

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 11. apríl 2022 í máli nr. 97/2021

Kærunefndina skipa í þessu máli Ívar Halldórsson lögfræðingur, Jón Rúnar Pálsson lögmaður og Víðir Smári Petersen dósent.

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 11. september 2021 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings í viðskiptum við fyrirtækið Y, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili telur að þjónustu varnaraðila hafi verið ábótavant og krefst endurgreiðslu að fjárhæð 75.223 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

### II

#### Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 23. september 2021, 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 þann 28. september 2021. Athugasemdir við andsvör varnaraðila bárust frá sóknaraðila þann 5. október 2021. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir í málinu.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara varnaraðila og athugasemda sóknaraðila, staðfesting á greiðslu fyrir þjónustuna og afrit af skriflegum samskiptum milli aðila.

Með bréfi, dags. 22. nóvember 2021, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili greiddi varnaraðila 75.233 krónur fyrir ferðþjónustu sem fól í sér umsjón með kaupum á snjósleðaferð á Langjökul þann 6. ágúst 2021. Af gögnum máls má ráða að sóknaraðili hafi farið ásamt eiginkonu sinni og dóttur í umrædda ferð. Hafi sóknaraðili keyrt snjósleða með dóttur sinni en eiginkona hans keyrt annan snjósleða ein. Ekki hafi langt verið liðið á ferðina þegar eiginkona hans hafi dottið af sleða sínum með þeim afleiðingum að hún hafi brotnað á vinstri handlegg.

Sóknaraðili telur að varnaraðili hafi vanrækt leiðbeiningarskyldu sína og hafi því þjónustu hans verið ábótavant. Krefst sóknaraðili að varnaraðila verði gert að endurgreiða sóknaraðila ferðina að fullu. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

#### 3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili byggir á því að varnaraðili beri ábyrgð á því slysi er eiginkona sóknaraðila hafi orðið fyrir í snjósleðaferð á hans vegum. Sóknaraðili telur að varnaraðili hafi ekki sinnt leiðbeiningarskyldu sinni gagnvart eiginkonu hans enda hafi hún enga reynslu haft af akstri á snjósleða. Sóknaraðili kveður þjónustu varnaraðila hafa verið ábótavant og krefst þess að fá umrædda ferð endurgreidda sökum þess.

### 3.2. Sjónarmið varnaraðila

Varnaraðili vísar til þess að öllum verklagsreglum hafi verið fylgt í umþrættari snjósleðaferð. Auk þess hafi eiginkonu sóknaraðila verið komið undir læknishendur á spítalanum á Selfossi eftir að hafa fengið aðhlyningu starfsmanna á slysstað.

Þar sem varnaraðili hafi aðeins haft umsjón með kaupum sóknaraðila á ferðinni hafi hann aflað upplýsinga um atvikið frá rekstraraðila ferðarinnar, Z. Í atvikaskýrslu þess fyrirtækis segi eftirfarandi: „*This is a classic case when a first-time rider does not follow the instruction of using only the thumb to control the speed but the whole hand. The guest was supposed to take a left turn, pushes with the right hand on the controls, and gives gas full speed. Resulting in going of the marked track into a small crevasse, leading to the personal injuries and damage to the machine.*“

Varnaraðili vísar auk þess til þess að í skilmálum á vefsíðu hans, sem viðskiptavinum hans sé gert á samþykkingu við kaup á þjónustu hans, sé m.a. tiltekið að viðskiptavinir beri ábyrgð á eigin athöfnum og skuli gæta öryggis í ferðum. Þá sé þeim jafnframt gert skylt að haga sér í samræmi við leiðbeiningar varnaraðila eða samstarfsaðila hans.

Varnaraðili bendir á það að rétt hafi verið brugðist við atvikinu af starfsfólki og að eiginkonu sóknaraðila hafi verið veitt sú aðhlyning sem unnt hafi verið að veita á staðnum. Þá hafi henni verið ekið á sjúkrahús í kjölfarið.

Varnaraðili hafnar kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu. Annars vegar á þeim grundvelli að hann hafi ekki verið rekstraraðili snjósleðaferðarinnar heldur aðeins haft umsjón með kaupum sóknaraðila á henni. Hins vegar sé kröfu um endurgreiðslu hafnað þar sem að um óhapp hafi verið að ræða og samkvæmt fyrrgreindum skilmálum varnaraðila beri viðskiptavinir hans ábyrgð á eigin athöfnum í ferðum.

### 3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Sóknaraðili vísar til þess að aðilum beri ekki saman um tildrög slysis. Að sögn sóknaraðila hafi eiginkona hans verið tölvert á eftir þeim starfsmönnum sem hafi leitt ferðahópinn en þó á undan sóknaraðila. Hafi eiginkona sóknaraðila ekki verið að beygja til hægri, líkt og varnaraðili haldi fram, þegar slysið hafi átt sér stað heldur hafi snjósleðinn skyndilega kippst til hægri og tekist svo upp í loft með fyrrnefndum afleiðingum.

Sóknaraðili kveðst hafa greitt varnaraðila fyrir umrædda snjósléðaferð og því telji hann kröfu sína réttilega bent að varnaraðila.

Þá ítrekar sóknaraðili að hann og fjölskylda hans hafi ekki fengið neina kennslu eða leiðbeiningar á tækið áður en haldið hafi verið af stað í ferðina.

## IV

### Niðurstaða

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerð nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa sem hvoru tveggja tóku gildi þann 1. janúar 2020.

Ágreiningur aðila lýtur að því hvort varnaraðili beri að endurgreiða sóknaraðila þá fjárhæð sem hann greiddi fyrir hina ferðatengdu þjónustu en í málinu liggur fyrir að eiginkona sóknaraðila handleggsbrotnaði eftir fall af snjósleða í ferðinni.

Samkvæmt e. lið 1. mgr. 14. gr. laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála getur kærunefnd vöru- og þjónustukaupa vísað frá máli þegar kvörtun er metin ótæk til meðferðar hjá viðurkenndum úrskurðaraðila eða kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Samkvæmt 1. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa, sbr. einnig 3. mgr. 16. gr. laga nr. 81/2019, er málsmeðferð hjá kærunefnd vöru- og þjónustukaupa skrifleg. Í 3. mgr. ákvæðisins segir að nefndin geti beint spurningum og beiðnum um framlagningu gagna skriflega til málsaðila. Nefndin getur einnig veitt málsaðila stuttan frest til úrbóta ef hún telur erindi hans áfátt á einhvern hátt eða kvörtun ótæka til meðferðar samkvæmt e. lið 1. mgr. 14. gr. laga nr. 81/2019, sbr. og 4. mgr. 9. gr. reglugerðarinnar.

Í athugasemdum með 14. gr. frumvarps þess er varð að lögum nr. 81/2019 segir m.a. eftirfarandi um e. lið lagaákvæðisins: „Í e-lið er lagt til að lögfest verði sú regla að heimilt sé að vísa frá kvörtun ef hún er metin ótæk til meðferðar hjá viðurkenndum úrskurðaraðila eða kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Þetta á til dæmis við ef nauðsynlegt reynist að taka skýrslur af aðilum eða vitnum í málinu eða þegar ágreiningur er þess eðlis að ekki er unnt að taka afstöðu til hans með efnislegri úrlausn. Þá má gera ráð fyrir að ákvæðið eigi við ef kvörtun er svo óljós, illa upplýst eða krafa aðila svo óskýr að mál sé ekki tækt til úrskurðar.“

Líkt og að framan greinir er óumdeilt í málinu að eiginkona sóknaraðila varð fyrir slysi í snjósleðaferð á Langjökli þann 6. ágúst 2021 en varnaraðili hafði umsjón með kaupum sóknaraðila á ferðinni. Tildrög slysis eru þó ekki kunn. Ekkert liggur fyrir um að þjónustu varnaraðila eða aðbúnaður rekstraraðila hafi verið ábótavant eða ófullnægjandi. Verður ekki séð að þær upplýsingar sem fram koma í gögnum málsins, eða þær sem unnt er að afla við meðferð málsins hjá kærunefndinni skv. 3. og 4. gr. reglugerðar nr. 1177/2019, geti verið fullnægjandi grundvöllur fyrir efnislegan úrskurð um kröfur sóknaraðila í garð varnaraðila. Þá hefur nefndin ekki heimild til að kalla fyrir aðila eða vitni til að bera fyrir um málsatvik.

Með hliðsjón af öllu framangreindu er það mat kærunefndar vöru- og þjónustukaupa að ágreiningur málsins verði ekki leystur með fullnægjandi hætti hjá kærunefnd vöru- og þjónustukaupa á grundvelli fyrirbyggjandi gagna. Er kærunefndinni því ekki annað fært en að vísa kvörtun sóknaraðila frá með vísan til 1. mgr. 14. gr. laga nr. 81/2019, sbr. e. liði ákvæðisins, og 2. mgr. 5. gr. reglugerðar nr. 1177/2019.

#### IV

#### Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er vísað frá kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt sóknaraðila samkvæmt c. lið 2. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru og þjónustukaupa.

---

Víðir Smári Petersen  
formaður

---

Jón Rúnar Pálsson

---

Ívar Halldórsson