

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 27. mars 2026 í máli nr. 191/2025

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 9. desember 2025 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings í viðskiptum við fyrirtækið Y og/eða mögulega Z („varnaraðili“)

Sóknaraðili krefst skaðabóta að fjárhæð 2.576 SDR vegna týnds farangurs.

### II

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að hann hafi sent inn kröfu vegna týnds farangurs í gegnum heimasíðu Y á [...]. Hafi sjálfvirkir kerfi flugrekandans ekki samþykkt kröfu sóknaraðila sökum misritunar í svokallaðri Property Irregularity Report sem fyllt hafi verið af starfsmanni flugvallarins í [...] þann 21. september 2024 en sá hafi ritað eftirnafn sóknaraðila [...] í stað [...]. Því hafi hið ritaða eftirnafn sóknaraðila í skýrslunni ekki verið í samræmi við skráð eftirnafn hans á flugmiða. Hafi sóknaraðili sent tölvupósta á bæði [...] og [...] vegna málsins án þess að hafa fengið viðbrögð við erindi sínu. Hafi sóknaraðili einnig leitað til Z vegna málsins en fengið þær upplýsingar að félagið væri ekki aðili að málinu og sóknaraðila þyrfti að leita til Y vegna týnda farangursins.

### III

#### Niðurstaða

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa sem hvoru tveggja tóku gildi þann 1. janúar 2020. Nefndin tekur ekki til meðferðar ágreining sem heyrir ekki undir gildissvið framangreindra laga.

Með lögum nr. 81/2019 var tilskipun 2013/11/ESB frá 21. maí 2013 um lausn deilumála neytenda utan dómstóla (ADR-tilskipunin) innleidd í íslenskan rétt. Í greinargerð með frumvarpi til laganna segir að markmið tilskipunarinnar sé í meginatriðum að stuðla að vel starfandi innri markaði og að bæta neytendavernd með því að tryggja aðgang neytenda að málsmeðferð til lausnar deilumálum utan dómstóla þvert á landamæri. Þá kemur fram að tilskipunin er lágmarkstilskipun og hafa aðildarríki EES því nokkurt svigrúm til útfærslu við innleiðingu hennar og geta í meginatriðum viðhaldið gildandi skipulagi í landsrétti um úrlausn ágreinings utan dómstóla.

Samkvæmt 1. gr. laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála er markmið þeirra að tryggja neytendum aðgang að skilvirkri og faglegrri málsmeðferð við lausn deilumála utan dómstóla. Lögin taka til ágreinings um samninga sem neytendur gera við seljendur um kaup á vöru eða þjónustu, sbr. 3. gr.

Í 13. gr. laga nr. 81/2019 segir að viðurkenndir úrskurðaraðilar og kærunefnd vöru- og þjónustukaupa skulu taka til meðferðar kvartanir neytenda samkvæmt

lögnum vegna seljenda sem hafa staðfestu á Íslandi. Í athugasemdum við ákvæðið í frumvarpi til laganna segir meðal annars: „[m]eð greininni er lagt til að lögð sé skylda á viðurkennda úrskurðaraðila til að taka til meðferðar kvartanir neytenda samkvæmt lögnum vegna seljanda sem hefur staðfestu á Íslandi. Ákvæðið felur þannig í sér innleiðingu á 1. mgr. 5. gr. ADR- tilskipunarinnar. Úrskurðaradilum er ekki skylt að taka aðrar kvartanir til meðferðar en samkvæmt lögnum og felst því í ákvæðinu frávísunarheimild“. Hljóðar 1. mgr. 5. gr. tilskipunarinnar svo: „[a]ðildarríkin skulu greiða fyrir aðgangi neytenda að málsmeðferðum til lausnar deilumálum utan dómstóla og tryggja að deilumál, sem falla undir þessa tilskipun og sem seljandi með staðfestu á þeirra yfirráðasvæði á hlut að, megi leggja fyrir úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla sem uppfyllir kröfur þessarar tilskipunar“. Í 2. mgr. 4. gr. ADR- tilskipunarinnar kemur fram að seljandi hafi staðfestu annars vegar þar sem hann hefur starfsstöð sína, ef um einstakling er að ræða og hins vegar þar sem hann hefur aðsetur sitt, höfuðstöðvar eða starfsstöð, þ.m.t. útibú, umboðsskrifstofu eða annars konar starfsemi aðra, ef um er að ræða fyrirtæki eða annan lögaðila eða samtök einstaklinga eða lögaðila.

Í greinargerð með tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2006/123/EB frá 12. desember 2006 um þjónustu á innri markaðnum segir um hugtakið staðfestu: „Ákvarða skal hvar þjónustuveitandi hefur staðfestu í samræmi við dómaframkvæmd Dómstólsins en samkvæmt henni felst í hugtakinu staðfesta að rekin er virk atvinnustarfsemi ótímabundið í fastri starfsstöð. Einnig er unnt að fullnægja þessari kröfu ef félag er stofnað til tiltekins tíma eða ef það leigir bygginguna eða stöðina þar sem það stundar starfsemi sína. Einnig er unnt að fullnægja henni ef aðildarríki veitir leyfi aðeins vegna tiltekinnar þjónustu í takmarkaðan tíma. Starfsstöð þarf ekki að vera í formi dótturfélags, útibús eða umboðsaðila heldur getur hún verið skrifstofa sem starfsfólk þjónustuveitanda rekur eða sjálfstæður aðili sem hefur ótímabundna heimild til að koma fram fyrir hönd fyrirtækisins, eins og þegar um umboðsaðila er að ræða. Samkvæmt þessari skilgreiningu, sem gerir kröfu um raunverulega atvinnustarfsemi á þeim stað þar sem þjónustuveitandinn hefur staðfestu, telst póstkassi ekki jafngilda starfsstöð. Ef þjónustuveitandi hefur staðfestu á mörgum stöðum er mikilvægt að ákvarða frá hvaða starfsstöð viðkomandi eiginleg þjónusta er veitt. Ef erfitt er að ákvarða, þegar um marga staðfestustaði er að ræða, frá hvaða staðfestustað tiltekin þjónusta er veitt telst staðfestustaðurinn vera sá staður þar sem þjónustuveitandinn veitir aðallega þessa tilteknu þjónustu.“

Í máli þessu liggur fyrir að varnaraðili Y er [...] fyrirtæki með aðsetur sitt og höfuðstöðvar sínar í [...]. Varnaraðili starfrækir hvorki útibú né umboðsskrifstofu á Íslandi. Þá verður ekki séð að sjálfstæður aðili með staðfestu á Íslandi hafi ótímabundna heimild til að koma fram fyrir hönd varnaraðila, líkt og um umboðsaðila væri að ræða.

Samkvæmt a. lið 1. mgr. 14. gr. laga nr. 81/2019 skal kærunefnd vöru- og þjónustukaupa vísa frá kvörtun þegar mál heyra ekki undir lögsögu hennar. Af öllu framangreindu þykir ljóst að varnaraðili Y hefur ekki staðfestu á Íslandi og er því ágreiningur sóknaraðila við þann flugrekanda undanskilinn lögsögu kærunefndar vöru- og þjónustukaupa.

Í 3. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa segir að kærunefndin geti óskað eftir því að málsaðilar leggi fram gögn í máli. Þá segir í 4. mgr. sama ákvæðis:

*Sé kvörtun metin ótæk til meðferðar, skv. e-lið 1. mgr. 14. gr. laga um úrskurðaraðila á sviði neytendamála getur nefndin veitt neytanda stuttan frest til úrbóta.*

Samkvæmt e. lið 1. mgr. 14. gr. laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála getur kærunefnd vöru- og þjónustukaupa vísað máli frá þegar kvörtun er metin ótæk til meðferðar. Frávísun kvörtunar með vísan til framangreinds ákvæðis á við ef kvörtun er svo óljós, illa upplýst eða krafa aðila svo óskýr að mál sé ekki tækt til úrskurðar.

Með kvörtun sinni lagði sóknaraðili fram afrit af tveimur flugmiðum vegna flugs frá [...] til [...], útgefnum af Y, Property Irregularity Report, dags. 21. september 2024 og úrprentun úr kerfinu Worldtracer vegna hins týnda farangurs. Þann 10. desember 2025 sendi kærunefndin bréf til sóknaraðila þar sem óskað var eftir frekari upplýsingum og gögnum til stuðnings kröfu sóknaraðila í málinu er varðar varnaraðila Z. Sú ósk var ítrekuð með bréfum þann 23. sama mánaðar, 8. janúar og 5. febrúar 2026. Brást sóknaraðili ekki við erindum kærunefndarinnar.

Í málinu liggja ekki fyrir gögn sem staðfesta kaup sóknaraðila á flugi með varnaraðila Z, samningur aðila eða afrit af skriflegum samskiptum þeirra á milli. Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa er því ekki fært að taka til meðferðar mögulegan ágreining sóknaraðila við Z á grundvelli þeirra gagna sem liggja fyrir í málinu. Verður því að vísa kröfu sóknaraðila á hendur Z frá kærunefnd vöru- og þjónustukaupa, sbr. e. liður 1. mgr. 14. gr. laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála.

Með vísan til framangreinds telur kærunefndin sér ekki annað fært en að vísa kvörtun sóknaraðila frá nefndinni.

#### **IV**

#### **Úrskurðarorð**

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

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt sóknaraðila, sbr. a. liður 2. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

---

Hildur Ýr Viðarsdóttir  
formaður

---

Hildur Leifsdóttir

---

Jón Rúnar Pálsson