



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 41/2010

## Viðskiptahættir Express ferða ehf. vegna aflýsingar á alferð

### I.

#### Erindið

Neytendastofu barst kvörtun Neytendasamtakanna með bréfi, dags. 26. maí 2010. Í erindinu kemur fram að samtökunum hafi borist kvörtun frá neytanda vegna viðskipta hans við Iceland Express ehf. Forsaga málsins er að neytandinn keypti sér þriggja náttu utanlandsferð með gistingu með Express ferðum ehf. sem er í eigu Iceland Express ehf., daganna 16. til 19. apríl 2010. Vegna eldgoss í Eyjafjallajökli var flugi aflýst og féll ferðin því niður. Í kjölfarið fór neytandinn, með vísan til 9. gr. laga nr. 80/1994 um alferðir, fram á endurgreiðslu ferðarinnar. Fékk neytandinn fyrst þau svör frá starfsmanni fyrirtækisins að það væri álit lögfræðinga félagsins að endurgreiðslan heyrði undir 10. gr. laga um alferðir og að farþegar eigi ekki rétt á skaðabótum ef ferð er felld niður vegna ófyrirsjáanlegra aðstæðna. Kröfu neytandans um endurgreiðslu ferðarinnar var því hafnað en honum boðin endurgreiðsla flugs eða sambærileg ferð gegn milligreiðslu 25.000 kr. Jafnframt kemur fram að aðrir sem hafi keypt þessa ferð hafi fallist á þau málalok. Eftir milligöngu Neytendasamtakanna barst svar frá lögmanni Iceland Express ehf. Í því svari er vísað til 9. og 10. gr. laga um alferðir og athugasemda með þeim greinum í frumvarpi því sem varð að lögum um alferðir. Með vísan til framangreinds var það niðurstaða Iceland Express ehf. að fyrirtækið sé laust undan ábyrgð og kröfu um endurgreiðslu því hafnað. Iceland Express væri þó reiðubúið til að endurgreiða kostnað við flugferðina sjálfa en ekki heildarkostnað ferðarinnar.

Að mati Neytendasamtakanna byggist túlkun fyrirtækisins á lögum um alferðir á misskilningi, einkum varðandi muninn á skaðabótum og endurgreiðslu. Er því brýnt að gæta að því að 9. gr. laganna kveður ekki á rétt eða skyldu til greiðslu skaðabóta heldur einungis endurgreiðslu á því sem greitt hefur verið vanefni gagnaðili sinn hluta samningsins. Meginregla í íslenskum rétti er að samninga beri að halda og óháð skaðabótarétti á sá aðili sem verður fyrir vanefndum gagnaðila almennt riftunarrétt og þar með rétt til endurgreiðslu. Riftun og skaðabætur eru tvö aðskilin vanefndarúrræði og verður að gera þeim skýran greinarmun. Sá sem afhendir ekki vöru



eða þjónustu samkvæmt samningi þarf almennt að sæta því að endurgreiða kaupverðið og breytir þá engu af hvaða ástæðum vanefndin er sprottin, enda fer ekki fram sakarmat við slíkar aðstæður. Margir íslenskir lagabálkar kveði skýrt á um þennan greinarmun og nægir að nefna lög um neytendakaup nr. 48/2003 og lög um þjónustukaup nr. 42/2000.

Í lögum um alferðir er einnig að finna skýran greinarmun á riftun og skaðabótum. Í 9. gr. laganna er kveðið á um að aflýsi ferðaheildsali ferð eigi farkaupi rétt á fullri endurgreiðslu eða sambærilegri alferð. Ekki er að finna nein frekari skilyrði í greininni eins og það að vanefndir þurfi að vera til komnar vegna ákveðinna atvika. Í 10. gr. er hins vegar kveðið á um skaðabætur vegna tjóns sem farkaupi verður fyrir vegna vanefndanna. Í athugasemdum með 10. gr. er tekið fram að hér komi til greina skaðabætur vegna aukaútgjalda, s.s. vegna barnapössunar, dýragæslu, afleysinga í fyrirtæki o.s.frv. Þessi grein fjallar því ekki um endurgreiðslu á ferðinni sjálfri, enda er þá ekki um skaðabætur að ræða heldur endurgreiðslu vegna þjónustu sem aldrei var veitt. Farsali er þó undanskilinn skyldu til greiðslu skaðabóta vegna barnagæslu o.fl. ef aflýsingu ferðar má rekja til ófyrirsjáanlegra aðstæðna. Þær aðstæður eru vissulega til staðar í því tilviki sem hér um ræðir, enda var því aldrei haldið fram af þeim tiltekna farkaupa sem leitaði til Neytendasamtakanna að hann ætti rétt á skaðabótum samkvæmt 10. gr., né var slíkra bóta krafist. Einungis var farið fram á endurgreiðslu í samræmi við skýrt ákvæði 9. gr. laga nr. 80/1994, um alferðir.

Þá er einnig óhjákvæmilegt að skoða 9. gr. laganna, þrátt fyrir skýrt orðalag hennar gefi ekki tilefni til vafa, í tengslum við önnur ákvæði laga um alferðir. Í 5. gr. laganna er kveðið á um rétt farkaupa til afpöntunar á alferð gegn greiðslu þóknunar eða eftir atvikum rétt til fullrar endurgreiðslu að frádregnu staðfestingargjaldi. Að mati Neytendasamtakanna væri það annarlegt, ef skilja bæri 9. gr. sem svo að farkaupi ætti í raun lakari rétt til endurgreiðslu ef alferð fellur niður heldur en ef hann afpantar hana sjálfur af ótilgreindum ástæðum, sbr. 1. mgr. 5. gr. laganna. Í 1. mgr. 8. gr. er jafnframt kveðið á um rétt farkaupa til riftunar, en eins og áður hefur komið fram felur riftun í sér endurgreiðslu en ekki skaðabætur, geri ferðaheildsali verulegar breytingar á ferð.

Í því tilviki sem hér er um deilt er ljóst að ferðinni var aflýst, þ.e. umsamin þjónusta var aldrei veitt. Óháð því hvaða ástæður lágu að baki var því í raun um riftun sammings af hálfu ferðaskrifstofunnar að ræða og á farkaupi því að mati Neytendasamtakanna rétt á endurgreiðslu, m.a. samkvæmt skýru orðlagi 9. gr. laga nr. 80/1994 um alferðir.

Vissulega er rétt sem haldið hefur verið fram af hálfu Iceland Express að ummæli í athugasemdum við 9. gr. frumvarps þess sem varð að lögum um alferðir nr. 80/1994 gefa í skyn að skylda til endurgreiðslu sé ekki fyrir hendi megi rekja aflýsingu til ófyrirséðra orsaka. Á hitt ber hins vegar að líta að ummæli í greinargerð eru ekki í neinu samhengi við skýran texta



ákvæðis 9. gr. laganna og 6. mgr. 4. gr. tilskipunar 90/314/EBE, en lög um alferðir fela í lögfestingu á þeirri tilskipun. Í íslensku útgáfu tilskipunarinnar kemur fram í 6. mgr. 4. gr. að sé alferð aflýst af hvaða ástæðu sem vera kann annarri en af völdum neytandans eigi hann rétt á að velja um aðra sambærilegra alferð eða fulla endurgreiðslu. Sama grein fjallar einnig um greiðslu bóta, en áréttað skal að endurgreiðsla er ekki bætur, og að skylda til slíkrar greiðslu getur fallið niður á grundvelli óviðráðanlegra ástæðna.

Þá er óhjákvæmilegt að líta til þess að ummæli í greinargerðum og önnur undirbúningsgögn við lagasetningu eru lögskýringargögn, sem notast má við til skýringar lagatexta, en hafa ekki sjálfstætt lagagildi. Ummæli í greinargerðum geta því aldrei gengið frammar skýrum lagatexta. Að mati Neytendasamtakanna er skylda til endurgreiðslu því fyrir hendi.

Í bréfi Neytendasamtakanna er einnig gerð athugasemd við þá afstöðu Iceland Express að verið sé að bjóða endurgreiðslu umfram lagaskyldu með því að endurgreiða þann þátt kostnaðar sem snýr að fluginu sjálfu en í áður nefndum athugasemdum lögmanns segir orðrétt „*Umbjóðandi minn býðst hins vegar til að koma til móts við farþega með því að endurgreiða kostnað við flugferðina sjálfa.*“. Hér sé ekki um að ræða sérstakt boð heldur skyldu flugrekanda samkvæmt 8. gr. laga um alferðir, sbr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 um sameiginlegar reglur um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum sem neitað var um far og þegar flugi er aflýst eða mikil seinkun verður, sem innleidd var með reglugerð 574/2005. Í framgreindri reglugerð er einnig gerður skýr greinarmunur á endurgreiðslu vegna þjónustu sem ekki er veitt, sbr. 8. gr. og skaðabótum samkvæmt 7. gr., en skylda til greiðslu skaðabóta getur fallið niður ef örsök tjóns má rekja til óviðráðanlegra aðstæðna. Skylda til endurgreiðslu fellur hins vegar niður ekki af þeim örsökum.

Á grundvelli alls framangreinds fara Neytendasamtökin fram á, með vísan til 17. gr. laga um alferðir nr. 80/1994, sbr. VIII. og IX. kafla laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, að Neytendastofa taki afstöðu til þess hvort framkvæmd Iceland Express brjóti gegn 9. gr. laga um alferðir.

## II.

### Málsmeðferð

#### 1.

Erindið var sent Iceland Express ehf. til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 3. júní 2010. Neytendastofa barst tölvubréf Ívars Bragasonar hdl., dags. 7. júní 2010, þar sem fram kemur að réttur aðila að málinu séu Express ferðir ehf. en ekki Iceland Express ehf. eins og fram kemur í erindi Neytendasamtakanna. Mistökin megi rekja til þess að svar Express ferða til



Neytendasamtakanna, dags. 19. maí sl. var stílað eins og það væri frá Iceland Express, það félag selji ekki alferðir heldur Express ferðir og sé það félag því réttur aðili í málinu.

Svar Express ferða ehf. við erindinu barst með bréfi, dags. 30. júní 2010. Þar kemur fram að Express ferðir ítreki fyrri afstöðu sína sem fram kemur í bréfi til Neytendasamtakanna, dags. 19. maí sl. Fyrirtækið aflýsti umræddri ferð vegna afleiðinga sem eldgosið í Eyjafjallajökli hafði á flugumferð um allan heim. Í skilningi laganna telst eldgos til ófyrirsjáanlegra aðstæðna „force majeure“. Í samræmi við ákvæði 9. og 10. gr. laga nr. 80/1994 og athugasemdir í greinargerð með lögnum er skilyrðum um lausn Express ferða undan ábyrgð þeirri sem fyrirnefnd ákvæði kveða á um fullnægt.

Í bréfi því sem fyrirtækið sendi Neytendasamtökunum, dags. 19. maí 2010, er vísað til kröfu neytanda um endurgreiðslu á pakkaferð. Þar kemur fram að fyrirtækið hafni kröfu neytandans með vísan til ákvæða laga um alferðir nr. 80/1994. Í bréfinu kemur fram að samkvæmt 9. gr. laganna eigi farkaupi rétt á endurgreiðslu á allri þeirri upphæð sem hann hefur greitt ferðaheildsala eða smásala samkvæmt samningi um alferð. Í greinargerð sem fylgdi lögum nr. 80/1994 kemur fram um 9. gr. laganna að hún eigi einungis við þegar ferðaheildsali riftir samningi vegna breytinga á alferð samkvæmt 8. gr. og þegar ferðaheildsali eða ferðasmásali aflýsir alferð án þess að fullnægt sé skilyrðum um lausn undan ábyrgð samkvæmt 10. gr. laganna.

Í 10. gr. laganna er kveðið á um rétt ferðakaupa til skaðabóta. Jafnframt eru tilgreind tvö tilvik þar sem ferðaheildsali eða ferðasmásali skulu leystir undan ábyrgð. Í ákvæðinu segir:

*„Verði farkaupi fyrir tjóni vegna verulegra breytinga á ferðatilhögun eða vegna þess að ferð hefur verið aflýst á hann rétt á skaðabótum, nema því aðeins að ferðinni sé aflýst:*

*a. vegna þess að fjöldi skráðra þátttakenda er minni en sú lágmarkstala sem til þarf enda sé farkaupa tilkynnt um aflýsingu skriflega innan ákveðins frests sem samið hefur verið um fyrir fram*

*b. eða breytt vegna ófyrirsjáanlegra aðstæðna sem sá er þær fyrir sig fær engu um ráðið og hefði ekki getað komið í veg fyrir afleiðingar þeirra.“*

Í greinargerð með lögum nr. 80/1994 segir eftirfarandi um b. lið 10. gr. laganna.

*„Í öðru lagi er ferðaheildsali og ferðasmásali enn fremur lausir undan ábyrgð á því að alferð hafi verið aflýst, ef aflýsingin er af völdum ófyrirsjáanlegra aðstæðna (force majeure). Með ófyrirsjáanlegum aðstæðum er átt við aðstæður, sem sá er þær ber fyrir sig fær engu um ráðið og hefði ekki getað komið í veg fyrir afleiðingar. Í þessu sambandi telst yfirbókun ekki til ófyrirsjáanlegra aðstæðna.“*



Fyrirtækið hafi aflýst umræddri ferð vegna afleiðinga sem eldgosíð í Eyjafjallajökli hefur haft á flugumferð um allan heim. Í skilningi laganna telst eldgos til ófyrirsjáanlegra aðstæðna „*force majeure*“ og skilyrðum um lausn fyrirtækisins undan ábyrgð þeirri sem kveðið er á um í 9. og 10. gr. laga nr. 80/1994 því fullnægt. Í bréfinu hafnar fyrirtækið ábyrgð á kröfu neytandans og þar með greiðsluskyldu. Hins vegar er boðist til að koma til móts við farþega með því að endurgreiða kostnað við flugferðina sjálfa.

Með bréfi Neytendastofu til málsaðila, 2. júlí 2010, tilkynnti Neytendastofa aðilum málsins að gagnaöflun í málinu væri lokið. Með bréfinu fylgdi listi yfir gögn málsins.

## **II.**

### **Niðurstaða**

#### **1.**

Í máli þessu kvarta Neytendasamtökin yfir þeim viðskiptaháttum Express ferða að hafna neytanda um endurgreiðslu alferðar í samræmi við 9. gr. laga um alferðir. Telja samtökin Express ferðir bera skyldu til að endurgreiða neytandanum þá alferð sem aflýst var, með vísan til 9. gr. laga um alferðir. Gera verði greinarmun á endurgreiðslu skv. 9. gr. og skaðabótum skv. 10. gr. Einnig gera Neytendasamtökin athugasemd við boð fyrirtækisins um endurgreiðslu umfram lagaskyldu.

Af hálfu Express ferða er ábyrgð á endurgreiðslu hafnað með vísan til 9. og 10. gr. og þeirra athugasemda sem fram koma í greinagerð með lögunum.

#### **2.**

Um alferðir gilda lög um alferðir nr. 80/1994. Lögin voru sett með hliðsjón af ákvörðun sameiginlegu EES-nefndarinnar um að fella inn í EES-samninginn og taka upp í innlandan rétt ákvæði tilskipunar Ráðsins frá 13.júní 1990 nr. 90/314/EBE, um ferðapakka, orlofspakka – og skoðunarferðapakka. Í a. lið 6. tl. 4. gr. tilskipunarinnar er að finna ákvæði sem kveður á um að ef neytandi fellur frá samningi eða ef skipuleggjandi aflýsir pakkaferð fyrir umsaminn brottfarardag af hvaða ástæðu sem vera kann, annarri en af völdum neytandans, skal neytandinn eiga rétt á annaðhvort að taka í staðinn aðra pakkaferð sambærilega að gæðum eða betri, eða fá endurgreitt eins fljótt og unnt er allt það fé er hann hefur greitt samkvæmt samningnum.

Í 2. mgr. 6. tl. 4. gr. tilskipunarinnar er fjallað um bætur til handa neytanda, eftir því sem við á, annaðhvort frá skipuleggjanda eða smásala, samkvæmt því sem löggjöf hlutaðeigandi ríkis kveður á um, fyrir vanefndir á samningi. Neytandi á þó m.a. ekki rétt á bótum ef aflýsingin er af



völdum ófyrirsjáanlegra aðstæðna (force majeure) og sá sem ber þær fyrir sig fær engu um það ráðið og hefði ekki getað komið í veg fyrir afleiðingar þeirra þótt öll aðgát hefði verið viðhöfð.

Ákvæði 1. mgr. 6. tl. 4. gr. tilskipunarinnar hefur verið innleitt í íslenskan rétt, sbr. 9. gr. laga nr. 80/1994, um alferðir, og ákvæði 2. mgr. 6. tl. 4. gr. hefur verið innleitt í íslenskan rétt, sbr. 10. gr. sömu laga.

Í IV. kafla laganna eru ákvæði um vanefndir seljanda og réttindi farkaupa vegna þeirra. Ákvæðin má greina í þrennt, þ.e. 8.-10. gr. um vanefndir er verða áður en ferð hefst, 11. gr. um vanefndir eftir brottför og 13.-14. gr. um skaðabætur vegna meiðsla eða eignatjóns.

Í 9 gr. laga nr. 80/1994, um alferðir, segir:

*„Ef farkaupi riftir samningi skv. 1. mgr. 8. gr. eða ef ferðaheildsali aflýsir ferðinni á farkaupi rétt á að fá fulla endurgreiðslu eða taka í staðinn aðra alferð sambærilega að gæðum eða betri ef ferðaheildsali eða smásali getur boðið slík skipti. Ef ferðin, sem boðin er í staðinn, er ódýrari fær farkaupi verðmismuninn endurgreiddan. Ef ferðin er dýrari greiðir farkaupi mismuninn.“*

Í 10. gr. sömu laga segir:

*„Verði farkaupi fyrir tjóni vegna verulegra breytinga á ferðatilhögun eða vegna þess að ferð hefur verið aflýst á hann rétt á skaðabótum, nema því aðeins að ferðinni sé aflýst:*

*a. vegna þess að fjöldi skráðra þátttakenda er minni en sú lágmarkstala sem til þarf enda sé farkaupa tilkynnt um aflýsingu skriflega innan ákveðins frests sem samið hefur verið um fyrir fram*

*b. eða breytt vegna ófyrirsjáanlegra aðstæðna sem sá er ber þær fyrir sig fær engu um ráðið og hefði ekki getað komið í veg fyrir afleiðingar þeirra.“*

### 3.

Að mati Neytendastofu er í lögum um alferðir gerður skýr greinarmunur á vanefndarúrræðum neytanda. Þannig er í 9. gr. er kveðið á um vanefndarúrræði neytanda ef hann riftir samningi eða ef ferðaheildsali aflýsir ferðinni. Í ákvæðinu segir að ef ferðaheildsali aflýsir ferð á farkaupi rétt á fullri endurgreiðslu eða að taka aðra ferð í staðinn.

Í 10. gr. er kveðið á um bótaskyldu verði farkaupi fyrir tjóni m.a. vegna aflýsingar á alferð. Undantekningar eru á þeirri bótaskyldu ef alferð er aflýst sökum ófullnægjandi þátttöku, sbr. a. lið ákvæðisins eða vegna ófyrirsjáanlegra aðstæðna sbr. b. lið. Í athugasemdum með frumvarpi til laga um alferðir segir um 10. gr. að til greina komi skaðabætur vegna aukaútgjalda ferðakaupa, sem og útgjalda vegna bólusetningar, vegabréfsáritunar, trygginga og fleiri atriða



sem reynast óþörf. Enn fremur kemur til greina að greiða útgjöld ferðakaupa vegna barnapössunar, gæslu dýra, afleysinga í fyrirtæki eða landbúnaði o.s.frv. að því tilskildu að farkaupi verði að standa straum af þessum kostnaði, þó svo að ekkert verði af ferðinni.

Af því sem að framan greinir er ljóst að nokkurs misræmis gætir í umfjöllun í greinargerð með ákvæði 9. gr. laga um alferðir við texta ákvæðisins í lögnum og 1. mgr. 6. tl. 4. gr. tilskipunar nr. 1990/314. Þrátt fyrir að umfjöllun í greinargerð með frumvarpi til laganna eigi almennt að koma til fyllingar og frekari skýringar á ákvæðum þeirra telur stofnunin, eins og málum er háttað hér, að ekki sé hægt að líta fram hjá merkingu ákvæðisins, skv. orðanna hljóðan og orðum tilskipunarinnar svo og tilgangi hennar. Eins og fram hefur komið er í lögum um alferðir gerður greinarmunur á endurgreiðslu þess fargjalds sem farkaupi hefur greitt og skaðabóta vegna tjóns sem farkaupi verður fyrir. Sé alferð aflýst, eða farkaupi riftir kaupum skv. 8. gr. laganna, ber ferðaheildsala að endurgreiða farkaupa þá fjárhæð sem hann hefur greitt fyrir ferðina, óháð því hver ástæða aflýsingarinnar er, sbr. 9. gr. Sé ástæðan hins vegar af völdum ófyrirsjáanlegra aðstæðna getur farkaupi hins vegar ekki gert kröfu um skaðabætur, sbr. 10. gr.

Með vísan til framangreinds telur Neytendastofa að Express ferðir ehf. beri við aflýsingu alferða annaðhvort að endurgreiða farkaupum fullt verð alferðar eða bjóða þeim aðra ferð í staðinn í samræmi við 9. gr. laga nr. 80/1994 um alferðir, jafnvel þó ástæða aflýsingarinnar er af ófyrirsjáanlegum ástæðum.



### III. Ákvörðunarorð:

„Express ferðir ehf., Efstalandi 26, Reykjavík, hafa með því að hafna farkaupum um endurgreiðslu fyrir alferð vegna aflýsingar ferðar í tilefni ófyrirsjáanlegra aðstæðna brotið gegn ákvæði 9. gr. laga nr. 80/1994 um alferðir.

Með vísan til 17. gr. laganna leggur Neytendastofa fyrir Express ferðir ehf. að láta af slíkum viðskiptaháttum.“

Neytendastofa, 23. ágúst 2010

Tryggvi Axelsson  
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir