

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 27. mars 2026 í máli nr. 128/2025

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 10. september 2025 barst kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings í viðskiptum við Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði honum að fullu kostnað vegna keyptrar ferðar, alls 196.000 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með bréfi, dags. 15. september 2025, var sóknaraðili beðinn um að uppfæra kvörtun sína og leggja fram frekari gögn. Uppfærð kvörtun barst kæruneftndinni þann 6. október 2025. Með bréfi, dags. 7. október 2025, 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 þann 7. október 2025. Athugasemdir sóknaraðila bárust 2. nóvember 2025 og athugasemdir varnaraðila 9. sama mánaðar.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda aðila, bókunarstaðfesting, afrit af skriflegum samskiptum aðila, afrit af tölvupósti með miða á tónleika, upplýsingar um viðburðinn og upplýsingar um pakkaferð.

Með bréfi, dags. 27. mars 2026, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kæruneftndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Af gögnum málsins verður ráðið að sóknaraðili keypti ferð til [...] á tónleika með hljómsveitinni [...] af varnaraðila þann 16. nóvember 2024. Ferðin fór fram dagana 11. til 15. júlí 2025 og tónleikarnir þann 12. júlí. Sóknaraðili greiddi alls 196.000 krónur fyrir ferðina. Innifalið í verðinu var flug til og frá [...], tónleikamiði og sætaval.

Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að þegar hann hafi verið lentur í [...] hafi honum borist tölvupóstur frá varnaraðila þar sem kom fram að tónleikamiði og QR-kóði væru í viðhengi en ekkert viðhengi hafi fylgt póstinum. Sóknaraðili kveðst strax hafa haft samband við neyðarnúmer varnaraðila en án þess að fá upplýsingar eða úrlausn. Sóknaraðili hafi í kjölfarið reynt að hafa samband við aðra aðila til að leysa úr málinu en án árangurs. Sóknaraðili kveðst sjálfur hafa haft uppi á starfsmanni varnaraðila daginn eftir, á tónleikadegi, sem hafi tekið málið til skoðunar. Skömmu síðar hafi honum borist tölvupóstur með afriti af tónleikamiða. Að sögn sóknaraðila barst miðinn svo seint að hann missti af hluta tónleikanna.

Sóknaraðili telur að varnaraðili hafi ekki afhent miðann samkvæmt samningi og að um verulega vanefnd á samningi hafi verið að ræða. Hann bendir á að hann

hafi aðeins fengið sent afrit af miðanum og að það hafi borist sólarhring of seint. Þá bendir hann á að ef hann hefði ekki sjálfur haft uppi á starfsmanni varnaraðila hefði afhending líklega ekki farið fram. Sóknaraðili segir þetta hafa valdið sér verulegum óþægindum og haft neikvæð áhrif á upplifun hans af ferðinni og tónleikunum. Af þeim sökum gerir sóknaraðili kröfu um að varnaraðili endurgreiði sér ferðina að fullu.

Varnaraðili viðurkennir að í tölvupósti sem sendur var til sóknaraðila þann 11. júlí 2025 hafi vantað tónleikamiðann. Varnaraðili bendir þó á að sóknaraðila hafi verið sendur miði á tónleikana daginn eftir, 12. júlí klukkan 14:14. Tónleikasvæðið hafi opnað klukkan 15:00, upphitunartónleikar hafist klukkan 18:00 og hljómsveitin [...] farið á svið klukkan 20:15. Varnaraðili bendir því á að sóknaraðili hafi getað sótt tónleikana og að aðrar samningsskyldur sem hvíldu á varnaraðila hafi verið uppfylltar. Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðili hafi getað nýtt sér alla þá þjónustu sem innifalin var í pakkaferðinni og hafnar kröfu um endurgreiðslu. Að lokum bendir varnaraðili á að sóknaraðila hafi verið boðin inneign sem sáttarboð en því hafi ekki verið svarað.

IV

Lagaumhverfi

Lög nr. 95/2018 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun gilda um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun sem seljendur bjóða til sölu, selja eða hafa milligöngu um sölu á til ferðamanna samkvæmt 1. mgr. 2. gr. laganna. Sóknaraðili óskaði eftir og greiddi fyrir ferðatengda þjónustu varnaraðila sem fólst í flutningi farþega og annarri þjónustu sem ekki er í eðlilegum tengslum við ferðatengda þjónustu skv. a- c lið, sbr. a. og d. lið 1. tölul. 4. gr. laga nr. 95/2018. Sú þjónusta sem sóknaraðili og varnaraðili sömdu um telst því pakkaferð í skilningi 2. tölul. 4. gr. laganna. Varnaraðili telst seljandi pakkaferðar í skilningi laganna og bar því sem skipuleggjandi ábyrgð á rétttri framkvæmd ferðarinnar, sbr. 1. mgr. 17. gr. sömu laga.

Samkvæmt 1. mgr. 20. gr. laga nr. 95/2018 getur ferðamaður rift samningi um pakkaferð og eftir því sem við á, krafist afsláttar og skaðabóta, ef verulegur hluti þeirrar ferðatengdu þjónustu, sem samningur um pakkaferð kveður á um, er ekki veittur eða er verulega ófullnægjandi. Í 21. gr. laganna segir að ferðamaður eigi rétt á afslætti af verði pakkaferðar fyrir það tímabil sem vanefndir á samningi um pakkaferð eru til staðar, nema skipuleggjandi eða smásali geti sýnt fram á að vanefndirnar séu sök ferðamanns.

V

Niðurstaða

Sóknaraðili bókaði og greiddi fyrir ferð á vegum varnaraðila sem fólst í flugfari til og frá [...] og miða á tónleika með hljómsveitinni [...]. Sóknaraðili greiddi alls 196.000 krónur fyrir ferðina sem fór fram dagana 11. til 15. júlí 2025. Tónleikarnir sjálfir fóru fram 12. júlí. Í bókunarstaðfestingu kemur fram: „Upplýsingar varðandi fyrirkomulagið á miðaaafhendingunni verða sendar á það netfang sem var gefið upp við bókun í síðasta lagi 72-24 klst fyrir viðburð. Miðar á tónleikana geta verið afhentir á þrjá vegu: í farsíma, í tölvupósti sem PDF eða í Ticketmaster APP eða samskonar APP“. Þá komu jafnframt fram upplýsingar um neyðarsímanúmer hjá umboðsaðilum.

Fyrir liggur að sóknaraðili fékk póst frá varnaraðila þann 11. júlí þar sem kom fram að miði á tónleikana væri í viðhengi en enginn miði var í póstinum. Sóknaraðili

kveðst hafa eytt miklum tíma í að reyna að hafa uppi á varnaraðila og öðrum aðilum til að leita úrlausnar á málinu en án árangurs. Þann 12. júlí, sama dag og tónleikarnir fóru fram, hafði sóknaraðili samband við starfsmann varnaraðila og fékk í kjölfarið tölvupóst með afriti af miða á tónleikana. Sóknaraðili telur að varnaraðili hafi vanefnt samningsskyldur sínar verulega og hafi ekki afhent miða á tónleikana í samræmi við samningsskilmála. Sóknaraðili gerir því kröfu um fulla endurgreiðslu.

Um kaup sóknaraðila á ferð á vegum varnaraðila gilda lög nr. 95/2018 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun, enda var ferðin seld og auglýst sem pakkaferð á [...] tónleika. Varnaraðili bar því ábyrgð á framkvæmd þeirrar ferðatengdu þjónustu sem innifalin var í samningi aðila um pakkaferðina, sbr. 17. gr. laganna.

Óumdeilt er að í tölvupósti sem sendur var til sóknaraðila 11. júlí 2025 vantaði tónleikamiða sem átti að fylgja í póstinum. Samkvæmt bókunarstaðfestingu átti miði á tónleikana að berast 72-24 klukkustundum fyrir tónleikana en miðinn var hins vegar sendur sóknaraðila þann 12. júlí klukkan 14:14 á íslenskum tíma. Samkvæmt gögnum málsins opnaði tónleikasvæðið klukkan 15:00, upphitunartónleikar hófust klukkan 18:00 og aðaltónleikarnir klukkan 20:15. Verður því ráðið að sóknaraðili hafi getað sótt tónleikana og nýtt sér þá þjónustu sem innifalin var í pakkaferðinni.

Kærunefndin bendir á að dráttur á afhendingu tónleikamiðans hafi verið óheppilegur og valdið sóknaraðila óþægindum. Hins vegar verður ekki talið, eins og atvikum í þessu máli er háttað, að dráttur á afhendingu miðans hafi verið þess eðlis að um verulega vanefnd á pakkaferðarsamningi aðila hafi verið að ræða sem réttlæti fulla endurgreiðslu á verði ferðarinnar.

Samkvæmt 21. gr. laga nr. 95/2018 á ferðamaður rétt á afslætti af verði pakkaferðar ef vanefndir verða á framkvæmd hennar. Ljóst er að afhending tónleikamiðans fór fram síðar en fram kom í bókunarstaðfestingu. Kærunefndin bendir þó á að sóknaraðili fékk miðann afhentan áður en tónleikarnir hófust og gat því nýtt sér viðburðinn sem og aðra þætti hinnar keyptu pakkaferðar. Að mati kærunefndarinnar var dráttur á afhendingu miðans ekki þess eðlis að teljist vanefnd á framkvæmd ferðarinnar í skilningi laga nr. 95/2018 sem réttlæti afslátt af verði ferðarinnar.

Með hliðsjón af öllu framangreindu er kröfu sóknaraðila hafnað.

VI Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson