

## Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 11. nóvember 2025 í máli nr. 52/2025

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 19. apríl 2025 barst kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings við fyrirtækið Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili gerir kröfu um fulla endurgreiðslu á greiðslu sem innt var af hendi til varnaraðila vegna ferðatengdrar þjónustu á hans vegum. Þá gerir sóknaraðili kröfu um að nefndin rannsaki gagnsæi og sanngirni stefnu varnaraðila. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

### II

#### Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með bréfi, dags 22. apríl 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 til nefndarinnar 12. maí 2025. Athugasemdir bárust frá sóknaraðila þann 18. maí 2025.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, bókunarstaðfesting, staðfesting á greiðslu, skjáskot af vefsíðu varnaraðila, afrit af skriflegum samskiptum aðila, upplýsingar um hina ferðatengdu þjónustu og handbók.

Með bréfi, dags. 11. nóvember 2025, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kæruneftndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Samkvæmt gögnum málsins bókaði sóknaraðili snorklferð (e. *snorkeling tour*) fyrir sig og samferðarmann sinn hjá varnaraðila, sem var umsjónaraðili ferðarinnar, og greiddi fyrir hana alls 34.482 krónur. Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að þegar þeir mættu á svæðið hafi þeim verið meinuð þátttaka í ferðinni á þeim grundvelli að þeir uppfylltu ekki sundkröfur sem gerðar væru til þátttakenda. Sóknaraðili kveður að þeir séu báðir syndir og hafi fullnægjandi hæfni til að taka þátt í snorklferð. Sóknaraðili vísar til þess að við bókun ferðarinnar hafi ekki verið gerðar strangari kröfur um sund- eða þolhæfni en að varnaraðili hafi í kjölfar atviksins bætt við upplýsingum á heimasíðu sinni þess efnis að þátttakendur þyrftu að geta synt 500 metra og gengið 600 metra. Að sögn sóknaraðila hafi þessar kröfur ekki verið aðgengilegar þegar bókunin fór fram.

Sóknaraðili hefur vísað til þess að ekkert sérstakt mat hafi farið fram á sundhæfni þeirra heldur hafi ákvörðun verið tekin út frá huglægu mati leiðsögumanns. Sóknaraðili telur þá hafa uppfyllt þær kröfur sem gerðar voru til þátttakenda um að vera örugg í vatni. Í kvörtun sóknaraðila kemur jafnframt fram að varnaraðili hafi veitt misvísandi skýringar á ástæðum þess að þeim hafi verið meinuð

þátttaka í ferðinni. Sóknaraðili krefst endurgreiðslu þeirrar fjárhæðar sem greidd var til varnaraðila fyrir ferðina.

Varnaraðili segir það skýrt tekið fram á vefsíðu, í tölvupósti sem er sendur fyrir ferðina og í handbók vegna ferðarinnar að þátttakendur verði að vera öruggir í vatni og geta synt til að taka þátt í ferðinni. Leiðsögumaður á vegum varnaraðila hafi komist að þeirri niðurstöðu að hæfni sóknaraðila og samferðarmanns hans hafi ekki dugað til að uppfylla þær lágmarkskröfur sem gerðar væru.

#### **IV**

##### **Lagaumhverfi**

Um samninga sem gerðir eru í fjarsölu, svo sem í gegnum heimasíðu seljanda eða með annarri fjarskiptaaðferð, gilda ákvæði laga nr. 16/2016 um neytendasamninga (nsl.). Lögin eru ófrávíkjanleg, sbr. 3. gr. laganna. Í 5. gr. nsl. er mælt fyrir um ítarlega upplýsingaskyldu seljanda fyrir 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 13. gr. laganna segir að á söluvefsíðu skuli tilgreint á skýran og læsilegan hátt, í síðasta lagi við upphaf pöntunarferlisins, hvort um einhverjar takmarkanir á afhendingu er að ræða og hvaða greiðslumiðill er viðurkenndur.

#### **V**

##### **Niðurstaða**

Fyrir liggur að sóknaraðili bókaði snorklferð á vegum varnaraðila fyrir sig og samferðarmann sinn og greiddi fyrir hana 43.482 krónur. Ferðin var áætluð þann 1. apríl 2025. Þegar þeir mættu á svæðið var þeim synjað um þátttöku í ferðinni. Ágreiningur aðila lýtur að því hvort sóknaraðili eigi rétt á endurgreiðslu vegna þessa.

Varnaraðili hefur vísað til þess að ákvörðun hafi verið tekin af leiðsögumanni á hans vegum sem taldi sóknaraðila og samferðarmann hans ekki fullnægja þeim lágmarkskröfum sem gerðar væru til þátttakenda og kæmu fram á heimasíðu og við bókun ferðarinnar, þ.e. að þátttakendur yrðu að vera öruggir í vatni og geta synt til að taka þátt. Sóknaraðili byggir kröfu sína einkum á því að þeir séu báðir syndir og hafi fullnægjandi hæfni til þátttöku miðað við þær upplýsingar sem fram komu í bókunarferlinu.

Af framlögðum samskiptagögnum verður ráðið að enskukunnátta annars þeirra hafi meðal annars verið ástæða þess að þeim var synjað um þátttöku í ferðinni. Varnaraðili hefur þó ekki borið því við fyrir kæruneftinni að sóknaraðili eða samferðarmaður hans hafi ekki fullnægt kröfum um enskukunnáttu og greinir aðila einkum á um hvort rétt hafi verið að meina þeim þátttöku á þeim grundvelli að þeir uppfylltu ekki sundkröfur.

Kæruneftin bendir á að ríkar kröfur eru gerðar til seljanda að veita neytendum skýrar og fullnægjandi upplýsingar áður en samningur er gerður. Ef ákveðnar takmarkanir eru á þátttöku eða sérstakar hæfnikröfur gerðar, ber seljanda að upplýsa um það á skýran og aðgengilegan hátt. Á bókunarstaðfestingu vegna ferðarinnar kemur fram að þátttakendur skuli lesa handbók vegna ferðarinnar. Sömu upplýsingar koma jafnframt fram á heimasíðu varnaraðila. Í handbókinni kemur fram að þátttakendur þurfi að geta synt sjálfir og verið öruggir í vatni. Þá er tekið fram að

Í síðari hluta ferðarinnar geti verið vægur straumur, þó ekki krefjandi, en að þátttakendur þurfi að geta synt. Á heimasíðu varnaraðila er jafnframt tekið fram að þátttakendur þurfi að geta synt án björgunarvestis (e. *lifejacket*) og vera öruggir í vatni.

Sóknaraðili hefur vísað til þess að hann og samferðarmaður hans séu syndir, hafi lokið sundkennslu og séu færir um ólíkar tegundir sunds. Varnaraðili hefur hins vegar borið því við að leiðsögumaður á hans vegum hafi, út frá sérþekkingu sinni, metið að þeir uppfylltu ekki þær lágmarkskröfur sem gerðar væru til þátttakenda. Varnaraðili hefur þó ekki fært kæruneftndinni frekari skýringar eða sýnt fram á að sóknaraðili og samferðarmaður hans hafi ekki fullnægt þeim skilyrðum sem sannanlega eru gerð til þátttakenda í snorklferðum á hans vegum. Að mati kæruneftndarinnar verður því ekki séð á hvaða forsendum varnaraðili meinaði sóknaraðila og samferðarmanni hans þátttöku í ferð sem þeir höfðu þegar greitt fyrir.

Óumdeilt er að varnaraðili meinaði sóknaraðila og samferðarmanni hans að taka þátt í þeirri ferð sem þeir höfðu bókað og greitt fyrir, og veitt þjónusta varnaraðila fór því ekki fram. Með hliðsjón af framangreindu, atvikum máls og framlögðum gögnum fellst kæruneftndin á að varnaraðili skuli endurgreiða sóknaraðila 34.482 krónur.

Hvað varðar kröfu sóknaraðila um að rannsaka gagnsæi og sanngirni stefnu varnaraðila skal tekið fram að hlutverk kæruneftndarinnar er að leysa úr eintökum ágreiningsmálum sem rís af sölu- eða þjónustusamningi, sbr. 1. mgr. 16. gr. laga nr. 81/2019. Í lögunum er ekki að finna ákvæði sem heimilar kæruneftndinni að hafa eftirlit með almennum viðskiptaháttum eða stefnum fyrirtækja en bendir á að Neytendastofa hefur eftirlit með framfylgd laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

## V

### Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, 34.482 krónur.

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

Varnaraðila ber að greiða málskostnaðargjald að fjárhæð 15.000 krónur með vísan til 4. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa.

---

Hildur Ýr Viðarsdóttir  
formaður

---

Hildur Leifsdóttir

---

Jón Rúnar Pálsson