

## **Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa**

Úrskurður uppkveðinn 18. október 2022 í máli nr. 28/2022

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

### **I**

#### **Aðild og kröfugerð**

Þann 22. mars 2022 barst kæruneftnd 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 krefst þess að varnaraðili endurgreiði honum 1.550 evrur auk dráttarvaxta skv. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 38/2001 um vexti og verðtryggingu frá 3. desember 2021 til greiðsludags. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

### **II**

#### **Málsmeðferð hjá kæruneftndinni**

Með bréfi dags. 8. apríl 2022, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa. Andsvör varnaraðila bárust til nefndarinnar þann 10. maí 2022. Athugasemdir við andsvörum varnaraðila bárust 16. maí 2022. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, staðfesting á bókun, afrit af skriflegum samskiptum aðila, staðfesting á inneign, kröfubréf og ítrekun þess.

Með bréfi, dags. 4. október 2022, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kæruneftndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### **III**

#### **Málsatvik og ágreiningsefni**

Þann 31. janúar 2021 pantaði sóknaraðili gistingu hjá varnaraðila vegna fyrirhugaðrar skíðaferðar sóknaraðila og samferðamanna hans til Akureyrar í fjórar nætur, frá 26. til 30. mars 2021. Greiddi sóknaraðili fyrirfram 1.550 evrur við bókun gistingunnar. Um svokallaða óafturkræfa eða „non-refundable“ greiðslu var að ræða.

Að sögn sóknaraðili hafi um það leyti sem hann hafi átt hina bókuðu gistingu hafi Almannavarnir gefið ferðamönnum þau tilmæli að ferðast ekki vegna útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins. Þá hafi skíðasvæði Hlíðarfjalls á Akureyri verið lokað vegna fyrrnefndra tilmæla og því hafi forsendur fyrir gistingunni verið brostnar. Hafi sóknaraðili afbókað gistinguna þann 25. mars 2021 og hafi varnaraðili í kjölfarið boðið sóknaraðila inneign að fjárhæð 1.550 evrur. Sóknaraðil kveðst hafa margreynt að nýta inneign sína en án árangurs. Sóknaraðili hafi óskað eftir endurgreiðslu þann 3. nóvember 2021 af þeim sökum. Varnaraðili hafi hafnað kröfu sóknaraðila þann sama dag með vísan til þess að um „non-refundable“ bókun hafi verið að ræða. Sóknaraðili hafi sent varnaraðila kröfubréf þann 24. nóvember 2021 og ítrekað kröfu sína með bréfi dags. 8. desember 2021.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða sér fyrir gistinguna að fullu auk dráttarvaxta. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

### 3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili ber því við að óvæntar og ófyrirséðar aðstæður hafi komið í veg fyrir að sóknaraðili hafi getað nýtt sér hina keyptu gistingu. Verði sóknaraðila á engan hátt þar um að kenna.

Sóknaraðili vísar til þess að í kjölfar afbókunar á gistingunni hafi varnaraðili boðið honum inneign hjá sér að fjárhæð 1.550 evrur. Í samtali aðila hafi sóknaraðili upplýst varnaraðila að hann væri reiðubúinn að skoða aðrar dagsetningar fyrir gistingu en ekki hafi verið gengið frá því með formlegum hætti. Hafi varnaraðili staðfest boð sitt með tölvupósti þann 25. mars 2021. Telur sóknaraðili að í þeim tölvupósti hafi falist skilyrðislaust loforð og ábyrgðaryfirlýsing um að sóknaraðili ætti umrædda inneign hjá varnaraðila. Sóknaraðili hafi óskað eftir því við varnaraðila að nýta inneignina með tölvupóstum dags. 18. apríl 2021, 17. maí 2021 og 2. nóvember 2021 en í öll skiptin fengið þau svör að engin gisting væri laus á umbeðnum dögum. Hafi sóknaraðili óskað eftir endurgreiðslu þann 3. nóvember 2021 en hafi varnaraðili hafnað með þeim rökum að varnaraðili endurgreiddi ekki „non-refundable“ bókanir.

Sóknaraðili kveðst hafa rift samningi aðila um gistinguna með bréfi dags. 24. nóvember 2021. Þá hafi sóknaraðili ennfremur krafist endurgreiðslu að fjárhæð 1.550 evrur auk dráttarvaxta. Með tölvupósti þann sama dag hafi varnaraðili hafnað kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu. Sóknaraðili hafi ítrekað gerðar kröfur með bréfi dags. 8. desember 2021. Varnaraðili hafi ekki brugðist við því.

Sóknaraðili bendir á að hvorki í skilmálum samningsins né lögum sé að finna heimild seljanda þjónustu til að draga það að veita umsamda þjónustu eftir sinni hentisemi, með þeim hætti sem varnaraðili hafi gert.

Sóknaraðili vísar til þess að samkvæmt 2. tölul. 1. mgr. 21. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup (þkpl) geti neytandi rift samningi ef seljandi þjónustu leysi hana ekki af hendi innan sanngjarns frests eftir kröfu kaupanda. Sóknaraðili kveðst hafa greitt fyrir hina umsömdu þjónustu og þannig efnt samning aðila fyrir sitt leyti. Hafi hann ítrekað reynt að stuðla að efnum samningsins. Varnaraðili hafi hins vegar ekki boðið fram efndir samningsins, þ.e. hvorki að aðstoða sóknaraðila við að nýta inneignina né að hafa frumkvæði að því í samskiptum aðila. Varnaraðili hafi aldrei boðið sóknaraðila að nýta þá þjónustu sem sóknaraðili hafi greitt fyrir. Sóknaraðili kveðst hafa veitt varnaraðila sanngjarnan frest til að bjóða fram efndir. Það hafi hann ekki gert og feli það í sér verulega vanefnd á samningi aðila. Því séu skilyrði riftunar skv. framangreindu ákvæði laganna og fyrir hendi réttur til endurgreiðslu samkvæmt 22. gr. sömu laga, sbr. almennar reglur kröfuréttarins.

Verði ekki fallist á að skilyrði riftunar á grundvelli 2. tölul. 1. mgr. 21. gr. þkpl. séu fyrir hendi telji sóknaraðili ljóst að skilmálum samningsins yrði vikið til hliðar á grundvelli 36. gr., sbr. 36. gr. a-c, laga nr. 7/1936 um samningsgerð, umboð og ógilda löggæringa. Sóknaraðili byggir á því að það sé ósanngjarnt og andstætt góðri viðskiptavenju að bera fyrir sig „non-refundable“ samningsskilmála við þær aðstæður sem uppi séu í þessu máli þar sem þeir raski til muna jafnvægi milli réttinda og skyldna málsaðila, sóknaraðila í óhag. Hafi heimsfaraldur komið í veg fyrir að sóknaraðili hafi náð að nýta hina bókuðu gistingu og sé sóknaraðila ekki þar um að kenna. Varnaraðili nýti sér hins vegar staðlaða skilmála til þess að komast

hjá efndum af sinni hálfu og virðist fremur kjósa nýja viðskiptavinum í stað þess að efna samninginn við sóknaraðila. Það sé ósanngjarnt og andstætt góðri viðskiptavenju og því séu skilyrði til að víkja samningnum til hliðar í heild sinni.

Sóknaraðili bendir þess auki til þess að varnaraðili hafi jafnframt virt að vettugi þá leiðbeiningarskyldu sem á honum hvíli gagnvart neytendum. Þannig hafi varnaraðili ekki veitt sóknaraðila upplýsingar um úrskurðaraðila til að leita til vegna ágreiningsins, eins og lögboðið sé samkvæmt 2. mgr., sbr. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála. Samskipti aðila hafi verið stíð frá því sóknaraðili hafi óskað eftir endurgreiðslu og hafi varnaraðili mætt erindum sóknaraðila með dónaskap.

### 3.2. Sjónarmið varnaraðila

Varnaraðili vísar til þess að svokölluð „non-refundable“ bókum hjá honum sé með öllu óendurgreiðanleg óháð ástæðu þess að viðskiptavinur komi ekki. Varnaraðili kveðst vera með að lágmarki 30 daga afbókunarskilmála á almennum bókunum. Afsláttur af kaupverði sé veittur til þeirra sem velji að bóka „non-refundable“ og sé það valkvætt við bókun gistingar.

Varnaraðili bendir á að umrædd bókun hafi verið gerð í gegnum vefsíðu sína [...]. Sóknaraðili hafi haft samband við varnaraðila degi fyrir áætlaða komu og viljað afbóka gistinguna. Af tillitsemi og vinsemd hafi varnaraðili boðið sóknaraðila að fá inneign hjá sér sem sóknaraðili hafi þegið. Inneignina hafi sóknaraðila getað nýtt sér síðar þegar og ef laust væri á gististað varnaraðila. Það standi sóknaraðila enn til boða.

Varnaraðili bendir á að þrátt fyrir tilmæli almannavarna til fólks um að ferðast ekki að óþörfu á þessum tíma vegna COVID-19 faraldursins, hafi allt gistirými á vegum varnaraðila verið fullbókað þessa sömu daga og ekkert hafi verið því til fyrirstöðu að sóknaraðili myndi nýta sér hina bókuðu gistingu. Þess auki hafi varnaraðili verið samþykktur af Ferðamálastofu sem gististaður sem hafi mátt taka á móti gestum í sóttkví.

Varnaraðili vísar til þess að sú inneign sem sóknaraðila bauðst hafi verið gjöf en varnaraðila hafi ekki verið skylt að bjóða sóknaraðila hana. Því hafni varnaraðili endurgreiðslu á þeirri gjöf. Sóknaraðili hafi valið að bóka gistingu hjá varnaraðila á grundvelli „non-refundable“ skilmála og því verði kaupverðið ekki endurgreitt sóknaraðila.

### 3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Í athugasemdum sínum við andsvörum varnaraðila bendir sóknaraðili á að hann hafi ítrekað reynt að bóka gistingu hjá varnaraðila á grundvelli inneignar sinnar. Hafi sóknaraðili ávallt verið vísað á dyr. Hafi varnaraðili mætt erindum sóknaraðila með dónaskap og ekkert aðhafst til að stuðla að efndum af sinni hálfu. Sóknaraðili telji fullreynt að reyna að bóka gistingu hjá varnaraðila og mótmælir því að honum hafi staðið til boða að nýta inneign sína.

Þá hafni sóknaraðila því að um gjafagerning hafi verið að ræða. Sóknaraðili hafi greitt fyrir gistingu við bókun hennar þann 31. janúar 2021 og því sé rangt að inneignin hafi verið gjöf varnaraðila til sóknaraðila. Sóknaraðili bendir á að óvæntar og ófyrirséðar aðstæður hafi komið í veg fyrir að hann gæti nýtt sér gistinguna daganna 26. til 30. mars 2021. Við þær aðstæður hafi honum verið heimilt samkvæmt

almennum reglum samninga- og kröfuréttar að afbóka gistinguna og krefjast inneignar.

#### 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.

Sóknaraðili bókaði gistingu hjá varnaraðila fyrir sig og samferðamenn sína þann 31. janúar 2021 vegna fyrirhugaðrar skíðaferðar þeirra til Akureyrar daganna 26. til 30. mars 2021. Sóknaraðili greiddi 1.550 evrur fyrir gistinguna við bókun og var um að ræða svokallaða óafturkræfa eða „non-refundable“ greiðslu. Vegna hertra aðgerða sóttvarnaryfirvalda vegna COVID-19 sjúkdómsins var skíðasvæði Hlíðarfjalls lokað frá 25. mars 2021 til 15. apríl 2021. Taldi sóknaraðili þá forsendur fyrir ferð sinni norður brostnar og afbókaði gistinguna þann 25. mars 2021. Bauð varnaraðila þá sóknaraðila inneign hjá sér að fjárhæð 1.550 evrur. Aðilar áttu í nokkrum samskiptum vegna óska sóknaraðila um að nýta inneignina á öðrum tímum en án þess að aðilar náðu saman um laust gistirými. Sóknaraðili óskaði eftir endurgreiðslu þann 3. nóvember 2021 af þeim sökum. Var sú krafa ítrekuð tvívegis. Varnaraðili hefur ekki fallist á kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu með þeim rökum að um óafturkræfa bókun hafi verið að ræða. Að sögn varnaraðila standi það sóknaraðila enn til boða að nýta inneign sína hjá varnaraðila.

Meginregla samningaréttar er sú að gerða samninga beri að halda. Í 36. gr. laga nr. 7/1936 um samningsgerð, umboð og ógilda löggerninga (sml.) er að finna undantekningu frá þeirri meginreglu. Samkvæmt 1. mgr. 36. gr. sml. má víkja samningi til hliðar í heild eða að hluta, eða breyta, ef það yrði talið ósanngjarnt eða andstætt góðri viðskiptavenju að bera hann fyrir sig. Við það mat skal samkvæmt 2. mgr. ákvæðisins líta til efnis samnings, stöðu samningsaðila, atvika við samningsgerðina og atvika sem síðar komu til.

Sóknaraðili tók þá ákvörðun að semja við varnaraðila um þjónustu gegn greiðslu sem lá fyrir að yrði ekki endurgreidd. Áhrif þeirrar ákvörðunar voru þau að sóknaraðili greiddi lægra verð fyrir gistinguna en hann hefði greitt ef hann hefði bókað gistingu sem hægt væri að afpanta gegn endurgreiðslu. Verður ekki séð að samningurinn sem slíkur, eða umrætt ákvæði um takmörkun á rétti til endurgreiðslu, hafi verið ósanngjarnt eða andstætt góðri viðskiptavenju í skilningi 36. gr. sml., af þeirri ástæðu einni að ekki var unnt að falla frá samningnum.

Skylda varnaraðila samkvæmt samningi málsaðila var að veita sóknaraðila þjónustu við gistingu og skylda sóknaraðila var sú að greiða fyrir þjónustuna. Fallist er á að aðstæður til ferðalaga hafi verið takmarkandi í lok mars árið 2021. Hins vegar verður ekki séð að útbreiðsla COVID-19 sjúkdómsins á þessum tíma hafi staðið í vegi fyrir því að málsaðilum yrði fært að efna skyldur sínar samkvæmt samningnum eða hafi leitt til þess að talið verður ósanngjarnt af hálfu varnaraðila eða andstætt góðri viðskiptavenju að bera fyrir sig samninginn.

Samningsfrelsi er jafnframt meginregla samningaréttarins, en í því felst að aðilum er heimilt að ákveða hvort, við hvern og að hvaða leyti gengið er til samninga. Í málinu liggur fyrir að varnaraðili bauð sóknaraðila inneign að fjárhæð 1.550 evrur í kjölfar afbókunar sóknaraðila þann 25. mars 2021. Með þessu boði var sóknaraðila kleift að nýta umsamda þjónustu varnaraðila á síðari stigum þrátt fyrir ákvæði

samnings aðila um að greiðslan vegna gistingarinnar væri óafturkræf. Með tölvupósti þann 18. apríl 2021 innti sóknaraðili varnaraðila um hvort laus væri gisting á hans vegum fjórum dögum síðar eða 22. apríl 2021. Varnaraðili svaraði þeim tölvupósti samdægurs og upplýsti sóknaraðila að svo væri ekki en laust væri 24. apríl 2021. Með tölvupósti 17. maí 2021 spurðist sóknaraðili fyrir um hvort laus gisting væri hjá varnaraðila þann 17. júlí 2021. Í svari varnaraðila kemur fram: „Sæll, ég á hús 15c laust 17. júlí og 15b 18. júlí, hvað eruð þið mörg og hvað marga daga?“. Ekki liggur fyrir í málinu hvort og þá hverju sóknaraðili svaraði varnaraðila vegna þessa. Í tölvupósti sóknaraðila þann 2. nóvember 2021 kemur m.a. eftirfarandi fram: „Óska eftir að bóka hjá þér þau tvö hús sem ég pantaði og greiddi fyrir í mars í fyrra. Dagsetning er 16-20 febrúar 2022. Eru einhverjir vankantar á því?“. Varnaraðili sendi sóknaraðila svar með tölvupósti degi síðar þar sem fram kom: „Sæll, það er því miður allt orðið uppbókað þessa daga, ég á eitt hús laust 19-21 febrúar og annað laust 20-25 febrúar.“ Í kjölfar þessa svars varnaraðila krafðist sóknaraðili endurgreiðslu kaupverðs þann 3. nóvember 2021 sem varnaraðili hafnaði með vísan til þess að greiðsla vegna bókonar sóknaraðili hafi verið óafturkræf.

Sóknaraðili byggir meðal annars á því í málinu að hafa ítrekað reynt að stuðla að efnum samnings aðila en án árangurs. Varnaraðili hafi hins vegar ekki boðið fram efndir samningsins, þá hvorki með því að aðstoða sóknaraðila að nýta inneignina né að hafa frumkvæði að því í samskiptum aðila. Þá kveðst sóknaraðili hafa veitt varnaraðila sanngjarnan frest til að bjóða fram efndir en þar sem varnaraðili hafi ekki gert það feli það í sér verulega vanefnd á samningi aðila. Telur sóknaraðili því að skilyrði fyrir riftun samnings aðila hafi verið fyrir hendi.

Líkt og að framan greinir áttu aðilar í nokkrum samskiptum frá apríl 2021 til nóvember 2021 með það fyrir augum að finna nýja dagsetningu fyrir laust gistirými fyrir sóknaraðila hjá varnaraðila. Með vísan til þeirra samskipta telur kærunefndin ekki unnt að fallast á það með sóknaraðila að varnaraðili hafi ekki reynt að stuðla að efndum á samningi aðila en varnaraðili hafði í öll þau skipti sem sóknaraðili óskaði eftir gistingu upplýst hann um lausar dagsetningar nærri þeim dögum sem sóknaraðili óskaði eftir. Þá verður að líta svo á að sömu skilmálar giltu um inneign sóknaraðila hjá varnaraðila og giltu um bókun sóknaraðila þann 31. janúar 2021 þar sem greiðsla vegna hennar var samkvæmt samningi aðila óafturkræf. Með hliðsjón af framangreindu, atvikum máls þessa og framlögðum gögnum, getur kærunefndin ekki fallist á að sóknaraðili eigi rétt á endurgreiðslu, í stað inneignar til notkunar síðar, í kjölfar endurbókunar á gistingu á vegum varnaraðila. Verður því kærunefndinni ekki annað fært en að hafna kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu.

Sóknaraðili vísar til þess í kvörtun sinni að varnaraðili hafi ekki sinnt upplýsingaskyldu sinni samkvæmt 2. mgr. 6. gr. laga nr. 81/2019. Með 1. mgr. 6. gr. laganna er lögð almenn upplýsingaskylda á seljendur vöru eða þjónustu til neytenda og lögin taka til. Skyldan nær til þess að upplýsa neytendur um tilkynntan úrskurðaraðila sem viðkomandi seljandi heyrir undir. Í 2. mgr. sama lagaákvæðis er framangreind upplýsingaskylda seljanda ítrekuð þegar deila kemur upp á milli seljanda og neytenda. Upplýsingarnar skulu veittar tafarlaust, skriflega eða á varanlegum miðli. Í 2. mgr. 5. gr. laganna er kveðið á um að Neytendastofa hefur eftirlit með því að seljendur fullnægi upplýsingaskyldu samkvæmt 6. og 7. gr. Þá segir að um málsmeðferð, úrræði og viðurlög vegna brota gegn framangreindum ákvæðum fer eftir ákvæðum laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Í ljósi framangreinds er ljóst að varnaraðili sinni ekki

framangreindum skyldum sínum. Það leiðir hins vegar ekki til þess að fallist verði á kröfu sóknaraðila í máli þessu.

**V**  
**Úrskurðarorð**

Kröfu sóknaraðila, [...], er hafnað.

---

Hildur Ýr Viðarsdóttir  
formaður

---

Jón Rúnar Pálsson

---

Ívar Halldórsson