

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 13. október 2026 í máli nr. 3/2026

Kærunefndina skipa í þessu máli Hildur Leifsdóttir lögmaður, Hildur Ýr Viðarsdóttir lektor og Jón Rúnar Pálsson lögmaður.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 8. janúar 2026 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings í viðskiptum við Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði honum mismun á innheimtum kostnaði vegna uppfærslu á farrými og þeirri fjárhæð sem sóknaraðili telur að tilboð sitt hafi hljóðað upp á. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 19. janúar 2026, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Andsvör varnaraðila bárust 2. febrúar 2026. Athugasemdir sóknaraðila við andsvörum bárust þann 5. sama mánaðar.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, skjáskot úr kerfi varnaraðila, afrit af tölvupóstsamskiptum aðila, reikningar og staðfestingar á greiðslum.

Með bréfi, dags. 13. október 2026, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Samkvæmt gögnum máls festi sóknaraðili kaup á flugi fyrir sig og annan farþega á vegum varnaraðila frá [...] til [...] og til baka dagana 18. til 30. desember 2025. Sóknaraðili greiddi 131.650 krónur fyrir flugið. Eftir kaupin fékk sóknaraðili boð um að taka þátt í svonefndu [...] ferli varnaraðila, þar sem farþegum gefst kostur á að bjóða í uppfærslu sæta. Sóknaraðili tók þátt í ferlinu og voru sæti þeirra uppfærð í [...] báða flugleggi. Sóknaraðili greiddi alls 132.506 krónur fyrir uppfærsluna. Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði honum 112.506 krónur, sem nemur mismuninum á innheimtum kostnaði vegna [...] uppfærslu og þeirri fjárhæð sem sóknaraðili telur að tilboð sitt hafi hljóðað upp á, samtals 20.000 krónum.

Sóknaraðili byggir á því að hann hafi aðeins boðið 5.000 krónur í uppfærslu sætanna en ekki þær fjárhæðir sem varnaraðili hafi innheimt. Hann hafi ekki áður tekið þátt í [...] ferli og ákveðið að prófa það með lágu tilboði, sem hann hafi ekki talið líklegt að yrði samþykkt. Í kvörtun sinni tekur hann fram að hann hafi miðað við að kostnaður vegna tveggja farþega og tveggja flugleggja yrði samtals 20.000 krónur. Sóknaraðili kveðst ekki hafa áttað sig á að þegar honum hafi verið tilkynnt að tilboði hans hafi verið tekið fyrir flugið frá [...] að uppfærslan kostaði 32.141 krónur á farþega eða 64.282 krónur samtals fyrir aðra leiðina. Þegar honum hafi síðan borist sambærilegur póstur nokkrum dögum fyrir heimferð um að tilboði hans hafi verið

tekið í uppfærslu á heimleið þá tók hann eftir að verðið sem var tilgreint í póstinum var 34.112 krónur á farþega.

Sóknaraðili telur ólíklegt að hann hefði sjálfur valið fjárhæð á borð við 32.141 krónur í stað sléttar fjárhæðar. Hann telur að eitthvað kunni að hafa farið úrskeiðis í tölvukerfi varnaraðila sem hafi valdið mismuninum á því tilboði sem hann kveðst hafa gert og þeim fjárhæðum sem varnaraðili hafi innheimt. Í athugasemdum sínum lýsir hann þeirri tilgátu að lágmarksfjárhæð fyrir uppfærslu á hvorum fluglegg kunni að hafa komið í stað tilboðs hans án þess að hann hafi áttað sig á því. Þá byggir sóknaraðili á því að varnaraðili hafi ekki lagt fyrir hann gögn sem sýni hvaða fjárhæð hann hafi sjálfur boðið. Hann hafi aðeins fengið tölvupósta með niðurstöðu tilboðsferlisins. Sóknaraðili bendir á að uppfærslukostnaðurinn hafi numið 132.506 krónum til viðbótar við upphaflegt fargjald, 131.650 krónur. Heildarkostnaður ferðarinnar hafi numið 264.156 krónum og uppfærslan því tvöfaldað kostnaðinn við flugfarið.

Varnaraðili hafnar kröfum sóknaraðila og byggir á því að þær fjárhæðir sem innheimtar voru hafi verið í samræmi við tilboð sem sóknaraðili hafi sjálfur gert og staðfest. Varnaraðili tekur fram að þátttaka í [...] ferlinu sé alfarið valfrjáls. Farþegi velji þá fjárhæð sem hann vilji bjóða í uppfærslu og þurfi síðan að yfirfara og staðfesta fjárhæðina áður en tilboðið sé sent áfram. Í tilviki sóknaraðila hafi verið sendur staðfestingarpóstur vegna tilboða í [...] sæti, samtals að fjárhæð 64.282 krónur fyrir flug [...] og 68.224 krónur fyrir flug [...]. Tilboðin hafi síðan verið samþykkt 15. og 27. desember 2025 og sóknaraðili fengið tilkynningar um það með tölvupósti.

Varnaraðili bendir á að sóknaraðili hafi getað skoðað, breytt eða afturkallað tilboð sitt áður en það var samþykkt og vísar jafnframt til þess að unnt sé að breyta eða hætta við tilboð þar til 42 klukkustundir séu í brottför. Skýrar leiðbeiningar hafi fylgt staðfestingarpóstinum, þar sem einnig hafi komið fram að fjárhæð uppfærslunnar væri til viðbótar við upphaflegt miðaverð. Varnaraðili byggir á því að kerfisskráningar félagsins sýni eingöngu framangreindar fjárhæðir og veiti því ekki stoð fyrir því að sóknaraðili hafi boðið 5.000 krónur.

IV

Niðurstaða

Sóknaraðili bókaði og greiddi fyrir flug á vegum varnaraðila fyrir sig og annan farþega frá [...] til [...] og til baka dagana 18. til 30. desember 2025. Sóknaraðili greiddi 131.650 krónur fyrir flugið. Sóknaraðili tók þátt í svonefndu [...] ferli varnaraðila þar sem hann bauð í uppfærslu sæta. Sæti þeirra beggja voru uppfærð í [...] en aðila greinir á um hvaða fjárhæð sóknaraðili bauð í uppfærsluna.

Sóknaraðili kveðst hafa boðið 5.000 krónur í uppfærsluna. Í kvörtun sinni lýsir hann því að hann hafi gert ráð fyrir að heildarkostnaður yrði 20.000 krónur, miðað við tvo farþega og tvo flugleggi. Varnaraðili byggir hins vegar á því að sóknaraðili hafi staðfest tilboð að fjárhæð samtals 64.282 krónur fyrir flug til [...] og 68.224 krónur fyrir flug heim. Kostnaður uppfærslunnar hafi því verið 32.141 krónur á farþega á útleið og 34.112 krónur á farþega á heimleið, eða samtals 132.506 krónur. Þessu til stuðnings vísar varnaraðili til kerfisskráninga og staðfestingapósta sem hann segir sóknaraðila hafa verið sendir í kjölfar þátttöku í útboði og síðar þegar tilboð sóknaraðila var tekið.

Varnaraðili hefur lagt fram skjáskot úr kerfi sínu af tölvupóstum til sóknaraðila vegna uppfærslunnar. Í staðfestingu á móttöku tilboðs kemur fram að boðin fjárhæð sé 32.141 króna á farþega fyrir útflugið og 34.112 krónur á farþega fyrir heimflugið. Þar

kemur jafnframt fram að sóknaraðila verði tilkynnt með tölvupósti fyrir brottför verði tilboðinu tekið. Þá liggja fyrir tvær tilkynningar um samþykki tilboðanna, sem hvor um sig barst sóknaraðila nokkrum dögum fyrir flugin, þar sem sömu fjárhæðir eru tilgreindar ásamt heildarfjárhæð til greiðslu. Sóknaraðili hefur ekki mótmælt því að hafa móttekið framangreinda pósta en hefur vísað til þess að hann hafi ekki lesið staðfestingarpóstinn nægilega vel. Hann hafi gert ráð fyrir að tilboði hans að fjárhæð 5.000 krónur hefði verið tekið og því ekki gert athugasemdir við eða hafnað uppfærslunni.

Kærunefndin bendir á að fyrir liggur að sóknaraðili greiddi umkrafða fjárhæð fyrir uppfærslu og nýtti sér sæti og þjónustu á [...]. Þá liggur jafnframt fyrir að sóknaraðili fékk upplýsingar um heildarupphæð til greiðslu vegna uppfærslunnar áður en flugið var farið og hafði tækifæri til að gera athugasemdir eða hafna uppfærslunni. Kærunefndin bendir á að engin gögn liggja fyrir um upphaflegt tilboð sóknaraðila eða hvernig tilboðsferlið birtist honum. Engin gögn liggja fyrir sem sýna fram á að sóknaraðili hafi boðið aðra fjárhæð en þá sem tilgreind var í tölvupósti til sóknaraðila og skráð í kerfi varnaraðila. Þá hefur ekkert verið lagt fram sem sýnir fram á eða bendir til þess að bilun hafi orðið í kerfi varnaraðila sem hafi valdið meintum mismun á tilboðsfjárhæð sóknaraðila.

Að virtum gögnum málsins og skýringum aðila verður að líta svo á að ekki hafi verið sýnt fram á að samið hafi verið um aðra fjárhæð en sóknaraðili greiddi fyrir uppfærslu á farrými í flugi á vegum varnaraðila. Þá hafi sóknaraðili, með því að nýta sér þjónustuna, óháð því hvaða fjárhæð hann færði upphaflega inn, samþykkt uppfærsluna á því verði sem kom fram í tölvupóstum sem sóknaraðila voru sendir fyrir brottför. Sóknaraðili hafði að minnsta kosti þá fengið skýrar upplýsingar um verð uppfærslunnar og raunhæft tækifæri til að hafna henni en kaus engu að síður að þiggja og nýta sæti og þjónustu á [...].

Með hliðsjón af framangreindu, atvikum máls þessa og framlögðum gögnum getur kærunefndin ekki fallist á að sóknaraðili eigi rétt á endurgreiðslu frá varnaraðila. Verður kærunefndin því að hafna kröfu sóknaraðila.

V Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson