

## **Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa**

Úrskurður uppkveðinn 30. apríl 2025 í máli nr. 120/2024

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

### **I**

#### **Aðild og kröfugerð**

Þann 10. september 2024 barst kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings í viðskiptum við Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða henni 186.000 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfu varnaraðila verði hafnað.

### **II**

#### **Málsmeðferð hjá kæruneftndinni**

Með bréfi, dags. 10. september 2024, 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 27. september 2024. Athugasemdir sóknaraðila við andsvörum bárust 6. nóvember 2024 og athugasemdir varnaraðila þann 18. sama mánaðar.

Helstu framlögðu gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda beggja aðila, skjáskot af skilmálum varnaraðila, kvittun fyrir greiðslu, myndband sóknaraðila, afrit af smáskilaboðum milli aðila, upplýsingar úr bókunarkerfi varnaraðila, staðfesting á endurgreiðslu að hluta og afrit af skriflegum samskiptum aðila.

Með bréfi, dags. 14. apríl 2025, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kæruneftndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### **III**

#### **Málsatvik og ágreiningsefni**

Af gögnum máls verður ráðið að sóknaraðili hafði samband við varnaraðila með tölvupósti um miðjan febrúar 2024 og óskaði eftir að leigja sumarhús á vegum varnaraðila dagana 1. – 5. ágúst 2024. Áttu aðilar síðan í skriflegum samskiptum varðandi atriði líkt og verð, aðbúnað og stærð sumarhúsa sem unnt var að leigja. Benti varnaraðili sóknaraðila meðal annars að skoða vefsíðu sína í því skyni að sjá myndir af hverju og einu sumarhúsi á hans vegum. Bókaði sóknaraðili í kjölfarið sumarhús nr. 10 á framangreindu tímabili og staðfesti varnaraðili bókunina með tölvupósti 25. febrúar 2024. Í þeim tölvupósti kemur einnig fram að sóknaraðila yrði síðar sendur svokallaður greiðslukortalinkur sem sóknaraðili skyldi fylla út og yrði greiðslukort hennar gjaldfært um tveimur vikum fyrir komudag. Fyllti sóknaraðili út umræddan kortalink í byrjun júlímánaðar. Þann 19. júlí 2024 sendi sóknaraðili varnaraðila bæði smáskilaboð og tölvupóst þar sem fram kom að óvíst væri að hún gæti nýtt sér gistinguna og óskaði eftir að gefa endanlegt svar um það nokkrum dögum síðar. Gjaldfærði varnaraðili greiðslukort sóknaraðila 20. júlí 2024 fyrir hina bókuðu fimm náttu gistingu, alls að fjárhæð 310.000 krónur. Ítrekaði sóknaraðili

erindi sitt til varnaraðila með tölvupóstum dagana 21. og 23. júlí 2024. Þann 24. sama mánaðar brást varnaraðili við og vísaði til þess að samkvæmt skilmálum sínum væri afbókunarfræstur 14 dagar fyrir upphaf leigu og að greiðslukort viðskiptavinar sé gjaldfært að þeim fresti liðnum. Áttu aðilar í samskiptum vegna umræddrar afbókunarreglu þar sem meðal annars kom fram að sóknaraðili kvaðst ekki hafa verið upplýst við kaupin um umræddan afbókunarfræst varnaraðila. Staðfesti sóknaraðili síðan afbókun sína á sumarhúsinu þann sama dag og krafðist fullrar endurgreiðslu. Var því í fyrstu hafnað af hálfu varnaraðila en féllst hann þó á það fjórum dögum síðar að endurgreiða sóknaraðila tvær gistinætur sem honum hafði tekist að leigja út til annars viðskiptavinar, að fjárhæð 124.000 krónur. Krefst sóknaraðili í máli þess að varnaraðila verði gert að greiða endurgreiða enn frekar 186.000 krónur.

Sóknaraðili vísar til þess að hafa látið varnaraðila vita um tveimur vikum fyrir upphaf leigutímabilsins að óvíst væri hvort hún og fjölskylda hennar myndu sjá sér fært að nýta sér hina bókuðu gistingu vegna ófyrirséðra aðstæðna, fyrst með smáskilaboðum þann 19. júlí en síðan með tölvupósti sama dag. Að sögn sóknaraðila hafi aðilar átt í viðskiptum í mörg ár og oft átt í samskiptum með framangreindum hætti. Engin svör hafi hins vegar borist frá varnaraðila og hafi sóknaraðili því ítrekað erindi sitt tvívegis með tölvupóstum, dags. 21. og 23. júlí 2024. Þegar varnaraðili hafi loks svarað degi síðar hafi hann upplýst að afbókunarfræstur hans án kostnaðar miðaðist við 14 daga fyrir upphaf leigunnar. Kveðst sóknaraðili aldrei hafa verið upplýst um umræddan afbókunarfræst við kaupin eða skilmála varnaraðila að öðru leyti. Þá vísar sóknaraðili til þess að skilmála varnaraðila hafi ekki verið að finna á vefsíðu hans [...] en þá vefsíðu hafi sóknaraðili skoðað við bókun eftir ábendingu varnaraðila. Hafi sóknaraðili bókað gistingu með tölvupósti en ekki í gegnum t.a.m. bókonarsíðuna [...] og því ekki verið kunnugt um að skilmála varnaraðila hafi verið þar að finna. Einu upplýsingarnar sem varnaraðili hafi veitt sóknaraðila við bókun voru þær að leigugjald yrði gjaldfært af greiðslukorti um tveimur vikum fyrir komu. Það hafi verið fyrst eftir að greiðslukort sóknaraðila hafi verið gjaldfært sem varnaraðili upplýsti sóknaraðila um 14 daga afbókunarfræstinn.

Sóknaraðili kveðst hafa óskað eftir fullri endurgreiðslu greidds gjalds en því verið hafnað af hálfu varnaraðila með vísan til skilmála hans. Hafi varnaraðili síðar fallist á að endurgreiða sóknaraðila 124.000 krónur vegna tveggja gistinátta þar sem varnaraðili hafi náð að leigja öðrum sumarhúsið þann 1. og 2. ágúst 2024. Í þessu sambandi vísi sóknaraðili til þess að þann 28. júlí 2024 hafi hún flett upp hinu leigða sumarhúsi á [...] á dagsetningunum 3.-4. ágúst 2024 en hafi húsið hins vegar ekki verið í boði til leigu á þeim dögum. Krefst sóknaraðili engu að síður þess að varnaraðili endurgreiði það sem eftir standi, alls 186.000 krónur, enda hafi hún ekki nýtt þjónustu varnaraðila. Kveðst sóknaraðili hafa verið í góðri trú um að hún gæti afbókað gistingu án kostnaðar á þeim tíma sem hún hafi gert.

Varnaraðili vísar til þess að samkvæmt skilmálum sínum geti viðskiptavinur afbókað gistingu, sér að kostnaðarlausu, allt að 14 dögum fyrir upphaf leigutímabils. Umrædda skilmála sé að finna á öllum bókonarvefsíðum sem varnaraðili bjóði sumarhús sín til leigu. Hafi sóknaraðili fyrst haft samband við varnaraðila vegna óvissu um nýtingu hennar á gistingu þann 19. júlí 2024 en þann dag voru 13 dagar í komu sóknaraðila og afbókunarfræsturinn því liðinn. Hafi sóknaraðili þó ekki afbókað formlega fyrr en 24. júlí 2024. Varnaraðili hafi þó reynt að komast til mótis við sóknaraðila og endurgreitt umfram skyldu sína andvirði tveggja gistinátta

sumarhússins sem tekist hafi leigja út í kjölfar afbókunar sóknaraðila. Hafi ekki tekist að endurleigja sumarhúsið dagana 3.-5. ágúst.

Varnaraðili vísar aukin heldur til þess að aðilar hafi átt í viðskiptum lengi og ætti sóknaraðili því að gera sér fulla grein fyrir afbókunarreglu varnaraðila. Telur varnaraðili að sóknaraðili þurfi því að bera fjárhagslega ábyrgð á því að hafa afbókað gistinguna þegar afbókunarfresturinn hafi verið liðinn. Þá bendir varnaraðili á að sóknaraðili hafi í byrjun júlímánaðar veitt heimild til úttektar fyrir umsömdu leigugjaldi með því að fylla út svokallaðan greiðslukortalink en við bókun sumarhússins hafi varnaraðili upplýst sóknaraðila um að greiðsla fyrir leiguna yrði tekin út tveimur vikum fyrir upphaf leigutímabils. Hafi greiðslukort sóknaraðila verið gjaldfært 20. júlí 2024 í samræmi við uppgefnar upplýsingar.

#### IV

#### Niðurstaða

Sóknaraðili bókaði í febrúar 2024 sumarhús á vegum varnaraðila dagana 1. til 5. ágúst 2024. Bókun og önnur samskipti milli aðila fóru fram í gegnum tölvupóst og smáskilaboð og komst á bindandi samningur um leiguna með fjarsölu milli aðila þann 25. febrúar 2024. Sóknaraðili fyllti út svokallaðan greiðslukortalink vegna leigunnar 7. júlí 2024. Þann 19. júlí 2024 upplýsti sóknaraðili varnaraðila í smáskilaboðum um að óvíst væri að hún gæti nýtt sér hina bókuðu gistingu og óskaði eftir að fá að láta vita nokkrum dögum síðar. Degi síðar gjaldfærði varnaraðili greiðslukort sóknaraðila fyrir gistinguna, að fjárhæð 310.000 krónur. Þann 24. júlí 2024 upplýsti varnaraðili að 14 daga afbókunarfrestur gistingarinnar væri liðinn og að greitt gjald væri óafturkræfanlegt. Afbókaði sóknaraðili þann sama dag þjónustuna, eða 8 dögum fyrir komu sína, og krafðist fullrar endurgreiðslu. Þann 28. júlí 2024 endurgreiddi varnaraðili sóknaraðila 124.000 krónur, að sögn umfram skyldu sína, sökum þess að tekist hafði að leigja út sumarhúsið í tvær af fimm bókuðum gistinóttum sóknaraðila. Krefst sóknaraðili í máli þessu fullrar endurgreiðslu úr hendi varnaraðila. Varnaraðili hafnar frekari endurgreiðslu enda hafi sóknaraðili afbókað þegar frestur til þess að gera það henni að kostnaðarlausu var liðinn.

Um viðskipti sóknaraðila og varnaraðila gilda lög nr. 16/2016 um neytendasamninga (nsl.) svo og almennar reglur kröfu- og samningaréttar. Samningur aðila er fjarsölusamningur í skilningi 5. tölul. 2. gr. nsl. Í 5. gr. laganna er mælt fyrir um ítarlega upplýsingaskyldu seljanda við gerð fjarsölusamnings. Samkvæmt 2. mgr. ákvæðisins skulu allar upplýsingar seljanda, sem mælt er fyrir um í a. til s. liðum 1. mgr. vera skýrar, greinargóðar og aðgengilegar neytanda. Þá skulu upplýsingarnar vera óaðskiljanlegur hluti fjarsölusamnings samkvæmt 1. mgr. 6. gr. nsl. Sönnunarbyrði fyrir því að farið sé að kröfum laganna um upplýsingagjöf hvílir á seljanda samkvæmt 2. mgr. 6. gr. nsl.

Í skilmálum varnaraðila hvað varðar afpantanir og fyrirframgreiðslur segir meðal annars eftirfarandi: „*[g]esturinn getur afpantað sér að kostnaðarlausu þar til 14 dögum fyrir komu. Gesturinn skal greiða heildarverð bókunarinnar ef hann afpantar inn 14 daga fyrir komu. Gesturinn fyrirframgreiðir heildarverð bókunarinnar innan 14 daga fyrir komu.*“ Að mati kærunefndarinnar verður hins vegar ekki ráðið af framlögðum gögnum að varnaraðili hafi upplýst sóknaraðila um skilmála þessa við bókun með fullnægjandi hætti. Var óskað eftir því undir meðferð málsins af hálfu kærunefndarinnar að varnaraðili legði fram gögn sem varpað gætu ljósi á að umræddir skilmálar hafi verið kynntir sóknaraðila í fyrri viðskiptum aðila líkt og

varnaraðili byggir á. Kvaðst varnaraðili hins vegar ekki geta orðið við þeirri beiðni nefndarinnar. Með hliðsjón af framangreindu telur kærunefndin að sóknaraðila hafi ekki verið veittar allar nauðsynlegar upplýsingar fyrir, við kaupin eða í kjölfar þeirra, sem varnaraðila ber skylda til samkvæmt 5. gr. nsl.

Um rétt til að falla frá samningi er fjallað í VI. kafla laganna. Neytandi hefur fjórtán daga frest til að falla frá fjarsölusamningi skv. 1. mgr. 16. gr. nsl. og þarf ekki að tilgreina ástæður fyrir ákvörðun sinni um að falla frá samningi, sbr. 16. gr. nsl. Samkvæmt 1. mgr. 17. gr. nsl. rennur frestur til að falla frá samningi út fjórtán dögum eftir að gengið var frá samningi um kaup á þjónustu. Ef seljandi hefur ekki veitt neytanda upplýsingar um rétt til að falla frá samningi, í samræmi við ákvæði g. liðar 1. mgr. 5. gr. laganna, rennur réttur neytanda til að falla frá samningi út 12 mánuðum eftir að upphaflega frestinum lýkur, sbr. 3. mgr. 17. gr. nsl. Ef seljandi veitir neytanda upplýsingarnar innan tólf mánaða frá kaupum fellur réttur til að falla frá samningi fjórtán dögum eftir þann dag þegar neytandi fær upplýsingarnar. Í 18. gr. nsl. er að finna undantekningar frá þessum rétti neytanda. Í l-lið 1. mgr. 18. gr. segir að veiting þjónustu í tengslum við húsnæði sem ekki er til íbúðarnota, vöruflutninga, bílaleigu, matsölu- eða tómstundarþjónustu sé undanskilin rétti til að falla frá samningi ef gert sé ráð fyrir í samningi að þjónustan sé veitt á tilteknum degi eða tilteknu tímabili. Samkvæmt athugasemdum með frumvarpi til nsl. er sérstaklega tiltekið að bókanir á hótelum og frístundahúsum falli undir framangreindan staflíð 18. gr. Leiga sóknaraðila á sumarhúsi varnaraðila fellur því undir framangreint ákvæði og gat sóknaraðili því ekki fallið frá samningi aðila, líkt og hún gerði með tölvupósti 24. júlí 2024.

Meginregla samningaréttar er sú að gerða samninga skuli halda. Skylda varnaraðila samkvæmt samningi aðila var að veita sóknaraðila gistingu í sumarhúsi á hans vegum og skylda sóknaraðila var að greiða fyrir hana. Burtséð frá því hvort skilmálar varnaraðila hafi verið kynntir fyrir sóknaraðila þá verður að líta svo á málsaðilar hafi ekki samið um að unnt væri að afbóka leigu á sumarhúsinu með svo skömmum fyrirvara sem sóknaraðili gerði. Var sóknaraðila því ekki heimilt að afbóka hana þann 24. júlí 2024.

Þegar skýru samningsákvæði er ekki til að dreifa um afleiðingar þess að samningur er vanefndur er í kauparétti litið til almennra reglna samninga- og kröfuréttar sem eiga við um afpöntun á þjónustu. Þau atriði sem hafa áhrif við mat á því hvort afpöntun á þjónustu varnaraðila hafi verið heimil án þess að það leiði til bótaskyldu sóknaraðila, eru meðal annars hvort afpöntunin hafi farið fram innan hæfilegs frests, hvort og að hvaða marki varnaraðili varð fyrir tjóni vegna ákvörðunar sóknaraðila, svo og hvaða möguleika varnaraðili hafði til að takmarka tjón sitt, til að mynda með því að semja við annan aðila í stað sóknaraðila. Við framangreint mat hvílir á seljanda þjónustunnar að sýna fram á að hann hafi orðið fyrir tjóni sem rekja megi til afpöntunar þjónustunnar.

Í málinu liggur fyrir að varnaraðili reyndi að takmarka tjón sitt með því að bjóða sumarhúsið aftur til leigu þann 24. júlí 2024 eða þegar átta dagar voru í upphaf leigutíma sóknaraðila. Tókst varnaraðila að leigja húsið út í tvær af fimm gistinóttunum og endurgreiddi sóknaraðila í kjölfarið alls 124.000 krónur. Með hliðsjón af framangreindu, atvikum máls og framlögðum gögnum telur kærunefndin að hafna verði kröfu sóknaraðila um frekari endurgreiðslu.

**VI**  
**Úrskurðarorð**

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

---

Hildur Ýr Viðarsdóttir  
formaður

---

Hildur Leifsdóttir

---

Jón Rúnar Pálsson