

Réttur ferðamanna í pakkaferð vegna COVID-19

Almenn yfirferð yfir réttindi og skyldur
Neytendastofa



NEYTENDASTOFA

Lög nr. 95/2018 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun

- Pakkaferð:

- Samsetning a.m.k. tveggja mismunandi tegunda ferðatengdrar þjónustu vegna sömu ferðar ef:

a. þær eru settar saman af einum og sama seljanda, þ.m.t. að beiðni ferðamanns eða í samræmi við val hans, áður en einn samningur er gerður um alla þjónustuna, eða

b. þjónustan, óháð því hvort gerðir eru aðskildir samningar við hvern þjónustuveitanda, er:

1. keypt og valin á sama stað áður en ferðamaður samþykkir að greiða fyrir hana,
2. boðin til sölu, seld eða krafist greiðslu fyrir hana á heildarverði,
3. auglýst eða seld sem pakkaferð eða með hætti sem gefur slíkt til kynna,
4. sett saman eftir að samningur er gerður og seljandi veitir ferðamanni rétt til að velja mismunandi tegundir ferðatengdrar þjónustu, eða
5. keypt af mismunandi seljendum með hjálp samtengdra bókunarferla á netinu þar sem seljandinn, sem fyrsti samningurinn er gerður við, sendir nafn, greiðsluupplýsingar og tölvupóstfang ferðamannsins til annars eða annarra seljenda og samningur er gerður við þá innan 24 klst. frá staðfestingu bóunar fyrstu ferðatengdu þjónustunnar.



Orðskýring 11. tölul. 4. gr. laga nr. 95/2018

- Óvenjulegar og óviðráðanlega aðstæður
 - „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.“
 - Force majeure
 - Getur t.d. verið stríð, hamfarir, veður, sjúkdómar eða farsóttir



Afpöntun pakkaferðar, 15. gr. laga nr. 95/2018

- Ferðamaður getur afpantað ferð áður en hún hefst gegn greiðslu sanngjarnrar þóknunar sem tekur mið af því hversu löngu fyrir upphaf ferðar afpantað er og áætluðum tekjumissi skipuleggjanda eða seljanda
 - Í skilmálum má kveða á um staðlaða þóknun
- Ferðamaður verður ekki krafinn um greiðslu þóknunar ef afpöntun er vegna óvenjulegra og óviðráðanlegra aðstæðna sem hafa veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðar eða flutning farþega til ákvörðunarstaðar.
 - Ferðamaður á ekki rétt til frekari skaðabóta



Aflýsing pakkaferðar, 16. gr. laga nr. 95/2018

- Skipuleggjandi eða smásali getur aflýst pakkaferð gegn fullri endurgreiðslu og án frekari skaðabóta ef ekki er hægt að efna samning vegna óvenjulegra og óviðráðanlegra aðstæðna sem ferðamanni er tilkynnt um fyrir upphaf ferðarinnar.
- Á hvaða tímapunkti skal afpanta eða aflýsa vegna óvenjulegra og óviðráðanlegra aðstæðna sem hafa veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðar eða flutning farþega til ákvörðunarstaðar?
 - Engin föst tímaviðmið í lögum



Er COVID-19 óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður?

- Fréttatilkynning Evrópusambandsins
 - https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/coronavirus_info_ptd_19.3.2020.pdf
- „Significant risk to human health, such as the outbreak of a serious disease like the COVID-19 at the travel destination or its immediate vicinity usually qualify as such unavoidable and extraordinary circumstances.“
 - Þessu til viðbótar þarf að meta í hverju tilviki hvort aðstæðurnar hafi veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðar eða flutning farþega til ákvörðunarstaðar.



Hefur COVID-19 veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðar eða flutning farþega?

- Verður að meta í hverju tilviki
- Ferðaviðvaranir eða ferðabann þar til bærra yfirvalda geta verið mikilvæg vísbending um að þessar aðstæður séu til staðar.
 - Embætti landlæknis, Sóttvarnarlæknir, Almannavarnir, Utanríkisþjónustan
- Tekin dæmi í tilkynningu Evrópusambandsins
 - https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/coronavirus_info_ptd_19.3.2020.pdf
- Verður að meta í hverju tilviki hvort raunhæft sé að ætlast til að ferðamaður fari pakkaferðina
 - Almenn hræðsla nægir ekki



Réttur til endurgreiðslu

- Ef framangreind skilyrði eru uppfyllt á ferðamaður lögbundinn rétt til fullrar endurgreiðslu
 - Sjónarmið um að ferðamaður þiggi frekar inneign eða breyti ferð
- Endurgreiðsla á að eiga sér stað innan 14 daga frá afpöntun eða aflýsingu



Aðgerðir Neytendastofu

- Neytendastofu er falið eftirlit með þeim ákvæðum laga nr. 95/2018 sem snúa ekki að tryggingum
- Neytendastofa getur því tekið ákvarðanir um t.d.
 - rétt til afpöntunar án greiðslu þóknunar – eru til staðar óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður sem hafa veruleg áhrif á framkvæmd pakkaferðar eða flutning farþega til ákvörðunarstaðar
 - fjárhæð þóknunar vegna afbókunar
- Úrræði Neytendastofu
 - bann, fyrirmæli eða heimild með skilyrðum
 - sektir



Næstu skref

- Neytendastofu berast fjölmargar fyrirspurnir frá ferðamönnum og – skipuleggjendum
 - Getur ekki svarað með afgerandi hætti hverju og einu álitaefni – þurfum ákvarðanir
- Mál eru nú þegar til meðferðar, <https://www.neytendastofa.is/um-okkur/frettir-og-tilkynningar/frett/2020/03/17/Endurgreidslur-pakkaferda/>
 - Afgreiðslu verður hraðað
 - Þess verður gætt að ákvarðanir verði í samræmi við aðgerðir annarra stjórnvalda og annarra ríkja

