

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 22. desember 2025 í máli nr. 79/2025

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 11. júní 2025 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings í viðskiptum við Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst endurgreiðslu úr hendi varnaraðila að fjárhæð 305,39 dollara.

### II

#### Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 12. júní 2025, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Varnaraðili staðfesti móttöku kvörtunar þann 12. júní 2025 en engin andsvör bárust frá honum.

Framlögð gögn í málinu eru kvörtun, staðfesting á bókun og greiðslu, reikningur [...], dags. 18. maí 2025, og staðfesting á greiðslu hans, ljósmyndir sóknaraðila, afrit tölvupósti bókunarfyrtækisins [...] til sóknaraðila og afrit af tölvupóstum sóknaraðila til varnaraðila.

Með bréfi, dags. 22. desember 2025, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili bókaði gistingu, í gegnum bókunarfyrtækið [...], á gistiheimili varnaraðila að [...] í eina nótt þann 18. maí 2025. Sóknaraðili greiddi fyrirfram 305,39 dollara fyrir þjónustuna en um var að ræða svokallaða óafturkræfa bókun.

Sóknaraðili vísar til þess að í staðfestingarpósti vegna bókunarinnar hafi komið fram að varnaraðili sendi gestum sínum tölvupóst sólarhring fyrir komu með nánari upplýsingum um innritun og notkun á svokölluðu lyklaboxi. Að sögn sóknaraðila hafi varnaraðili hins vegar ekki sent sér framangreindar upplýsingar í tölvupósti. Þá hafi komið í ljós við komu sóknaraðila á gistiheimilið þann 18. maí 2025 að enginn starfsmaður væri í móttöku þess. Hafi sóknaraðili ítrekað reynt að hringja í símanúmer varnaraðila sem gefið var upp í móttökunni í því skyni að fá aðstoð við innritun en án árangurs. Kveðst sóknaraðili því hafa verið nauðbeygður að leita að annarri gistingu fyrir nóttina. Hafi sóknaraðili bókað herbergi á [...] og greitt fyrir það 35.000 krónur.

Sóknaraðili kveðst strax hafa haft samband við bókunarfyrtækið [...] og óskað eftir endurgreiðslu frá varnaraðila. Þann 19. maí 2025 sendi fyrirtækið sóknaraðila tölvupóst þar sem upplýst hafi verið um að varnaraðili hafnaði endurgreiðslu með þeim rökum að sóknaraðili hefði nýtt hina keyptu gistingu.

Sóknaraðili kveðst hvorki hafa afbókað gistingu né breytt bókun sinni. Þá hafi sóknaraðila ekki verið fært að nýta sér hina keyptu gistingu vegna aðstæðna er varði varnaraðila.

#### **IV Niðurstaða**

Varnaraðili hefur ekki látið málið til sín taka fyrir nefndinni og verður því byggt á þeim gögnum og upplýsingum sem stafa frá sóknaraðila.

Í máli þessu byggir sóknaraðili á því að varnaraðili hafi vanefnt samning aðila þar sem sóknaraðila hafi ekki verið unnt að nýta gistingu vegna skorts á upplýsingum frá varnaraðila. Vísar sóknaraðili í þessu sambandi til þess að honum hafi ekki borist tölvupóstur frá varnaraðila með leiðbeiningum um innritun eins og tiltekið hafi verið í bókunarstaðfestingu að yrði gert fyrir komu sóknaraðila. Þá hafi enginn starfsmaður verið í móttöku gistiheimilis varnaraðila og símhringingum sóknaraðila í uppgefið símanúmer í móttökuna verið ósvarað. Hafi varnaraðili síðar hafnað ósk sóknaraðila um endurgreiðslu kaupverðs á þeim grundvelli að sóknaraðili hefði nýtt gistingu.

Meginregla samningaréttar er sú að gerða samninga beri að halda. Skylda varnaraðila samkvæmt samningi aðila var að veita sóknaraðila þjónustu við gistingu og skylda sóknaraðila að greiða fyrir þjónustuna.

Líkt og að framan greinir verður við úrlausn þessa máls að hafa í huga að varnaraðili hefur ekki látið málið til sín taka hjá kæruneftndinni og hefur því hvorki komið á framfæri sjónarmiðum sínum né gögnum. Með hliðsjón af því leggur kæruneftndin til grundvallar frásögn sóknaraðila um að honum hafi ekki borist fyrrnefndur tölvupóstur frá varnaraðila með upplýsingum um tilhögun innritunar og að varnaraðili hafi ekki svarað símtölum sóknaraðila þegar hann hugðist leita þessara upplýsinga. Þá verður lagt til grundvallar að sóknaraðili hafi ekki nýtt umrædda gistingu enda verður ráðið af gögnum máls að sóknaraðili bókaði og greiddi fyrir aðra gistingu á [...] þann 18. maí 2025.

Að öllu framangreindu virtu verður fallist á að varnaraðili hafi vanefnt samning aðila og beri að endurgreiða sóknaraðila kaupverð gistingunnar, 305,39 dollara.

#### **V Niðurstaða**

Varnaraðila, Y, ber að endurgreiða sóknaraðila, X, 305,39 dollara.

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

Varnaraðila ber að greiða málskostnaðargjald að fjárhæð 35.000 krónur með vísan til 3. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

---

Hildur Ýr Viðarsdóttir  
formaður

---

Hildur Leifsdóttir

---

Jón Rúnar Pálsson