

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 30. september 2024 í máli nr. 50/2024

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 13. maí 2024 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings við fyrirtækið Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili gerir kröfu um fulla endurgreiðslu á greiðslu sem innt var af hendi til varnaraðila vegna ferðar á hans vegum. Sóknaraðili krefst einnig endurgreiðslu málskotsgjalds sem sóknaraðili hefur greitt vegna kvörtunar til kærunefndarinnar. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

### II

#### Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags 31. maí 2024, 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 til nefndarinnar 6. júní 2024. Athugasemdir bárust frá sóknaraðila þann 7. júní 2024 og athugasemdir varnaraðila þann 12. sama mánaðar.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda aðila, staðfesting á greiðslu, bókunarstaðfesting, myndir og afrit af skriflegum samskiptum aðila.

Með bréfi, dags. 26. september 2024, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að sóknaraðili hafi bókað og greitt 194,08 GBP fyrir tvo aðila í ferð á vegum varnaraðila, „[...]“. Ferðin hafi verið áætluð þann 26. janúar 2024 klukkan 10 en sóknaraðili hafi fengið leiðbeiningar um að vera á tiltekinni stoppistöð klukkan 9:30. Sóknaraðili kveðst hafa verið mætt ásamt vinkonu sinni á stöðina klukkan 9:15 og beðið í yfir klukkustund en rútan sem hafi átt að sækja þær hafi ekki komið. Sóknaraðili vísar til þess að engin rúta hafi verið með nafn sóknaraðila skráð og því hafi hún og vinkona hennar ekki getað farið um borð í neina þeirra og ekki komist í umrædda ferð. Sóknaraðili gerir kröfu um að varnaraðila verði gert að endurgreiða þá greiðslu sem innt var af hendi vegna ferðarinnar. Varnaraðili hafnar kröfum sóknaraðila og vísar til þess að að rútan hafi verið á stoppistöðinni á áætluðum tíma. Því til stuðnings bendir varnaraðili á að níu aðrir viðskiptavinir hafi komið um borð í rútna á umræddri stoppistöð. Þá bendir varnaraðili á að samkvæmt afpöntunarskilmálum varnaraðila sé ferð ekki endurgreidd ef afpantað er með minna en sólarhrings fyrirvara.

#### IV Niðurstaða

Sóknaraðili bókaði ferð á vegum varnaraðila fyrir sig og vinkonu sína og greiddi 194,08 GBP fyrir. Ferðin „[...]“ var áætluð þann 26. janúar 2024 klukkan 10:00. Á bókunarstaðfestingu kemur fram: „*Pick-up – starts at 9:30 AM [...] – Please wait at BUS STOP [...]*“. Sóknaraðili kveðst hafa verið mætt á umrædda stoppistöð klukkan 09:15 en að rútan hafi ýmist ekki komið eða að nöfn þeirra, sóknaraðila og vinkonu hennar, hafi ekki verið skráð og því hafi þær ekki getað farið um borð í neina rútu. Varnaraðili hefur vísað til þess að rútan hafi komið á umrædda stoppistöð samkvæmt áætlun og að aðrir viðskiptavinir, sem hafi bókað sömu ferð, hafi farið um borð í rúturna á sama stað.

Ágreiningur aðila lýtur að því hvort sóknaraðili eigi rétt á endurgreiðslu vegna ferðarinnar. Fyrir liggur að sóknaraðili og vinkona hennar voru ekki í bókaðri ferð en aðila greinir á um ástæður þess.

Á framlagðri bókunarstaðfestingu segir m.a.: „*Cancellation fee of 100% is charged if cancelled 1 day(s) or less before the activity*“. Ljóst er að sóknaraðili tilkynnti varnaraðila ekki um afpöntun ferðarinnar innan þess tímaramma sem fram kemur í afpöntunarskilmálum varnaraðila. Engin gögn liggja fyrir í málinu sem sýna fram á að sóknaraðili og vinkona hennar hafi verið á réttri stoppistöð á áætluðum tíma en kærunefndin bendir á að það stendur þeim nær að sýna fram á slíkt og færa sönnur á staðhæfingar sínar. Undir rekstri málsins óskaði kærunefndin eftir að sóknaraðili legði fram myndir eða önnur gögn sem stutt gætu staðhæfingar sóknaraðila. Sóknaraðili lagði í kjölfarið fram myndir en gat ekki sýnt fram á tímasetningu eða staðsetningu myndanna þrátt fyrir beiðni kærunefndarinnar. Í samskiptum sóknaraðila við kærunefndina kemur fram að framlagðar myndir hafi verið teknar klukkan 10:42 umræddan morgunn þegar vinkonurnar hafi verið búnar að bíða á stoppistöðinni í eina og hálf klukkustund. Þau gögn sem bárust frá sóknaraðila duga að mati nefndarinnar ekki til að færa sönnur á staðhæfingar sóknaraðila um að þær hafi verið mættar á rétta stöð á réttum tíma. Í tölvupósti varnaraðila til sóknaraðila, dags. 19. mars 2024, má finna skjáskot úr excel skjali, sem varnaraðili vísar til sem farþegaskrá, en þar má sjá þrettán skráða farþega á umræddri stoppistöð og merkt „no show“ við fjóra þeirra, þar á meðal sóknaraðila og vinkonu hennar.

Í bókunarstaðfestingu kemur skýrt fram að kaupandi eigi ekki rétt á endurgreiðslu ef afbókað er innan 24 klukkustunda frá brottför ferðarinnar. Óumdeilt er að sóknaraðili tilkynnti varnaraðila ekki um afbókun ferðarinnar en jafnframt að hún og vinkona hennar hafi ekki skilað sér í rúturna þrátt fyrir að aðrir farþegar hafi gert það. Að mati kærunefndarinnar hefur ekki verið sýnt fram á að varnaraðili hafi vanefnt samning aðila. Af þeim sökum telur kærunefndin ekki unnt að fallast á kröfur sóknaraðila í málinu.

#### V Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

---

Hildur Ýr Viðarsdóttir  
formaður

---

Hildur Leifsdóttir

---

Jón Rúnar Pálsson