

# Héraðsdómur Reykjaness

Dómur 14. júlí 2021

Mál nr. E-3283/2020:

**Grétar Már Ólafsson**

(sjálfur)

**gegn**

**Ferðaskrifstofu Íslands ehf.**

(Sigurður G. Guðjónsson lögmaður)

## Dómur

Mál þetta, sem dómtekið var 8. júní 2021, var höfðað 8. desember 2020, af Grétari Má Ólafssyni, [...] í [...], gegn Ferðaskrifstofu Íslands ehf., [...] í [...].

Stefnandi krefst þess að stefndi verði dæmdur til að greiða honum 1.125.313 krónur með dráttarvöxtum samkvæmt III. kafla laga nr. 38/2001 um vexti og verðtryggingu frá 13. mars 2020 til greiðsludags. Þá krefst stefnandi málskostnaðar úr hendi stefnda.

Stefndi krefst aðallega sýknu af kröfu stefnanda en til vara að fjárkrafa stefnanda verði lækkuð verulega. Þá krefst stefndi málskostnaðar úr hendi stefnanda.

## I.

### *Helstu málsatvik*

Haustið 2019 bókuðu stefnandi, foreldrar hans, bróðir hans og systir og fjölskyldur þeirra ferð til Madonna di Campiglio á Norður-Ítalíu vikuna 29. febrúar til 7. mars 2020 hjá stefnda. Fól bókun stefnanda og fjölskyldu hans í sér flug með Icelandair til og frá Verona á Ítalíu, rútuferð fram og til baka milli Verona og Madonna di Campiglio og hótलगistingu á hótelinu Cristal Palace þar í bæ. Fékk bókun stefnanda, eiginkonu hans og dætra þeirra tveggja þeirra númerið [...]. Heildarverð bókunarinnar var 1.125.313 krónur og var hún að fullu greidd.

Með tölvubréfi bróður stefnanda fyrir hönd allra fjölskyldumeðlima til stefnda laust fyrir miðnætti hinn 28. febrúar 2020 var framangreind pakkaferð afþöntuð. Í umræddu tölvubréfi kemur fram að í ljósi fréttu dagsins og hversu mjög smitum hafi fjölgað á Norður-Ítalíu, sem og að flest smit sem síðar hafi borist um Evrópu megi rekja þangað, hafi stórfjölskyldan tekið þá ákvörðun að fara ekki í fyrirhugaða ferð. Í framhaldi af því eru nöfn þeirra þrettán einstaklinga sem um var að ræða tilgreind. Loks kemur fram að ekki hafi fundist símanúmer hjá stefnda sem unnt hafi verið að hafa samband við utan hefðbundins opnunartíma og því sé umrædd afþöntun send með tölvubréfi.

Stefndi svaraði framangreindu tölvubréfi bróður stefnanda með tölvubréfi hinn 2. mars 2020. Í því er vísað til tölvubréfs bróður stefnanda og móttaka þess staðfest. Þá kemur fram að ferðin hafi verið að fullu greidd og að samkvæmt skilmálum stefnda verði hún ekki endurgreidd.

Framangreindri afstöðu stefnda var mótmælt með bréfi stefnanda til stefnda hinn 10. mars 2020. Í umræddu bréfi er vísað til fyrri samskipta aðila og auk annars gerð frekari grein fyrir forsendum afþöntunar ferðarinnar. Þá kemur þar fram að samkvæmt 1. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun geti ferðamaður afpantað ferð áður en hún hefjist gegn greiðslu sanngjarnrar þóknunar. Samkvæmt 3. mgr. sömu greinar eigi skipuleggjandi hins vegar ekki rétt á greiðslu þóknunar úr hendi ferðamanns hafi ferð verið afþöntuð vegna óvenjulegra og óviðráðanlegra aðstæðna. Óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður geti auk annars verið útbreiðsla farsóttu eða sjúkdóma. Þá komi fram í 5. mgr. 15. gr. laganna að skipuleggjandi skuli endurgreiða ferðamanni greiðslur sem honum beri samkvæmt 1.-3. mgr. sömu greinar innan 14 daga frá afþöntun ferðar. Þá kemur efnislega fram að hinn 28. febrúar 2020 hafi verið fyrirséð að smitáhætta vegna ferðalaga til Norður-Ítalíu hafi verið veruleg og yfirgnæfandi líkur á að fólki yrði ráðið frá frekari ferðalögum þangað og þeim einstaklingum sem þaðan kæmu gert að sæta sóttkví. Hafi það og orðið raunin. Sé því ljóst að um óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður í framangreindum skilningi hafi verið að ræða sem yfirgnæfandi líkur hafi verið á að hafa mundu afgerandi áhrif á ferðalög til Norður-Ítalíu. Eigi stefndi því ekki rétt til þóknunar úr hendi stefnanda. Loks er í bréfinu sett fram krafa um fulla endurgreiðslu vegna bókana bæði stefnanda og annarra stórfjölskyldumeðlima með vísan til áður tilvitnaðrar 5. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018.

Kröfu stefnanda um endurgreiðslu var hafnað með bréfi stefnda hinn 13. mars 2020. Í umræddu bréfi kemur auk annars fram að á þeim tíma sem sú ferð sem stefnandi afpantaði hafi verið farin hafi embætti landlæknis ekki lagst gegn ferðum til Madonna di Campiglio. Í fréttatilkynningu embættisins hinn 25. febrúar 2020 hafi komið fram að fjögur héruð á Norður-Ítalíu væru skilgreind sem áhættusvæði (Lombardía, Venetó, Eimilia Rómanja og Píemonte). Önnur svæði á Ítalíu hafi ekki verið skilgreind sem áhættusvæði og sérstaklega tekið fram að ekki væri nauðsyn á sóttkví fyrir þá sem þaðan kæmu. Það hafi ekki verið fyrr en 1. mars 2020 sem tilkynnt hafi verið að öll Ítalía hefði verið skilgreind sem svæði með mikla smitáhættu. Þá kemur fram í bréfinu að lög nr. 95/2018 geri ekki ráð fyrir því að hægt sé að afpanta ferð með nokkurra klukkustunda fyrirvara, enda væri þá óhægt að reka ferðaskrifstofu. Óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður vegna útbreiðslu farsóttá og sjúkdóma séu ekki fyrir hendi fyrr en yfirvöld hafi lagt bann við ferðalögum eða mælt eindregið gegn því að farið sé í ferðalög til ákveðinna staða. Þær aðstæður hafi ekki verið uppi á þeim tíma sem stefnandi hafi afpantað umrædda ferð.

Í framhaldi af framangreindum samskiptum beindi stefnandi kvörtun dagsettri 8. apríl 2020 til kærunefndar vöru- og þjónustukaupa og krafðist endurgreiðslu þeirrar fjárhæðar sem hann hafði greitt stefnda vegna bóknar sinnar auk dráttarvaxta. Kvað nefndin upp úrskurð í málinu hinn 4. september 2020 stefnanda í vil. Hinn 28. sama mánaðar barst stefnanda tölvubréf frá nefndinni þar sem fram kom að stefndi hefði tilkynnt nefndinni að hann hygðist ekki una umræddum úrskurði.

Að þeirri afstöðu stefnda fenginni höfðaði stefnandi mál þetta. Bæði bróðir stefnanda og faðir hans höfðuðu samkynja mál fyrir dóminum, sbr. mál nr. E-3281/2020 og mál nr. E-3284/2020, sem rekin hafa verið samhliða þessu máli.

## II.

### *Helstu málsástæður og lagarök stefnanda*

Stefnandi byggir á því að hann eigi ótvíræðan rétt til fullrar endurgreiðslu úr hendi stefnda á grundvelli laga nr. 95/2018 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun. Með umræddum lögum hafi tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2015/2302 verið innleidd í íslenskan rétt. Í 1. mgr. 15. gr. tilvitnaðra laga komi fram að ferðamaður geti afpantað pakkaferð áður en ferðin hefst. Það fari síðan eftir aðstæðum hvort ferðamanni sé skylt að greiða sanngjarna þóknun til skipuleggjanda eða smásala eða hvort ferðamaður eigi rétt á fullri endurgreiðslu. Samkvæmt 3. mgr. 15. gr. eigi ferðamaður

rétt á fullri endurgreiðslu hafi ferð verið afþöntuð vegna óvenjulegra og óviðráðanlegra aðstæðna. Það liggja í hlutarins eðli að slíkar aðstæður geti komið upp með stuttum fyrirvara. Í tilskipuninni sé þetta orðað með þeim hætti í 1. mgr. 12. gr. að aðildarríki skuli tryggja að ferðamaður geti rift pakkaferðarsamningi hvenær sem er (e. *at any time*) fyrir upphaf pakkaferðarinnar. Lögin geri því beinlínis ráð fyrir að hægt sé að afpanta pakkaferð hvenær sem er fram að brottför. Samkvæmt 4. tl. 4. gr. laga nr. 95/2018 sé upphaf pakkaferðar sú stund þegar framkvæmd ferðatengdrar þjónustu sem innifalin sé í pakkaferð hefjist. Upphaf þeirrar pakkaferðar sem stefnandi hafi afpantað hafi verið við brottför vélar Icelandair til Verona á Ítalíu hinn 29. febrúar 2020. Með vísan til framangreinds sé þeim skilningi stefnda að lög nr. 95/2018 heimili ekki afþöntun ferðar með stuttum fyrirvara líkt og í þessu tilviki alfarið mótmælt enda hafi stefnandi og fjölskylda hans líkt og allir aðrir bundið vonir við að ástandið á Norður-Ítalíu færi batnandi. Það hafi hins vegar legið ljóst fyrir hinn 28. febrúar 2020 að sú væri ekki raunin.

Ástæða afþöntunar stefnanda hafi líkt og fram hafi komið verið útbreiðsla COVID-19 farsóttarinnar. Stefnandi og fjölskylda hans hafi fylgst náið með þróun mála á Ítalíu og annars staðar og fylgst vel með upplýsingum og fréttum frá embætti landlæknis varðandi skilgreind áhættusvæði og annað. Hinn 25. febrúar 2020 hafi embættið birt tilkynningu þess efnis að sóttvarnarlæknir hefði mælt gegn ónauðsynlegum ferðum til fjögurra héraða á Norður-Ítalíu. Í tilkynningunni hafi komið fram að sem stæði væri ekki mælt gegn ferðum til skíðasvæða á Norður-Ítalíu, meðal annars vegna þess að engin tilfelli hefðu þá enn verið tilkynnt þaðan. Hinn 28. febrúar 2020 hafi svo embætti landlæknis tilkynnt að íslenskur karlmaður hefði verið greindur með COVID-19 sjúkdóminn. Fram hafi komið í tilkynningunni að hann hefði verið staddur á skíðasvæði utan skilgreinds áhættusvæðis. Hefði hann verið í skíðaferð í bænum Andalo sem sé skammt frá Madonna di Campiglio, þangað sem stefnandi og fjölskylda hans hafi átt bókaða ferð. Á þeirri stundu hafa legið fyrir að forsendur þess að skilgreina einvörðungu fjögur héruð á Ítalíu sem áhættusvæði hafi verið brostnar enda smitáhætta í öðrum héruðum ekki minni, þar með talið Trentino þar sem Madonna di Campiglio sé. Í ljósi þess hafi embætti landlæknis skilgreint alla Ítalíu sem áhættusvæði frá og með 29. febrúar, þ.e. frá og með þeim degi sem ferð stefnanda og fjölskyldu hans hafi átt að hefjast, og hafi sóttvarnarlæknir samhliða mælt gegn ónauðsynlegum ferðum þangað. Þá hafi stefnandi jafnframt fylgst vel með upplýsingum á vef almannavarna á Ítalíu (i.

*Protezione Civile*) en þar hafi reglulega verið birtar upplýsingar um fjölda smitaðra á Ítalíu. Samkvæmt upplýsingum sem þar hafi birst hafi fjöldi smitaðra farið úr 229 hinn 24. febrúar 2020 í 888 hinn 28. sama mánaðar og því ljóst að veldisvöxtur hafi verið í faraldrinum. Enn fremur hafi verið fjallað um það í erlendum fjölmiðlum hinn 28. febrúar 2020 að yfirvöld í Lombardi-héraði á Norður-Ítalíu hefðu lýst því yfir að ef þróun í fjölda smitaðra héldi áfram með sambærilegum hætti myndu spítalar og önnur heilbrigðisþjónusta ekki ráða við álagið og myndi sú staða fyrirsjáanlega ekki einvörðungu bitna á þeim sem smitaðir væru af COVID-19 heldur á öllum sem þyrftu á heilbrigðisþjónustu að halda. Þá hafi verið fjallað um það í breskum fjölmiðlum sama dag að flest smit sem greinst hefðu í Evrópu mætti rekja til Norður-Ítalíu.

Með vísan til framangreinds hafi því legið fyrir hinn 28. febrúar 2020 að ástandið á Norður-Ítalíu hafi verið alvarlegt, að íslenskur karlmaður hefði smitast þar af COVID-19 í skíðaferð, að í öllu falli öll Norður-Ítalía væri áhættusvæði og að flest smit sem greinst hefðu í Evrópu mætti rekja þangað. Þá hafi verið yfirgnæfandi líkur á því að öllum Íslendingum sem kæmu frá Norður-Ítalíu yrði skipað í 14 daga sóttkví líkt og komið hafi á daginn. Þá liggi nú fyrir að flest smit Íslendinga í upphafi faraldursins hafi mátt rekja til þessara skíðasvæða á Norður-Ítalíu sem og annarra staða í Ölpunum. Einnig liggi nú fyrir að margir Íslendingar sem komið hafi til landsins með flugi Icelandair frá Verona hinn 29. febrúar 2020 eftir skíðaferð til Norður-Ítalíu hafi reynst smitaðir af COVID-19. Það hafi því legið fyrir að um óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða, sem ekki hafi verið á valdi stefnanda og fjölskyldu hans, sem hafa myndu veruleg áhrif á fyrirhugaða ferð og ekki hafi verið hægt að komast hjá. Í því sambandi hafi og þýðingu að eiginkona stefnanda hafi á þessum tíma átt von á þeirra þriðja barni og með öllu óljóst hvaða afleiðingar mögulegt smit gæti haft á fóstrið.

Stefnandi ítrekar að samkvæmt 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018 eigi skipuleggjandi eða smásali ekki rétt á greiðslu þóknunar úr hendi ferðamanns ef afþöntun er vegna óvenjulegra eða óviðráðanlegra aðstæðna. Í 11. tl. 4. gr. umræddra laga segi að óvenjulegar og óviðráðanlegar séu aðstæður sem ekki séu á valdi þess aðila sem beri þær fyrir sig og ekki hefði verið hægt að komast hjá jafnvel þótt gripið hefði verið til réttmætra ráðstafana. Þá segi um 15. gr. í greinargerð sem fylgt hafi frumvarpi til laganna að óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður geti verið útbreiðsla farsóttá eða sjúkdóma eða aðrar aðstæður sem hafi afgerandi áhrif á ferðalög til viðkomandi staða. Í þessu sambandi sé einnig rétt að líta til 31. liðar í forsendum áðurgreindrar tilskipunar (ESB)

2015/2302 en þar segi að ferðamenn eigi að hafa rétt til að rifta pakkaferðarsamningi án þess að greiða riftunargjald ef óhjákvæmilegar og óvenjulegar aðstæður hafi umtalsverð áhrif á framkvæmd pakkaferðarinnar. Þetta geti auk annars náð yfir hernað, önnur alvarleg öryggisvandamál á borð við hryðjuverk, umtalsverða áhættu fyrir heilbrigði manna, svo sem uppkomu alvarlegs sjúkdóms á ákvörðunarstað ferðarinnar eða náttúruhamfarir á borð við flóð, jarðskjálfta eða veðurskilyrði sem geri það að verkum að ekki sé hægt að ferðast með öruggum hætti til ákvörðunarstaðar eins og umsamið hafi verið í pakkaferðarsamningnum.

Við skilgreiningu á rétti neytanda til að afpanta ferð á grundvelli óvenjulegra og óviðráðanlegra aðstæðna samkvæmt 1. og 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018 verði ekki aðeins litið til þess sem stjórnvöld (embætti landlæknis, sóttvarnarlæknir eða ríkisstjórn) hafi ráðlagt eða ekki ráðlagt eða skilgreint heldur verði að leggja mat á hvort sá réttur hafi stofnast út frá fyrirliggjandi staðreyndum. Líta verði til þess hvernig aðstæður á áfangastað séu miðað við fyrirliggjandi upplýsingar, hvernig þær horfi við neytandanum og réttmætra væntinga neytandans um hvaða afleiðingar umrædd ferð geti mögulega haft á líf viðkomandi, þar á meðal við heimkomu, svo sem hvort honum kunni að verða gert að sæta sóttkví. Í þessu tilviki verði að líta til þess að stefnandi og fjölskylda hans hafi verið að fara í sjö daga ferð, ferð sem átt hafi að standa frá 29. febrúar til 7. mars 2020. Miðað við þær upplýsingar sem fyrir hafi legið þann 28. febrúar 2020 og gerð hafi verið grein fyrir verði varla talið að stefnandi og fjölskylda hans hefðu samt átt að fara í ferðina, inn á mitt áhættusvæðið og dvelja þar í eina viku. Verði í því sambandi að taka tillit til fyrirliggjandi upplýsinga um þróun og útbreiðslu veirunnar og hve alvarlegar afleiðingarnar hafi verið orðnar á Norður-Ítalíu, enda hafi ástandinu þar á þessum tíma verið jafnað við stríðsástand. Ef rétti stefnanda til að afpanta umrædda ferð á grundvelli 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018 sé hafnað sé um leið verið að segja að stefnandi og fjölskylda hans hefðu átt að fara í ferðina burtséð frá hinu alvarlega ástandi á áfangastað. Stefnandi hafni því alfarið að það geti verið rétt túlkun á þeim neytendarétti sem lögvarinn sé með ákvæði 15. gr. umræddra laga. Væri svo væri um hreinan sýndarrétt að ræða.

Ef vilji löggjafans hefði staðið til þess að gera það að skilyrði fyrir því að réttur til afpöntunar á grundvelli óvenjulegra og óviðráðanlegra aðstæðna geti stofnast að stjórnvöld hafi skilgreint viðkomandi áfangastað sem áhættusvæði áður en ferð sé afpöntuð sé ljóst að þá hefði löggjafinn tekið það fram í lögnum. Það hafi hann ekki

gert né heldur sé það sérstaklega nefnt í greinargerð sem fylgdi frumvarpi til umræddra laga eða í áður nefndri tilskipun (ESB) 2015/2302. Í þessu tilviki liggja og fyrir að embætti landlæknis skilgreindi Ítalíu alla sem áhættusvæði frá og með 29. febrúar 2020. Þá megi benda á að ef stríð brytist út á áfangastað rétt fyrir brottför og stjórnvöld hefðu ekki tíma til að bregðast við með sérstakri yfirlýsingu hlyti samt réttur neytanda til að afpanta ferð á grundvelli óvenjulegra og óviðráðanlegra aðstæðna að vera til staðar. Ella væri ákvæði 3. mgr. 15. gr. marklaust. Af þessu leiði að réttur til afpöntunar fari eftir mati á fyrirliggjandi staðreyndum er ferð sé afpöntuð og slík skilgreining opinberra aðila sé aðeins eitt af því sem litið verði til við það mat.

Þá vísar stefnandi til þess að mál þetta snúist um það hvort virða eigi þann lögvarða neytendarétt sem tryggður sé með ákvæði 15. gr. laga nr. 95/2018 eða hvort leitað verði leiða til að sniðganga hann af tilliti til hagsmuna seljanda viðkomandi pakkaferðar. Ljóst sé að því fylgi margs konar áhætta að reka þjónustufyrirtæki og fyrir ferðaskrifstofu sem selji pakkaferðir sé þetta ein af áhættunum, þ.e. að neytandinn, kaupandi pakkaferðarinnar, geti við þessar aðstæður afpantað ferðina án greiðslu þóknunar. Hér hafi löggjafinn tekið af skarið og skilgreint hvorum megin áhættan liggja þegar aðstæður sem þessar komi upp, áhættan sé hjá söluaðila pakkaferðarinnar. Hann verði einfaldlega að reikna þessa áhættu inn í sinn rekstur og tryggja sig gegn henni ef hann svo kjósi. Stefndi geti ekki komið þeirri áhættu sem löggjafinn hafi ákveðið að hann skuli bera yfir á stefnanda með skilmálum sem séu í andstöðu við lög hvað framangreindan rétt stefnanda til að afpanta og fá endurgreidda pakkaferð varði. Það væri því í hróplegu ósamræmi við tilgang laga nr. 95/2018 og vilja löggjafans ef rétti stefnanda til að afpanta umrædda ferð með vísan til 15. gr. umræddra laga væri hafnað og viðurkennt að söluaðili ferðarinnar mætti halda ferðakostnaðinum að fullu.

Um lagarök vísar stefnandi til áðurgreindra laga nr. 95/2018, einkum 15. gr., og þeim til fyllingar til áður tilvitnaðrar tilskipunar (ESB) 2015/2302. Kröfu um dráttarvexti byggir stefnandi á III. kafla laga nr. 38/2001 um vexti og verðtryggingu. Kröfu sína um málskostnað reisir stefndandi svo á 1. mgr. 130. gr., sbr. 129. gr., laga nr. 91/1991 um meðferð einkamála og kröfu um virðisaukaskatt á málskostnað á ákvæðum laga nr. 50/1988 um virðisaukaskatt.

### III.

#### *Helstu málsástæður stefnda*

Stefndi hafnar því að stefnandi eigi rétt til endurgreiðslu þeirrar ferðar sem hann afpantaði á grundvelli 15. gr. laga nr. 95/2018 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun. Þegar ferðin hafi verið afpöntuð hafi verið sjö og hálf klukkustund til brottfarar. Á þeim tíma hafi hvorki íslensk né ítölsk stjórnvöld bannað ferðir á milli landanna né lagst gegn þeim. Vissulega hafi verið tilkynnt um að Íslendingur hafi greinst með smit af COVID-19 veirunni hinn 28. febrúar 2020 en fréttir um það hafi birst rétt fyrir klukkan þrjú þann dag. Í tilkynningu frá embætti landlæknis hinn 25. febrúar 2020 hafi komið skýrt fram að mælt væri gegn ónauðsynlegum ferðum til Lombardíu, Venetó, Emilía Rómanja og Píemonte á Ítalíu. Í þeirri tilkynningu hafi verið sérstaklega tekið fram að þær ráðleggingar næðu ekki til skíðasvæða á Norður-Ítalíu en þau væru utan ofangreindra áhættusvæða. Engin tilfelli hefðu þá verið tilkynnt þaðan. Það hafi svo ekki verið fyrr en 1. mars 2020 sem öll Ítalía hafi verið skilgreind sem áhættusvæði hér á landi.

Vísað er til þess að stefnandi byggji kröfu sína á áðurgreindri 15. gr. laga nr. 95/2018. Með þeim lögum hafi tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2015/2302 verið innleidd í íslenskan rétt. Umrætt ákvæði sé í IV. kafla laganna sem fjalli um afpöntun og aflýsingu pakkaferða. Í 1. mgr. 15. gr. komi fram að ferðamaður geti afpantað pakkaferð áður en hún hefst gegn greiðslu sanngjarnrar þóknunar. Samkvæmt ákvæðinu sé gert ráð fyrir því að þóknun taki mið af tekjumissi skipuleggjanda eða smásala, sbr. einnig 2. mgr. sömu greinar. Í því felist að mati stefnda að greiða þurfi a.m.k. útlagðan kostnað skipuleggjanda eða smásala. Í 3. mgr. umræddrar greinar segi svo að skipuleggjandi eða smásali eigi ekki rétt á greiðslu þóknunar úr hendi ferðamanns ef afpöntun er vegna óvenjulegra og óviðráðanlegra aðstæðna sem hafa veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðar eða flutning farþega til ákvörðunarstaðar. Í 11. tl. 4. gr. sömu laga séu óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður skilgreindar sem aðstæður sem séu ekki á valdi þess aðila sem þær ber fyrir sig og ekki hefði verið hægt að komast hjá jafnvel þótt gripið hefði verið til réttmætra ráðstafana.

Stefndi byggir á því að undir miðnætti hinn 28. febrúar 2020 og að morgni næsta dags hafi ekkert það enn gerst sem gert hafi að verkum að réttlætánlegt hafi verið að afpanta ferðina af hálfu stefnanda með þeim réttaráhrifum að hann eigi rétt á fullri endurgreiðslu. Á þessum tímapunkti hafi stefndi að eigin mati ekki getað nýtt sér ákvæði

b-liðar 1. mgr. 16. gr. laga nr. 95/2018, sem kveði á um að skipuleggjandi eða smásali geti aflýst pakkaferð ef hann geti ekki efnt samninginn vegna óvenjulegra og óviðráðanlegra aðstæðna sem hann tilkynni ferðamanninum um án ótilhlýðilegs dráttar fyrir upphaf ferðarinnar. Hvað gerst hafi eftir það tímamark hafi ekki verið á valdi neins að vita um eða ráða við á þeim tíma sem lagt hafi verið upp í ferðina. Við mat á þessu verði að horfa til þeirra atvika og atburða sem þegar höfðu gerst en ekki þess sem gerðist í framhaldinu, jafnvel þó svo að það hafi verið sama dag og ferðin hafi verið farin. Af þeim sökum hafi ekki verið um óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður að ræða.

Verði ekki fallist á framangreint byggir stefndi á því að það sé með öllu óeðlilegt að velta áhættu af óvenjulegum og óviðráðanlegum aðstæðum að öllu leyti yfir á stefnda. Séu reglurnar með þeim hætti sem stefnandi byggir á sé allt eins hægt að hætta starfsemi þar sem hún búi þá við óásættanlega áhættu varðandi reksturinn. Þegar af þeirri ástæðu beri að sýkna stefnda af kröfu stefnanda.

Til stuðnings varakröfu sinni um verulega lækkun dómkröfu stefnanda byggir stefndi á því að horfa beri til þess að framlegð af rekstri stefnda árið 2019 hafi verið 13,45% og árið 2018 hafi hún verið 20%. Að mati stefnda geti endurgreiðsla hans aldrei verið hærri en sú meðalframlegð sem rekstur hans skili. Í tilvikum stefnanda væri sú fjárhæð á bilinu 150.000 til 225.000 krónur. Sé það í samræmi við ákvæði 1. mgr. 15. gr. sem fjalli um sanngjarna þóknun, sem taki mið af tekjumissi stefnda. Stefndi byggir á því að þetta ákvæði verði ekki túlkað með öðrum hætti en þeim að um sé að ræða endurgreiðslu á kostnaði sem stefndi hafi orðið fyrir, þ.e. tekjumissi ferðaþjónustuaðilans. Það geti ekki verið eðlilegt og sé ekki í samræmi við ákvæði laganna að leggja alla áhættu af því óvænta á herðar stefnda sem ferðaþjónustuaðila. Reyndar sé það svo að stefndi hafni því að nokkuð óvænt hafi gerst að morgni brottfarardags, þ.e. 29. febrúar 2020, annað en að fyrsti Íslendingurinn hafi deginum áður verið greindur með smit og hann hafi komið frá Norður-Ítalíu. Það sem gerst hafi í framhaldinu séu atriði sem stefndi geti ekki borið ábyrgð á.

Ákvæði laga nr. 95/2018 og áðurgreindrar tilskipunar geri ráð fyrir að ferðamaður geti rift samningi, en slík riftun þurfi ekki að þýða að hann eigi rétt á fullri endurgreiðslu. Slík túlkun standist engan veginn og sé ekki í samræmi við ákvæði laganna og tilskipunarinnar. Í öllu falli verði þá þessar aðstæður að vera komnar upp, en ekki að þær komi fram við síðara tímamark eða líkur standi til þess. Ef leggja ætti túlkun stefnanda til grundvallar væri allt eins hægt að segja að óvænt veikindi viðskiptamanna nokkrum

klukkustundum fyrir brottför hefðu ávallt í för með sér fulla endurgreiðslu. Forfallatryggingar væru því óþarfar. Slíka túlkun sé ekki hægt að leggja til grundvallar að mati stefnda, enda njóti tekjur hans af atvinnustarfsemi verndar eignarréttarákvæðis stjórnarskrárinnar. Ekki verði séð að það fái samrýmst eignarréttarákvæðinu að með neytendarétti verði öll áhætta af því að kaupandi þjónustu geti ekki nýtt hana lögð á herðar seljanda. Í ferðaskilmálum stefnda sé viðskiptavinum sérstaklega bent á að fá sér forfallatryggingu. Það hafi stefnandi kosið að gera ekki og verði hann því sjálfur að bera það tjón sem hann varð fyrir vegna ákvörðunar sinnar um að fara ekki í ferðina.

Þá telji stefndi að sjónarmið stefnanda um að hann, fjölskylda hans og aðrir ferðafélagar hafi vonast til að ástandið á Norður-Ítalíu færi batnandi og því ekki afpantað ferðina fyrr feli í sér mótsögn við málatilbúnað hans að öðru leyti. Þannig fari það ekki saman að stefnandi hafi verið í góðri trú fram á síðustu stundu en jafnframt fylgst vel með þróun mála og aukningu í fjölda smita á Norður-Ítalíu dagana fram að fyrirhugaðri brottför. Staðreyndin sé einfaldlega sú að á því tímamarki sem afpöntun ferðarinnar hafi átt sér stað hafi stefndi ekki átt þess neinn kost að takmarka tjón sitt. Á því verði stefnandi að bera ábyrgð en ekki stefndi. Hvorki sé unnt að túlka ákvæði laga nr. 95/2018 né þeirrar tilskipunar sem með þeim var innleidd með þeim hætti sem málsókn stefnanda byggist á, þ.e. að ferðamaður geti hvenær sem er afpantað ferð og öll áhætta á því sem upp kunnir að koma lendi á veitanda ferðþjónustunnar. Beri því að taka aðalkröfu stefnda eða í öllu falli varakröfu hans til greina.

Um lagarök vísar stefndi til meginreglu samningaréttar um að gerða samninga skuli halda, ákvæða laga nr. 95/2018 og 72. gr. stjórnarskrár lýðveldisins Íslands nr. 33/1944. Kröfu sína um málskostnað reisir stefndi á 130. gr. laga nr. 91/1991 um meðferð einkamála.

#### IV.

##### *Niðurstaða*

Líkt og að framan er rakið lýtur ágreiningur aðila í máli þessu að því hvort stefnandi eigi rétt á endurgreiðslu úr hendi stefnda vegna afpöntunar á ferð sem hann, eiginkona hans og dætur þeirra tvær hugðust fara í og hann hafði greitt stefnda fyrir að fullu. Foreldrar stefnanda, systkini hans og fjölskyldur þeirra hugðust einnig fara í umrædda ferð. Nánar tiltekið var um að ræða ferð til Madonna di Campiglio á Norður-Ítalíu vikuna 29. febrúar til 7. mars 2020. Átti ferðin að fela í sér flug með Icelandair til og frá Verona á Ítalíu, rútuferð fram og til baka milli Verona og Madonna di Campiglio

og hótलगistingu á hótelinu Cristal Palace þar í bæ í sjö nætur. Laust fyrir miðnætti daginn fyrir fyrirhugaða brottför afpantaði bróðir stefnanda ferðina fyrir hönd stórfjölskyldunnar vegna útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins á Ítalíu.

Lög nr. 95/2018 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun gilda um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun sem seljendur bjóða til sölu, selja eða hafa milligöngu um sölu á til ferðamanna samkvæmt 1. mgr. 2. gr. laganna. Með umræddum lögum voru ákvæði tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2015/2302 innleidd í íslenskan rétt. Ekki er ágreiningur um það á milli aðila að um pakkaferð í skilningi 2. tl. 4. gr. laganna er að ræða og að þau gildi þar með um réttarsamband aðila.

Í 15. gr. laga nr. 95/2018 er fjallað um afpöntun pakkaferðar. Samkvæmt 1. mgr. tilvitnaðrar greinar getur ferðamaður afpantað pakkaferð áður en ferðin hefst gegn greiðslu sanngjarnrar þóknunar. Samkvæmt sömu málsgrein er í samningi um pakkaferð heimilt að tilgreina sanngjarna þóknun fyrir afpöntun ferðar sem tekur mið af því hversu löngu fyrir upphaf ferðarinnar afpantað er og áætluðum tekjumissi skipuleggjanda eða smásala. Samkvæmt 2. mgr. skal þóknunin svo samsvara tekjumissi skipuleggjanda eða smásala ef ekki er kveðið á um staðlaða þóknun vegna afpöntunar í samningi. Samkvæmt 3. mgr. umræddrar greinar, sem stefnandi reisir kröfu sína á, á skipuleggjandi eða smásali hins vegar ekki rétt á greiðslu þóknunar af hendi ferðamanns ef afpöntun er vegna óvenjulegra og óviðráðanlegra aðstæðna sem hafa veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðar eða flutning farþega til ákvörðunarstaðar. Þá á ferðamaður ekki rétt til frekari skaðabóta við slíkar aðstæður samkvæmt 4. mgr. Samkvæmt 5. mgr. sömu greinar skal svo skipuleggjandi eða smásali endurgreiða ferðamanni greiðslur sem honum ber samkvæmt 1.-3. mgr. innan 14 daga frá afpöntun. Samkvæmt framangreindu ræðst réttur stefnanda til fullrar endurgreiðslu úr hendi stefnda vegna afpöntunar fyrrgreindrar pakkaferðar þannig af því hvort uppi hafi verið óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður í skilningi tilvitnaðrar 3. mgr. sem höfðu veruleg áhrif á framkvæmd ferðarinnar eða flutning farþega til ákvörðunarstaðar.

Samkvæmt 11. tl. 4. gr. laga nr. 95/2018 eru óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður í skilningi laganna aðstæður sem eru ekki á valdi þess aðila sem ber þær fyrir sig og ekki hefði verið hægt að komast hjá jafnvel þótt gripið hefði verið til réttmætra ráðstafana. Í umfjöllun um tilvitnaðan tölulið í greinargerð sem fylgdi frumvarpi því sem varð að umræddum lögum kemur fram að rétt sé að túlka ákvæðið með svokallaðar „force majeure“ aðstæður í huga. Þá kemur fram í umfjöllun um fyrrgreinda 3. mgr. 15. gr. í

greinargerðinni að óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður geti auk annars verið útbreiðsla farsóttá eða sjúkdóma eða aðrar aðstæður sem hafa afgerandi áhrif á ferðalög til viðkomandi staða. Er því að mati dómsins ljóst að útbreiðsla COVID-19 sjúkdómsins á áfangastað fyrirhugaðrar ferðar stefnanda telst til óvenjulegra og óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi ákvæðisins.

Stefndi hefur byggt á því að á þeim tíma sem fyrirhuguð ferð stefnanda var afpöntuð hafi slíkar óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður enn ekki verið komnar upp hvað svo sem síðar varð og því eigi stefnandi ekki rétt á endurgreiðslu þeirrar ferðar sem afpöntuð var. Því til stuðnings hefur stefndi meðal annars vísað til þess að á þeim tíma hafi sóttvarnaryfirvöld hér á landi ekki skilgreint fyrirhugaðan áfangastað stefnanda sem áhættusvæði eða mælt gegn ferðalögum þangað. Á þetta verður ekki fallist. Fyrir liggur að dagana fyrir fyrirhugaða ferð stefnanda var útbreiðsla COVID-19 sjúkdómsins á Ítalíu ör og samkvæmt framlögðum gögnum fór fjöldi greindra smita úr 229 hinn 24. febrúar 2020 í 888 hinn 28. sama mánaðar. Þá sendi embætti landlæknis frá sér fréttatilkynningu hinn 25. febrúar 2020 þar sem auk annars kom fram að staðfestum tilfellum COVID-19 smita hefði fjölgað verulega í Evrópu undanfarna daga, þar á meðal á Norður-Ítalíu þar sem tilfelli væru nú á þriðja hundruð. Þá var mælt gegn ástæðulausum ferðalögum til tilgreindra héraða á Norður-Ítalíu en sérstaklega tekið fram að staða mála í Evrópu með tilliti til útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins breyttist nú ört og því gætu ráðleggingar sóttvarnalæknis tekið breytingum með skömmum fyrirvara. Loks kom þar fram að sem staði næðu ráðleggingar gegn ónauðsynlegum ferðum ekki til skíðasvæða á Norður-Ítalíu en þau væru utan skilgreindra áhættusvæða enda hefðu engin tilfelli enn sem komið væri verið tilkynnt þaðan. Það breyttist svo hinn 28. febrúar 2020 þegar embætti landlæknis sendi frá sér fréttatilkynningu þar sem fram kom að fyrsta tilfelli COVID-19 sjúkdómsins hefði greinst hér á landi. Í þeirri tilkynningu kom og fram að maðurinn sem hefði greinst hefði nýverið verið staddur á Norður-Ítalíu utan skilgreinds áhættusvæðis. Enn fremur birtust fréttir af því í erlendum fjölmiðlum sama dag að ófremdarástand væri yfirvofandi í heilbrigðisþjónustu á Ítalíu vegna örrar útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins sem og af því að flest COVID-19 smit sem greinst hefðu í Evrópu mætti rekja til Ítalíu. Hinn 28. febrúar 2020 voru því að mati dómsins uppi óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður á áfangastað fyrirhugaðrar ferðar stefnanda í framangreindum skilningi óháð því hvort hérland sóttvarnaryfirvöld höfðu þegar á þeim tíma skilgreint umrætt svæði sem áhættusvæði eða mælt gegn ferðalögum þangað enda hvorki kveðið á um það í áður

tilvitnuðum 11. tl. 4. gr. né 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018 að þess háttar ráðstöfun sé forsenda þess að slíkar aðstæður teljist vera uppi. Þá verður ekkert slíkt ráðið af umfjöllun um viðkomandi ákvæði eða öðru sem fram kemur í greinargerð sem fylgdi frumvarpi því sem varð að umræddum lögum eða öðrum tiltækum lögskýringargögnum.

Líkt og að framan greinir þurfa hinar óvenjulegu og óviðráðanlegu aðstæður aukinheldur annaðhvort að hafa veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðar eða á flutning farþega til áfangastaðar svo að ferðamaður eigi rétt til fullrar endurgreiðslu á grundvelli 3. mgr. 15. gr. úr hendi skipuleggjanda eða smásala vegna afþöntunar. Ekki verður skýrt ráðið af tilvitnuðu ákvæði hvort orðalagið framkvæmd pakkaferðar vísi til framkvæmdar ferðar fyrir ferðamann eða framkvæmdar ferðar af hálfu skipuleggjanda ferðar eða smásala eða eftir atvikum hvors heldur sem er. Líkt og áður greinir kemur fram í umfjöllun um 3. mgr. 15. gr. í greinargerð sem fylgdi frumvarpi því sem varð að lögum nr. 95/2018 að óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður geti auk annars verið útbreiðsla farsóttar eða sjúkdóma eða aðrar aðstæður sem hafa afgerandi áhrif á ferðalög til viðkomandi staða. Þá var tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2015/2302 innleidd með umræddum lögum svo sem fyrr greinir og því aukinheldur rétt að líta til hennar við afmörkun á inntaki 3. mgr. 15. gr. að þessu leyti. Í 31. mgr. aðfaraorða umræddrar tilskipunar er vikið að því við hvaða aðstæður ferðamenn eiga að geta rift pakkaferðarsamningi. Þar kemur auk annars fram að ferðamenn eigi að hafa rétt til að rifta pakkaferðarsamningi hvenær sem er fyrir upphaf pakkaferðar án þess að greiða riftunargjald ef óhjákvæmilegar og óvenjulegar aðstæður hafa umtalsverð áhrif á framkvæmd pakkaferðarinnar. Þá kemur fram að það geti m.a. náð yfir hernað, önnur alvarleg öryggisvandamál, s.s. hryðjuverk, umtalsverða áhættu fyrir heilbrigði manna á borð við uppkomu alvarlegs sjúkdóms á ákvörðunarstað ferðarinnar eða náttúruhamfarir á borð við flóð, jarðskjálfta eða veðurskilyrði sem gera það að verkum að ekki er hægt að ferðast með öruggum hætti til ákvörðunarstaðar eins og umsamið var í pakkaferðarsamningnum.

Að mati dómsins verður með hliðsjón af framangreindu að líta svo á að ef hinar óvenjulegu og óviðráðanlegu aðstæður eru þess eðlis, að þær hafi afgerandi áhrif á ferðalag til fyrirhugaðs áfangastaðar fyrir ferðamann eða þær gera það að verkum að ferðamaður geti ekki ferðast þangað með öruggum hætti, hafi þær veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðar í skilningi 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018, jafnvel þótt viðkomandi aðstæður hafi ekki veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðar af hálfu

skipuleggjanda hennar eða smásala. Fær sá skilningur og stoð í því að markmið umræddra laga er samkvæmt 1. gr. þeirra að tryggja neytendavernd við kynningu, gerð og efndir samninga um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun. Af þeim sjónarmiðum sem búa þar að baki leiðir að mati dómsins að réttur ferðamanns til fullrar endurgreiðslu vegna afpöntunar á pakkaferð, ef sannanlega eru uppi óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður í framangreindum skilningi á áfangastað fyrirhugaðrar ferðar, þarf að vera tryggður jafnvel þótt skipuleggjandi hennar eða smásali kjósi að framkvæma viðkomandi pakkaferð allt að einu. Hefur löggjafinn enda búið svo um hnútana með ákvæði 3. mgr. 15. gr. umræddra laga að áhættan af því að upp komi óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður sem hafa veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðar hvílir á skipuleggjanda eða smásala viðkomandi ferðar og þar með tryggt ferðamanni rétt til fullrar endurgreiðslu ef ferð er afpöntuð við slíkar aðstæður.

Það er mat dómsins að þær óvenjulegu og óviðráðanlegu aðstæður sem uppi voru á áfangastað fyrirhugaðrar pakkaferðar stefnanda þegar hún var afpöntuð, þ.e. ör útbreiðsla COVID-19 sjúkdómsins þar, hafi verið þess eðlis að þær höfðu afgerandi áhrif á fyrirhugað ferðalag hans og fjölskyldu hans og gerðu það að verkum að ekki var öruggt fyrir þau að ferðast þangað. Að því virtu er það niðurstaða dómsins að stefnandi eigi rétt til fullrar endurgreiðslu umræddrar pakkaferðar úr hendi stefnanda á grundvelli 3. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018. Þá þykir ekki hafa þýðingu þótt umrædd pakkaferð hafi verið afpöntuð með svo skömmum fyrirvara sem raun ber vitni enda kemur skýrt fram í 1. mgr. tilvitnaðrar 15. gr. að ferðamaður geti afpantað pakkaferð áður en ferðin hefst. Samkvæmt 4. tl. 4. gr. sömu laga er upphaf pakkaferðar þegar framkvæmd ferðatengdrar þjónustu sem innifalin er í pakkaferð hefst. Verður því að líta svo á að upphaf fyrirhugaðrar pakkaferðar stefnanda hafi verið við brottför flugs Icelandair til Verona að morgni 29. febrúar 2020 og hann á grundvelli framangreinds getað afpantað umrædda ferð hvenær sem var allt þangað til.

Samkvæmt framangreindu er það niðurstaða dómsins að stefndi skuli greiða stefnanda 1.125.313 krónur. Er enn fremur fallist á að umrædd fjárhæð beri dráttarvexti samkvæmt 1. mgr. 6. gr. laga nr. 38/2001 um vexti og verðtryggingu frá 13. mars 2020 er 14 dagar voru liðnir frá afpöntun pakkaferðar stefnanda, sbr. 5. mgr. 15. gr. laga nr. 95/2018, til greiðsludags.

Að virtum úrslitum málsins og 1. mgr. 130. gr. laga nr. 91/1991 verður stefnda gert að greiða stefnanda málskostnað sem þykir að virtu umfangi málsins hæfilega ákveðinn 500.000 krónur.

Áður en dómur þessi var kveðinn upp var gætt fyrir mæla 1. mgr. 115. gr. laga nr. 91/1991. Hvorki dómari né lögmenn, fyrir hönd aðila, töldu þörf á endurflutningi málsins.

Hulda Árnadóttir héraðsdómari kveður upp dóm þennan.

### **Dómsorð:**

Stefndi, Ferðaskrifstofa Íslands ehf., skal greiða stefnanda, Grétari Má Ólafssyni, 1.125.313 krónur með dráttarvöxtum samkvæmt 1. mgr. 6. gr. laga nr. 38/2001 um vexti og verðtryggingu frá 13. mars 2020 til greiðsludags.

Stefndi greiði stefnanda 500.000 krónur í málskostnað.

Hulda Árnadóttir