

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 1. apríl 2025 í máli nr. 117/2024

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 5. september 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. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

### II

#### Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags 6. september 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 11. september 2024. Athugasemdir bárust frá sóknaraðila þann 11. september 2024 og loks athugasemdir varnaraðila sama dag.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda aðila, staðfesting á greiðslu, bókunarstaðfesting og meðfylgjandi afbókunarskilmálar, skjáskot, afrit af skriflegum samskiptum aðila, afrit af skriflegum samskiptum sóknaraðila við starfsmann fyrirtækisins [...] og afrit af skriflegum samskiptum sóknaraðila við starfsmann Evrópsku neytendaaðstoðarinnar.

Með bréfi, dags. 31. mars 2025, 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 574,83 USD fyrir tveggja daga ferð hjá varnaraðila dagana 23.-24. maí 2024. Sóknaraðili hafi hins vegar orðið fyrir áreiti skömmu fyrir ferðina og í kjölfarið haft samband við varnaraðila, lýst aðstæðum og kannað möguleikann á endurgreiðslu fyrir ferðina. Eftir að starfsmaður varnaraðila hafði fullvissað hana um að hún fengi endurgreitt að fullu hafi sóknaraðili bókað sér flug heim frá Íslandi. Nokkrum klukkustundum síðar hafi sóknaraðili hins vegar fengið tölvupóst frá varnaraðila þar sem kom fram að hafa þyrfti samband við fyrirtækið [...] varðandi endurgreiðslu fyrir ferðina þar sem varnaraðili hefði aðeins haft milligöngu um kaupin. [...] hafi hafnað endurgreiðslu með vísan til afbókunarskilmála fyrirtækisins.

Sóknaraðili byggir á því að varnaraðila beri að efna gefin loforð og bæta upp fyrir þau mistök sem varnaraðili hefur sjálfur viðurkennt. Sóknaraðili hafi verið meðvituð um afbókunarskilmálana og því haft samband við varnaraðila til að athuga hvort mögulegt væri að fá endurgreitt vegna aðstæðna þrátt fyrir skýra skilmála. Eftir að hafa fengið loforð frá starfsmanni varnaraðila hafi sóknaraðili bókað heimferð frá Íslandi fyrr en áætlað hafi verið og því ekki komist í bókaða 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 ferðin sem sóknaraðili bókaði hafi verið á vegum fyrirtækisins [...] og því gildi afbókunarskilmálar þeirra. Varnaraðili selji bæði eigin ferðir en einnig ferðir á vegum samstarfsaðila. Hvað varðar mál sóknaraðila bendir varnaraðili á að sóknaraðili hafi hringt í miklu uppnámi og starfsmaður varnaraðila, sem hafi verið nýr, hafi tjáð henni hvaða reglur gildi um ferðir á vegum varnaraðila. Strax eftir símtalið hafi starfsmaður varnaraðila hins vegar haft samband við sóknaraðila og upplýst hana um að ferðin væri á vegum [...] og að hafa þyrfti samband við þá varðandi endurgreiðslu. Varnaraðili bendir á að fyrirtækið hafi þegar greitt [...] 80% af kaupverði ferðarinnar en sé reiðubúið að endurgreiða sóknaraðila hlut varnaraðila eða 20% af heildarverði ferðarinnar.

#### IV

#### Niðurstaða

Sóknaraðili bókaði og greiddi fyrir ferðatengda þjónustu hjá varnaraðila sem fólst í tveggja daga ferð á vegum [...] dagana 23.-24. maí 2024. Sóknaraðili greiddi 574,83 USD til varnaraðila þann 14. maí 2024. Vegna aðstæðna sem komu upp á ferðalagi sóknaraðila um landið vildi hún flýta heimferð sinni og hafði samband við varnaraðila til að óska eftir upplýsingum um hvort hægt væri að fá ferðina endurgreidda. Samkvæmt gögnum málsins hafði sóknaraðili samband við varnaraðila að kvöldi dags 21. maí 2024. Samkvæmt upplýsingum frá sóknaraðila lofaði starfsmaður varnaraðila fullri endurgreiðslu í símtalinu. Sama kvöld, u.þ.b. tveimur klukkustundum síðar, barst sóknaraðila tölvupóstur frá starfsmanni varnaraðila þar sem hún var upplýst um að ferðin sem sóknaraðili hafði bókað væri á vegum fyrirtækisins [...] og því þyrfti hún að hafa samband við þá til að fá upplýsingar um afbókun og endurgreiðslu umræddrar ferðar. Að sögn sóknaraðila hafði hún þegar bókað flug frá Íslandi þegar tölvupósturinn barst en [...] hafnaði endurgreiðslu með vísan til skilmála fyrirtækisins.

Fyrir liggur að varnaraðili hafði milligöngu um kaup á ferðatengdri þjónustu í umsjón fyrirtækisins [...]. Í bókunarstaðfestingu, sem barst sóknaraðila í kjölfar bókunar, koma fram upplýsingar um fyrirtækið [...], upplýsingar um ferðina og bókunarskilmálar. Í skilmálum sem koma fram í bókunarstaðfestingu segir: „*Cancellation fee of 100% is charged if cancelled 2 day(s) or less before the activity*“. Í framlögðum gögnum er ekki að finna tilvísun í skilmála varnaraðila.

Sóknaraðili byggir á því að varnaraðila beri að standa við gefin loforð. Sóknaraðili hefur vísað til þess að sér hafi ekki verið ljóst að hún ætti að hafa samband við annan en varnaraðila til að afbóka ferðina. Varnaraðili hefur vísað til þess að nýr starfsmaður varnaraðila hafi tjáð sóknaraðila að samkvæmt skilmálum þeirra séu ferðir á vegum varnaraðila endurgreiddar ef afbókað er innan 24 klukkustunda. Starfsmaðurinn hafi jafnframt tjáð sóknaraðila að hafa þyrfti samband við yfirmann vegna þessarar tilteknu ferðar. Sóknaraðili hefur ítrekað vísað til þess að varnaraðili hafi lofað endurgreiðslu á umræddri ferð.

Meginregla samningaréttar er sú að gerða samninga beri að halda og er gildi munnlegra samninga almennt jafnt gildi skriflegra samninga. Kærunefndin bendir á að í bókunarstaðfestingu, sem barst sóknaraðila í kjölfar bókunar, kemur skýrt fram að greiða skuli fullt gjald þegar ferð er afbókuð þegar innan við tveir dagar eru til ferðar. Aðilum ber ekki saman um hvað fór fram í símtali sóknaraðila og starfsmanns varnaraðila að kvöldi 21. maí 2024 en ljóst er að umræddur starfsmaður veitti upplýsingar um skilmála sem gilda um ferðir á vegum varnaraðila. Í tölvupósti

varnaraðila, sem var sendur tæpum tveimur klukkustundum síðar, kemur fram að hafa verið samband við umsjónaraðila ferðarinnar, [...]. Að mati kærunefndarinnar hefur sóknaraðili ekki sýnt fram á með fullnægjandi hætti að með munnlegum samskiptum við varnaraðila hafi verið samið um aðra skilmála en sem gilda samkvæmt skýrum afbókunarreglum [...], sem komu fram í bókunarstaðfestingu. Sóknaraðili afbókaði ferðina innan við 48 klukkustundum frá því að ferðin átti að hefjast og voru skilyrði endurgreiðslu því ekki uppfyllt. Af þeim sökum er ekki unnt að fallast á kröfu sóknaraðila um fulla endurgreiðslu.

**V**  
**Úrskurðarorð**

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

---

Hildur Ýr Viðarsdóttir  
formaður

---

Hildur Leifsdóttir

---

Jón Rúnar Pálsson