripical sýni fram á hvort ferðmönnum séu veittar þessar upplýsingar og, ef svo er, með hvaða hætti.

4.

Tripical svaraði seinna bréfi Neytendastofu með tölvupósti, mótt. 3. júlí 2023, þar sem félagið útskýrði nánar ákvæði í skilmálum um framsal.

Tilgreindi félagið að ástæða skilmála félagsins sem geri það að skilyrði fyrir framsali að þjónustuveitandi þurfi að hafa heimilað framsalið, er að mörg flugfélög heimili ekki nafnabreytingu á flugmiðum. Vísaði Tripical til skilmála Icelandair og Wizz air þessu til staðfestingar. Það sé óheimilt samkvæmt þeim að framselja flugsæti. Í slíkum tilvikum hefur Tripical þurft að afpanta bókun og gera nýja í nafni framsalshafa og þá greiða fullt gjald fyrir nýtt flugsæti. Þess vegna hafi þessi texti verið inni. Til að upplýsa viðskiptavinum Tripical um að þjónustuveitendur þurfi að samþykkja framsal eins og stundum eigi við, en þó ekki alltaf. Til að koma til móts við athugasemdir Neytendastofu sjái félagið helst þá leið að taka textann út en bæta í staðinn við texta sem segi efnislega að Tripical geti ekki ábyrgst að þjónustuveitendur Tripical heimili nafnabreytingar/framsal á flugsætum og í sumu tilvikum verði litið á slíkar beiðnir sem afbókun flugs og bókun á nýju flugsæti sem greiða þurfi fullt gjald fyrir. Það sé þá kostnaðurinn við „framsalið“.



Enn sé verið að afla upplýsinga um seinni athugasemd stofnunarinnar í tengslum við staðlaðar upplýsingar samkvæmt reglugerð nr. 1286/2018.

Þar sem engin frekari svör höfðu borist Neytendastofu ítrekaði stofnunin erindi sitt með bréfi, dags. 30. ágúst 2023, þar sem stofnunin tilgreindi jafnframt að vegna breytinga á heiti félagsins úr Typical Travel ehf. í Tripical Ísland ehf. myndi meðferð málsins halda áfram gegn hinu nýnefnda félagi, að breyttu breytanda og án breytinga á efnistöku fyrri gagna í málinu.

5.

Með tölvupósti, mótt. 14. september 2023, tilkynnti Tripical Neytendastofu að vinna hafi verið í gangi hjá félaginu að bæta upplýsingum við á heimasíðu félagsins. Það hafi hins vegar dregist hjá tölvuþjónustufyrirtæki félagsins en stutt sé í að félagið klári umræddar breytingar.

Þann 2. nóvember 2023 barst Neytendastofu hins vegar að nýju tölvupóstur frá Tripical, í kjölfar ítrekunar á áðurgreindum athugasemdum stofnunarinnar. Vísaði félagið til þess að dregist hafi að setja inn á vefsíðuna stöðluðu upplýsingarnar og sé ástæðan sú að félagið hafi undanfarnar vikur verið að skipta um bókunarkerfi og hafi það verið umfangsmikið verk. Því verki sé þó að ljúka og nýtt kerfi verði komið upp nk. mánudag (n.tt. 6. nóvember 2023) og þá verði þessar stöðluðu upplýsingar birtar. Auk þess hafi félagið ekki selt neinar ferðir á vefsíðu sinni frá því að skoðun Neytendastofu hófst í málinu.

Með tölvupósti frá Tripical til Neytendastofu, mótt. 6. nóvember 2023, fylgdi hlekkur þar sem sjá mætti hvernig þetta myndi líta út eftir breytingu fyrir ferðir sem seldar verði á vefsíðu félagsins. Á fyrri myndinni sjáist hvernig textinn verði inn á öllum ferðum á heimasíðunni og á seinni myndinni sé textinn sem verði í bókunarferlinu hjá félaginu.

Í tölvupósti frá Neytendastofu til Tripical, sendum 19. febrúar 2024, vísaði stofnunin til þess að með fyrra svari félagsins hafi fylgt skjáskot af samþykktarformi þar sem finna mætti hlekk sem vísi til þess að hægt sé að nálgast upplýsingar um mikilvægustu réttindin samkvæmt lögum um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun. Stofnunin óski upplýsinga um hvað komi fram þegar smellt sé á umræddan hlekk.

Stofnunin fallist á þær breytingar sem Tripical hafi lagt til á 7. gr. í skilmálum félagsins.

Þann 12. mars 2024 barst Neytendastofu hlekkur frá Tripical sem leiddi á upplýsingasíðu fyrir neytendur áður en samningur um pakkaferð kemst á. Að mati Neytendastofu var upplýsingagjöf félagsins fullnægjandi á stöðluðum upplýsingum samkvæmt reglugerð nr. 1286/2018.

6.

Með bréfi Neytendastofu til Tripical, dags. 15. nóvember 2024, greindi stofnunin frá því að enn hafi breytingar á skilmálum félagsins ekki verið framkvæmdar til samræmis við fyrri samskipti. Óskaði stofnunin eftir skýringum á drætti á umræddum breytingum.



Því til viðbótar óskaði Neytendastofa upplýsinga um hvað Tripical eigi við með „...*gildir ekki um hópaferðir*“ í skilmálum sínum þegar fjallað er um frest til að tilkynna Tripical um framsal pakkaferðar.

Neytendastofu þyki jafnframt rétt að benda á að hvorki í lögum nr. 95/2018 né öðrum tengdum réttarheimildum megi finna eins ítarlegar skilgreiningar á hvað teljist vera „óverulegar breytingar“ og fram komi í 6.2 gr. í skilmálum félagsins. Að mati stofnunarinnar komi til greina að meta hvort félagið sé með þessari upplýsingagjöf hugsanlega að takmarka um of réttarstöðu neytenda með því að gefa í skyn að ákveðnar breytingar teljist alltaf óverulegar. Eins og ákvæði 1. mgr. 13. gr. laganna sé sett upp sé ákvæðið háð túlkun hverju sinni m.v. fyrirbyggjandi aðstæður. Breytingar kunni því að hafa mismikil og -alvarleg áhrif eftir því hvernig pakkaferð um ræðir í hverju tilviki fyrir sig. Tími seinkunnar kunni t.a.m. að miðast við lengd umræddrar pakkaferðar hverju sinni.

Óskaði stofnunin eftir skýringum félagsins á framangreindu inna tveggja vikna frá dagsetningu bréfsins. Tók stofnunin jafnframt fram að bærust svör ekki innan tilgreinds frests yrði litið svo á að gagnaöflun væri lokið í málinu og málið tekið til ákvörðunar á grundvelli fyrirbyggjandi gagna.

Við síðustu athugun stofnunarinnar á vefsíðu Tripical þann XX. janúar 2025 kom í ljós að félagið hafði aðeins fjarlægt „...*gildir ekki um hópaferðir*“ í skilmálum sínum um framsal pakkaferðar. Annað var óbreytt.

II.

Niðurstaða

1.

Mál þetta lýtur að upplýsingagjöf Tripical Ísland ehf. til ferðamanna samkvæmt lögum nr. 95/2018, um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun. Gerði Neytendastofa athugasemdir við einstaka ákvæði í skilmálum félagsins sem þörfnuðust frekari skýringa eða stofnunin taldi að gætu falið í sér rangar eða villandi upplýsingar til neytenda.

Undir rekstri málsins gerði Tripical ýmsar breytingar á skilmálum sínum til samræmis við athugasemdir Neytendastofu. Taldi félagið þó að ákvæði 1. mgr. 13. gr. laganna gerði ráð fyrir að ferðaskrifstofur skilgreini heimildir til óverulegra breytinga í skilmálum sínum. Vísaði félagið jafnframt til þess að umræddar takmarkanir væru byggðar á skilmálum annarra ferðaskrifstofa og áætlunarflugfélaga. Þá útskýrði félagið nánar ástæðu þess að umræddar aðstæður teldust alltaf vera óverulegar.

Var tekið tillit til þeirra breytinga sem félagið framkvæmdi undir rekstri málsins 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 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.



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

3.Í skilmálum félagsins í núverandi mynd kemur eftirfarandi fram í lið 6.2:

„Tripical er heimilt að gera óverulegar breytingar á bókun og skulu breytingar tilkynntar farþega eða tengilið hóps eins fljótt og kostur er. Í slíkri tilkynningu skal koma fram hvers konar breytingu er um að ræða, hvort hún hafi áhrif á verð ferðarinnar og sá frestur sem farþegi hefur til að samþykkja breytinguna og afleiðingar þess ef farþegi svari ekki innan frestsins. Óverulegar breytingar eru m.a. breytingar á tímasetningu fluga um 12 klst. eða minna, breyting á flugfélagi, breytingu á hóteli eða gististað. Í slíkum tilvikum mun Tripical leitast við að bjóða gistingu í sambærilegum gæðum og samkvæmt samningi við farþega.“

Af framangreindu ákvæði í skilmálum félagsins gerir Tripical ráð fyrir því að sér séu heimilar ákveðnar breytingar á bókunum að því gefnu að þær séu „óverulegar“. Þá tekur félagið fram dæmi um aðstæður sem teljast óverulegar í skilningi ákvæðisins. Við meðferð málsins gerði stofnunin athugasemdir við þetta ákvæði Tripical þar sem að í lögum nr. 95/2018 er sérstaklega fjallað um réttarstöðu ferðamanna þegar breytingar á pakkaferð teljast „verulegar“, sbr. m.a. ákvæði 12. og 13. gr. laganna. Í lögnum er hins vegar hvergi skilgreint hvað teljist til verulegra breytinga enda þarf að fara fram atviksbundið mat á aðstæðum þar sem sömu breytingarnar kunna að hafa mimsunandi áhrif á megineinkenni ferðatrengrar þjónustu eftir uppsetningu þeirrar pakkaferðar sem um ræðir hverju sinni. Það er því ekki skipuleggjanda að ákveða einhliða hvaða breytingar teljist undir öllum kringumstæðum vera óverulegar. Fellst Neytendastofa ekki á útskýringar Tripical þess efnis að lögin geri ráð fyrir að skipuleggjendur skilgreini sjálfir heimildir til óverulegra breytinga í skilmálum sínum. Að mati stofnunarinnar myndi slíkur skilningur á ákvæðum laganna fara gegn þeirri vernd sem þeim er ætlað að hafa fyrir neytendur enda hætt við að skipuleggjendur veittu sér of víðtækar heimildir til breytinga en lögin gera ráð fyrir. Þá bendir stofnunin jafnframt á að ákvæði laga nr. 95/2018 um ábyrgð skipuleggjenda gilda óháð skilmálum annarra þjónustuveitenda sem skipuleggjandi semur við. Það að þjónustuveitendur tilgreini í eigin skilmálum hvað teljist vera óverulegar breytingar hefur því ekki úrslitaáhrif um hvort breytingar teljist verulegar eða ekki í skilningi laganna.

Að mati Neytendastofu hefur Tripical því með framangreindi upplýsingagjöf til ferðamanna veitt neytendum rangar upplýsingar um lögbundin réttindi þeirra. Að mati stofnunarinnar hefur Tripical því brotið gegn 1. mgr. 8. gr. og g. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005.

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 Tripical Ísland ehf. að viðhafa framangreinda viðskiptahætti. Bannið tekur gildi við birtingu ákvörðunarinnar. Félaginu er veittur frestur í fjórar vikur frá



dagsetningu ákvörðunarinnar til að færa upplýsingagjöf til neytenda til samræmis við ákvæði laga nr. 95/2018.

III.

Ákvörðunarorð:

„Tripical Ísland ehf., Fiskislóð 31, 101 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, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, bannar Neytendastofa Tripical Ísland ehf. að viðhafa framangreinda viðskiptahætti. Bannið tekur gildi frá dagsetningu ákvörðunar þessarar og skal félagið innan fjögurra vikna færa upplýsingagjöf til neytenda til samræmis við ákvæði laga nr. 95/2018, um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun.“

Neytendastofa, 15. janúar 2025

Pórunn Anna Árnadóttir
forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir