

## **Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa**

Úrskurður uppkveðinn 1. mars 2023 í máli nr. 75/2022

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

### **I**

#### **Aðild og kröfugerð**

Þann 12. september 2022 barst kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings í viðskiptum við fyrirtækið Y, hér eftir varnaraðili, í tengslum við kaup á ferðatengdri þjónustu.

Sóknaraðili krefst endurgreiðslu að fjárhæð 21.800 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

### **II**

#### **Málsmeðferð hjá kæruneftndinni**

Með bréfi, dags. 19. september 2022, 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 28. september 2022. Sóknaraðili gerði athugasemdir við andsvör varnaraðila þann 1. október 2022. Þann 10. október 2022 bárust nefndinni athugasemdir frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda beggja aðila, staðfesting á greiðslu dags. 7. júlí 2022, bókun ferðar og afrit af skriflegum samskiptum aðila.

Með bréfi, dags. 15. febrúar 2023, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kæruneftndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### **III**

#### **Málsatvik og ágreiningsefni**

Sóknaraðili greiddi varnaraðila 21.800 krónur fyrir þjónustu sem fól í sér milligöngu við kaup á ferðatengdri þjónustu. Kveðst sóknaraðili hafa óskað eftir því við varnaraðila að kaupa íshellaferð en þess í stað hafi varnaraðili selt honum þriggja tíma skipulagða gönguferð á [...] sem farin skyldi 9. júlí 2022.

Sóknaraðili krefst fullrar endurgreiðslu sökum þess að varnaraðili seldi honum ranga ferð. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

#### **3.1. Sjónarmið sóknaraðila**

Sóknaraðili vísar til þess að þann 7. júlí 2022 hafi hann beið stafsmannt í móttöku varnaraðila að hafa milligöngu um kaup sóknaraðila á íshellaferð. Kveðst sóknaraðili hafa verið skýr varðandi hvaða ferð hann hafi viljað kaupa og hafi starfsmaður varnaraðila fullvissað sóknaraðila um að óskir hans hefðu verið uppfylltar. Síðar hafi komið í ljós að varnaraðili seldi sóknaraðila óvart gönguferð í stað íshellaferðar. Þrátt fyrir að varnaraðili hafi afhent sóknaraðila greiðslukvittun og bókunarstaðfestingu vegna hinnar keyptu ferðar kveður sóknaraðili að varnaraðili hefði aldrei beið sig að staðfesta eða kanna þær upplýsingar sem þar hafi komið fram.

Sóknaraðili kveðst hafa verið í skriflegum samskiptum við varnaraðila í kjölfarið og óskað eftir fullri endurgreiðslu ferðarinnar. Að sögn sóknaraðila hafi varnaraðili viðurkennt mistök sín en ekki viljað axla ábyrgð á þeim. Hafi varnaraðili vísað til þess að allar upplýsingar um hina keyptu ferð hafi komið fram í bókunarstaðfestingu og hafi það staðið sóknaraðila nær að vekja athygli á því við kaupin að um ranga ferð væri að ræða. Sóknaraðili telur ekki sanngjarnt að svo ríkar kröfur skuli gerðar til sóknaraðila að hann hafi átt að sannreyna allar upplýsingar í þeirri bókun sem framkvæmd hafi verið af varnaraðila og þá óska eftir breytingum við kaupin. Sóknaraðili bendir á að varnaraðili sé þekkt hótél og beri að gæta fagmennsku við veitingu þjónustu sinnar. Telur sóknaraðili að varnaraðili hafi þar af leiðandi brugðist væntingum sínum í máli þessu.

Sóknaraðili bendir á að varnaraðili hafi fullyrt að í bókunarstaðfestingu komi skýrt fram að hin keypta ferð hafi falið í sér gönguferð. Sóknaraðili telur að þrátt fyrir að heiti ferðarinnar „[...]“ hafi verið tiltekið þar hafi sóknaraðili, sem erlendur ferðamaður, ekki vitað að „[...]“ væri ekki hellir. Þá telur sóknaraðili að miðað við fyrirliggjandi upplýsingar sé ekki unnt gera þær kröfur til sóknaraðila að hann hafi átt að gera sér grein fyrir því að varnaraðili hafi selt honum ranga ferð.

### 3.2. Sjónarmið varnaraðila

Varnaraðili vísar til þess að umþrætt ferð hafi verið seld sóknaraðila, í milligöngu fyrir ferðaskipuleggjanda, af starfsmanni varnaraðila í móttöku hótelsins þann 7. júlí 2022 en hafi ferðin verið fyrirhuguð tveimur dögum síðar. Á bókunarstaðfestingu sem sóknaraðili hafi fengið við kaupin komi skýrt fram um hvers konar ferð hafi verið að ræða.

Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðili hafi orðið þess áskynja þegar komið hafi verið á áfangastað hinnar umþrættu ferðar að ferðin væri ekki sú sem sóknaraðili hafi upphaflega ætlað að kaupa. Hafi ferðaskipuleggjandinn hafnað sóknaraðila um endurgreiðslu kaupverðs og hefði í engu breytt um það hvort kaupandinn hefði farið í ferðina eða ekki. Að sögn varnaraðila hafi sóknaraðili, að fenginni neitun um endurgreiðslu frá skipuleggjanda, krafist varnaraðila um endurgreiðslu kaupverðs. Vísar varnaraðili til framlagðra tölvupóstsamskipta milli aðila um þetta í ágúst mánuði 2022.

Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðili byggir á því að varnaraðili hafi selt honum ranga ferð. Varnaraðili telur erfitt að sannreyna það svo löngu eftir kaupin en ljóst sé að einhver misskilningur hafi orðið milli aðila við þau. Hafi sóknaraðili verið beðinn afsökunar á því.

Varnaraðili bendir á að sóknaraðili krefjist fullrar endurgreiðslu með þeim rökstuðningi að ekki sé sanngjarnt að ætlast til þess að sóknaraðili hafi átt að athuga allar upplýsingar sem fram hafi komið í bókunarstaðfestingu ferðarinnar við kaupin. Varnaraðili kveðst ósammála þessu og heldur því fram að við kaup á vöru eða þjónustu megi gera þá kröfu til kaupanda að yfirfara það sem keypt hafi verið. Í máli þessu hafi sóknaraðili haft tvo daga til að skoða bókunarstaðfestinguna, hafa samband við varnaraðila ef sóknaraðili teldi einhverja vankanta þar á eða fá staðfestingu varnaraðila um að hann hefði selt sóknaraðila þá ferð sem hann hafi ætlað að festa kaup á. Það hafi sóknaraðili hins vegar ekki gert.

Varnaraðili vísar til þess að í bæði bókunarstaðfestingu og greiðslukvittun komi skýrt fram heiti hinnar keyptu ferðarinnar „[...]“. Hvergi komi fram í bókunarstaðfestingu eða upplýsingum um hina keyptu ferð nein tilvísun í helli eða

hellaferð en eins og komi fram í kvörtun sóknaraðila hafi hann haft hug á að kaupa íshellaferð. Þá megi almennt fullyrða að „hellir“ og „jökull“ séu ekki talin heiti yfir sama náttúrufyrirbrigði.

Varnaraðili bendir á að sóknaraðili hafi borið fyrir sig í tölvupósti að þörf hafi verið á annars konar fatnaði í þá ferð sem honum hafi verið seld en þeirri sem hann hafi ætlað að kaupa. Varnaraðili mótmæli þessu og vísar til þess að ferðaskipuleggjandi mæli með sama fatnaði í báðar ferðir. Varnaraðili telur að þessi athugasemd sóknaraðili bendi greinilega til þess að sóknaraðili hafi ekki yfirfarið bókunarstaðfestinguna og mikilvægar upplýsingar um ferðina áður en hún hafi hafist.

Varnaraðili kveðst standa við fyrri ákvörðun sína að fallast ekki á endurgreiðslu til sóknaraðila. Þá telur varnaraðili að falli úrskurður nefndarinnar sóknaraðila í hag muni það hafa mikil áhrif á ábyrgð hótela sem milligönguaðilar um sölu ferðatengdrar þjónustu fyrir ferðaskipuleggjendur á Íslandi.

### 3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Í athugasemdum sínum við andsvörum varnaraðila kveðst sóknaraðili ekki hafa kafið ferðaskipuleggjanda ferðarinnar um endurgreiðslu kaupverðs. Mál þetta snúi aðeins að varnaraðila sem milligönguaðila viðkomandi ferðaskipuleggjanda enda hafi það verið varnaraðili sem seldi sóknaraðila ranga ferð af misgá.

Sóknaraðili bendir á að varnaraðili hafi ekki lagt fram í málinu neina skriflega yfirlýsingu þess starfsmanns sem styðji það að misskilningur hafi verið á milli aðila við kaupin. Sóknaraðili telur að umræddur starfsmaður hafi verið starfsnemi sem hafi unnið án eftirlits varnaraðila og því gert mistök við söluna. Sóknaraðili kveður ensku sitt móðurmál og hafi hann verið mjög skýr í samskiptum sínum við starfsmann varnaraðila að hann hafi viljað festa kaup á íshellaferð.

Sóknaraðili vísar til þess að starfsmaður varnaraðila hafi hvorki beðið sóknaraðila að yfirfara bókunarstaðfestingu ferðarinnar né að skoða upplýsingar á vefsíðu ferðaskipuleggjanda. Hafi sóknaraðili því ekki gert það. Óeðlilegt sé að leggja slíka skyldu á sóknaraðila sem kaupanda enda hafi sóknaraðili ekki verið beðinn um það af varnaraðila. Þá hafi starfsmaður varnaraðila fullvissað sóknaraðila að orðið hafi verið við óskum hans við kaupin.

Sóknaraðili telur að varnaraðili sem hótél geti ekki skotist undan ábyrgð sinni ef vankantar hafi verið á þjónustu þess. Sóknaraðili telur óásættanlegt að varnaraðili geti selt viðskiptavinum sínum ranga ferð án þess að þurfa bæta fyrir það.

### 3.4. Athugasemdir varnaraðila

Í athugasemdum sínum ítrekar varnaraðili andsvör sín.

## IV

### 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.

Í kvörtun kemur fram að þann 7. júlí 2022 hafi sóknaraðili óskað eftir því að varnaraðili myndi hafa milligöngu um kaup á íshellaferð tveimur dögum síðar. Greiddi sóknaraðili varnaraðila 21.800 krónur fyrir. Í bæði bókunarstaðfestingu og greiðslukvittun vegna kaupanna kom fram að heiti ferðarinnar var „[...]“. Þegar

komið hafi verið að [...] hafi sóknaraðili orðið þess áskynja að ekki væri um íshellaferð að ræða heldur þriggja tíma gönguferð um svæðið. Telur sóknaraðili að varnaraðili beri ábyrgð á mistökum þessum og krefst þess að varnaraðili endurgreiði honum kaupverð ferðarinnar, alls 21.800 krónur. Varnaraðili hafnar kröfu sóknaraðila.

Ágreiningur aðila varðar það hvort varnaraðili hafi selt sóknaraðila aðra ferð en sóknaraðili hafi óskað eftir að kaupa. Varnaraðili ber því við að greinilegt sé að einhver misskilningur hafi verið á milli aðila við kaupin en viðurkennir þó ekki að hafa gert mistök við sölu ferðarinnar.

Meginregla samningaréttar er sú að gerða samninga beri að halda. Ljóst er að samkvæmt bókunarstaðfestingu og greiðslukvittun festi sóknaraðili kaup á „[...]“. Gegn andmælum varnaraðila telur kærunefndin ekki sýnt fram á að sóknaraðili hafi óskað eftir kaupum á annarri ferð en þeirri sem samningur aðila lýtur að. Að mati kærunefndarinnar hefur ekkert komið fram í málinu sem réttlæti ógildinguna eða heimili sóknaraðila að beita vanefndarúrræðum. Með hliðsjón af framangreindu, atvikum máls og framlögðum gögnum getur kærunefndin ekki fallist á að sóknaraðili eigi rétt á endurgreiðslu úr hendi varnaraðila.

## V Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

---

Hildur Ýr Viðarsdóttir  
formaður

---

Hildur Leifsdóttir

---

Jón Rúnar Pálsson