

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 25. september 2020 í máli nr. 57/2020

Kærunefndina skipa í þessu máli Hildur Ýr Viðarsdóttir lögmaður, Ívar Halldórsson lögfræðingur og Jón Rúnar Pálsson lögmaður.

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 19. júní 2020 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, f.h. fyrirtækisins Y, vegna ágreinings í viðskiptum við Z, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili telur að varnaraðili hafi krafist of hárrar greiðslu fyrir þjónustu við viðskiptavini sóknaraðila. Sóknaraðili hefur endurgreitt viðskiptavininum sínum mismun milli þess sem sóknaraðili telur eðlilegt gjald og gjaldsins sem varnaraðili fékk greitt. Krefst sóknaraðili þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða sér þá fjárhæð.

### II

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili er ferðaskrifstofa sem starfar í Buenos Aires í Argentínu. Sóknaraðili og varnaraðili hafa samkvæmt gögnum málsins átt í samstarfi við framkvæmd ferðatengdrar þjónustu fyrir viðskiptavini sína. Málsaðilar eru báðir meðlimir Traveller Made, samstarfsvettvangs valinna ferðaþjónustuaðila sem setja saman og selja svokallaðar „luxury“ eða háklassa ferðir til viðskiptavina sinna.

Sóknaraðili leitaði til varnaraðila í janúar árið 2020 og óskaði eftir því að varnaraðili tæki að sér að setja saman ferð fyrir viðskiptavini varnaraðila til að skoða norðurljós í Finnlandi. Viðskiptavinir sóknaraðila greiddu 17.853 evrur fyrir ferðina sem var farin frá 31. janúar 2020 til 3. febrúar 2020. Innifalið í ferðinni var gisting í tvær nætur á Levi Hotel í svokallaðri „Dlx“ svítu, gisting í eina nótt á hótelinu Aurora Pyramid, akstur milli staða, einkaferð um óbyggðir Finnlands í sérútbúinni snjóbílfreið, skoðunarferð á sveitabæ þar sem hreindýr eru haldin, sleðaferð með hreindýrum, skoðunarferð í Snow village, skoðunarferð á sleða dregnum af hundum af tegundinni Husky, ásamt möguleika á göngu til að skoða norðurljósinn og skíðaferð.

Þegar ferðinni lauk höfðu viðskiptavinir sóknaraðila samband við hann og bentu á að kostnaður við ferðina hefði verið helmingi hærri en almenn verð segi til um. Að sögn sóknaraðila leitaði hann til varnaraðila og óskaði eftir endurgreiðslu fyrir ferðina að hluta, fyrir hönd viðskiptavina sinna, án árangurs. Sóknaraðili kveðst því hafa endurgreitt viðskiptavininum sínum 6.000 evrur til þess að leysa málið.

Sóknaraðili krefst endurgreiðslu á 6.000 evrum. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

### 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.

Samkvæmt 1. gr. laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála er markmið laganna að tryggja neytendum aðgang að skilvirkri og faglegri 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. Með neytanda er átt við einstakling sem kaupir vöru eða þjónustu gegn endurgjaldi, enda séu kaupin ekki gerð í atvinnuskyni, sbr. 1. tl. 1. mgr. 4. gr. laganna. Í 1. mgr. 16. gr. segir að neytendur geti óskað eftir úrskurði kærunefndar vöru- og þjónustukaupa vegna ágreinings sem rís af sölu- eða þjónustusamningi.

Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að þjónustan hafi verið keypt fyrir viðskiptavini sóknaraðila sem eru neytendur. Meðfylgjandi kvörtuninni var ferðaáætlun varnaraðila sem var skráð á nöfn viðskiptavina sóknaraðila auk greiðslukröfu vegna þjónustunnar sem skráð var á sóknaraðila. Af framlögðum gögnum var ekki að fullu ljóst hvert eðli samningssambandsins var á milli sóknaraðila og viðskiptavina hans, viðskiptavina sóknaraðila og varnaraðila svo og á milli sóknaraðila og varnaraðila. Var ekki talið tilefni til annars en að halda gagnaöflun áfram í málinu. Við þá gagnaöflun og andsvör varnaraðila bárust frekari upplýsingar um málavexti.

Af gögnum málsins verður ráðið að sóknaraðili hafi verið í samningssambandi við varnaraðila fyrir hönd viðskiptavina sinna. Greiðslur bárust beint frá sóknaraðila til varnaraðila þann 16. janúar 2020 og verður ekki séð að viðskiptavinir sóknaraðila hafi átt í beinu samningssambandi við varnaraðila. Sóknaraðili hefur endurgreitt viðskiptavinum sínum 6.000 evrur með vísan til þess að hann telur greiðslukröfu varnaraðila hafa verið of háa fyrir þá ferð sem var farin.

Sóknaraðili er fyrirtæki í atvinnurekstri en ekki neytandi samkvæmt skilgreiningu laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála. Þá varðar endurgreiðslukrafa sú sem málið varðar ekki hagsmuni neytenda heldur hagsmuni fyrirtækis. Kærunefndinni er því ekki annað fært en að vísa kvörtun sóknaraðila frá nefndinni, sbr. e. liður 1. mgr. 14. gr. laganna. Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt sóknaraðila.

#### IV

#### Úrskurðarorð

Kvörtun sóknaraðila, Y, er vísað frá kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

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

Hildur Ýr Viðarsdóttir  
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson