

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 14. ágúst 2020 í máli nr. 69/2020

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 9. júlí 2020 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings í viðskiptum við Y, hér eftir varnaraðili. Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða sér 80.460 krónur vegna kaupa á flugferð sem var aflýst.

### II

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að sóknaraðili hafi fest kaup á þjónustu af varnaraðila þann 29. desember 2019 fyrir 80.460 krónur. Sóknaraðili greiddi fyrir þjónustuna með því að nýta sér greiðsluþjónustu fyrirtækisins Z. Þjónusta varnaraðila átti að felast í flugferð frá Keflavík til Billund fyrir sóknaraðila og son hennar þann 30. júní 2020.

Fluginu var síðar aflýst og óskaði sóknaraðili eftir endurgreiðslu frá varnaraðila þann 20. maí 2020. Að sögn sóknaraðila sagði varnaraðili að endurgreiðslan gæti tekið allt að átta vikur. Þann 9. júlí óskaði sóknaraðili eftir upplýsingum um það hvenær endurgreiðslan verði framkvæmd. Kveðst sóknaraðili hafa fengið þær upplýsingar frá varnaraðila að endurgreiðsla gæti tekið fjóra mánuði. Sóknaraðili leitaði í kjölfarið til fyrirtækisins Z og óskaði eftir endurgreiðslu án árangurs.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða henni alls 80.460 krónur án tafar ásamt dráttarvöxtum. Þá krefst sóknaraðili þess að endurgreiðslukröfunni verði beint að fyrirtækinu Z ef kærunefndin getur ekki úrskurðað um kröfuna á hendur varnaraðila.

### 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. Nefndinni 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 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. Neytandi getur samkvæmt lögnum óskað eftir úrlausn ágreinings hjá viðeigandi úrskurðaraðila sem getur verið viðurkenndur, sbr. 8. gr., eða lögbundinn samkvæmt 9. gr. laganna.

Í 1. mgr. 16. gr. laga nr. 81/2019 segir að neytendur geti óskað eftir úrskurði kærunefndar vöru- og þjónustukaupa vegna ágreinings sem rís af sölu- eða þjónustusamningi. Kærunefndinni ber þó að vísa frá kvörtunum sem heyrir undir eða er til meðferðar hjá öðrum lögbundnum eða viðurkenndum úrskurðaraðila.

Samgöngustofa tekur til meðferðar einkaréttarlegan ágreining farþega á grundvelli laga nr. 60/1998 um loftferðir og reglugerðar nr. 1048/2012 um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum í flugi sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst, seinkað eða flýtt

eða vegna tapaðs farangurs eða tjóns á honum. Neytendur geta beint kvörtunum til Samgöngustofu samkvæmt 1. mgr. 126. gr. c. laga nr. 60/1998 um loftferðir ef þeir telja að flugrekandi, flytjandi, ferðaskrifstofa eða umboðsmaður framangreindra aðila hafi brotið gegn skyldum sínum samkvæmt framangreindum lögum. Samgöngustofa tekur ágreininginn til skoðunar í kjölfarið og sker úr ágreiningi með bindandi ákvörðun. Samgöngustofa telst lögbundinn úrskurðaraðili í skilningi 9. gr. laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála.

Sóknaraðili krefst þess til vara að ágreiningnum verði beint að Z en flugferðin var greidd með [láni]. Um lán sem tekin eru hjá Z gilda ákvæði laga nr. 33/2013 um neytendalán. Samkvæmt 2. mgr. 33. gr. laganna geta neytendur skotið ágreiningi er varðar fjárhagslegar kröfur og einkaréttarlega hagsmuni tengda neytendalánum til úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki. Um ágreining vegna greiðslna sem greiddar eru með Z gilda lög nr. 120/2011 um greiðsluþjónustu þegar ekki er um neytendalán að ræða. Samkvæmt 2. mgr. 76. gr. laganna geta notendur greiðsluþjónustu skotið ágreiningi er varðar fjárhagslegar kröfur og einkaréttarlega hagsmuni til úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki. Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki hefur verið viðurkennd í samræmi við 8. gr. laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála.

Ágreiningur málsins heyrir samkvæmt framangreindu undir tilgreinda lögbundna og viðurkennda úrskurðaraðila. Verður því að vísa kvörtun sóknaraðila frá kærunefnd vöru- og þjónustukaupa með vísan til 2. másl. 1. mgr. 16. gr. laga nr. 81/2019.

#### IV

#### Úrskurðarorð

Kvörtun Y er vísað frá kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

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

Hildur Ýr Viðarsdóttir  
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson