

## Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 22. september 2022 í máli nr. 10/2022

Kæruneftndina skipa í þessu máli Ívar Halldórsson lögfræðingur, Jón Rúnar Pálsson lögmaður og Víðir Smári Petersen dósent.

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 25. janúar 2022 barst kæruneftnd 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 endurgreiðslu að fjárhæð 11.000 krónur vegna miðakaupa á tónleika á vegum varnaraðila. Varnaraðili krefst aðllega frávísun til vara að kröfunni verði hafnað.

### II

#### Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með bréfi dags. 26. janúar 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 nefndinni þann 7. febrúar 2022. Athugasemdir við andsvör varnaraðila bárust sama dag. Frekari athugasemdir bárust ekki kæruneftnd.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda varnaraðila, afrit af samskiptum aðila, afrit af miðum, skjáskot af smáskilaboðum frá varnaraðila og skjáskot af vefsíðunni [...].

Með bréfi, dags. 7. september 2022, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kæruneftndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Í kvörtun kemur fram að þann 23. nóvember 2021 festi sóknaraðili kaup á tveimur miðum, samtals að fjárhæð 11.000 krónur, á tónleikana „[...]“ sem haldnir voru á vegum varnaraðila þann 25. sama mánaðar. Við komu sóknaraðila á tónleikana kom í ljós að krafa var gerð um framvísun á neikvæðu Covid-19 hraðprófi til að fá aðgang að þeim. Sóknaraðili kveðst ekki hafa undirgengist slíkt hraðpróf enda hafi honum ekki verið kunnugt um að þess yrði krafist. Hafi varnaraðili því vísað sóknaraðila frá. Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði sér 11.000 krónur vegna miðakaupanna. Varnaraðili krefst þess að málinu verði vísað frá.

#### 3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili kveðst hafa keypt tvo miða á tónleika [...] sem halda átti í [...] í [...] þann 25. nóvember 2021 í gegnum miðasöluvefinn [...]. Sóknaraðili vísar til þess að umræddir miðar hafi verið seldir honum án allra fyrirvara og hafi skilmálar þeirra verið almennir. Hvorki hafi komið fram í söluferlinu á miðasöluvefnum né á miðunum sjálfum að þeir væru í raun kvaðabundnir og til þess að unnt væri að nýta sér þá þyrfti sóknaraðili að framvísa neikvæðu hraðprófi vegna Covid-19 sjúkdómsins. Hafi sóknaraðila borist smáskilaboð frá [...] degi fyrir tónleikana þar

sem sóknaraðili hafi verið minntur á tónleikana. Vísar sóknaraðili til þess að eins og skilaboðin hafi birst honum í farsíma hans hafi ekki verið tilefni til að ætla að í þeim leyndust mikilvægar upplýsingar. Þar af leiðandi hafi sóknaraðili ekki opnað þau og litið á þau sem hver önnur tilgangslaus fjöldaskilaboð sem honum jafnan berist. Hins vegar hafi aftast í umræddum smáskilaboðum verið að finna upplýsingar um að neikvæðs hraðprófs væri krafist til að fá aðgang að umræddum tónleikum.

Sóknaraðili bendir á að þegar hann hafi mætt á tónleikana hafi hann verið upplýstur um framangreint. Í kjölfarið hafi honum verið vísað frá þar sem hann hafi ekki getað framvísað neikvæðu hraðprófi. Sóknaraðili kveðst hafa haft samband við varnaraðila samstundis símléiðis auk þess að senda erindi með tölvupósti næsta dag. Þrátt fyrir að sóknaraðili hafi sent varnaraðila fjölda tölvupósta hafi sóknaraðili aðeins fengið tvö örstutt svör frá varnaraðila þar sem ábyrgðinni hafi alfarið verið velt yfir á sóknaraðila. Hafi varnaraðili talið sig hafa uppfyllt upplýsingaskyldu sína með því að senda fyrrnefnd smáskilaboð.

Sóknaraðili telur að varnaraðili beri ábyrgð á því að hafa ekki upplýst sóknaraðila með fullnægjandi hætti um þá kvöð sem fylgdi miðakaupunum. Sóknaraðila þyki ljóst að varnaraðili hafi verið bundinn af sóttvarnaraðgerðum yfirvalda og kveðst minna að á þessum tíma hafi verið gerð krafa um framvísun neikvæðs hraðprófs á viðburðum þegar fleiri en 50 manns komi saman en sé þó ekki viss enda hafi reglum um samkomutakmarkanir verið margsinnis breytt. Sóknaraðili vísar til þess að hann hafi hvorki vitað hversu marga tónleikagesti salur varnaraðila rúmaði né hversu margir miðar hafi verið seldir á umrædda tónleika. Hann hafi gengið út frá því að miðasöluvefurinn [...], sem hafi þann tilgang að selja miða á viðburði, og varnaraðili, sem haldi slíka viðburði, væru með þessar reglur á hreinu og myndu upplýsa viðskiptavinum sínum skýrlega um, á eins mörgum stöðum og unnt væri í miðakaupaferli og í aðdraganda viðburðar ef framangreindum reglum yrði breytt frá miðakaupum fram að viðburði. Það hefði verið þeim í lófa lagið og án teljandi fyrirhafnar.

Sóknaraðili vísar til þess að í samskiptum sínum við varnaraðila hafi komið fram að varnaraðili kveðst bæði hafa sent miðaeigendum tölvupóst og smáskilaboð þar sem upplýst hafi verið um kröfu um framvísun neikvæðs hraðprófs. Þá hafi varnaraðili fullyrt að umræddar upplýsingar hafi einnig verið birtar á heimasíðu og facebooksíðu varnaraðila. Sóknaraðili kveðst þó aðeins hafa fengið fyrrnefnd smáskilaboð þann 24. nóvember 2021. Sóknaraðili telji ljóst að hefði hann keypt umrædda miða eftir öðrum leiðum en í gegnum [...] hefði hann fengið betri upplýsingar um gildandi reglur frá varnaraðila. Hefði sóknaraðili keypt miðana beint af varnaraðila hefði hann fengið ábendingu við kaupin á heimasíðu þeirra, sem og tölvupóst og smáskilaboð. Af þessu sé ljóst að varnaraðili hafi mismunað viðskiptavinum sínum eftir því hvaða leið þeir hafi farið við miðakaupin.

Sóknaraðili byggir á því að þau smáskilaboð sem varnaraðili hafi sent sóknaraðila hafi verið illa framsett og ekki til þess fallin að uppfylla upplýsingaskyldu þeirra enda hafi upplýsingar um kröfu um hraðpróf komið fram aftast í þeim. Sóknaraðili vísar í þessu samhengi til framlagðra smáskilaboða sem send hafi verið miðakaupendum á aðra tónleika á vegum varnaraðila viku síðar þar sem framsetning kröfu um neikvætt hraðpróf hafi verið mun meira áberandi en í þeim smáskilaboðum sem honum hafi borist. Af framsetningu þeirra sé ljóst að

varnaraðili hafi séð ástæðu til þess að breyta verklagi sínu eftir að mál sóknaraðila hafi komið upp.

### 3.2. Andsvör varnaraðila

Varnaraðili vísar til þess að á miðnætti þann 13. nóvember 2021 hafi tekið gildi reglugerð nr. 1211/2021 um takmörkun á samkomum vegna farsóttarinnar Covid-19. Í henni hafi verið kveðið á um 50 manna samkomutakmarkanir en að viðburðir með allt að 500 manns í rými væru heimilaðir að vissum skilyrðum fullnægðum, þ.m.t. framvísunar neikvæðs hraðprófs. Sömu takmarkanir hafi verið í gildi í september sama ár og hafi þetta því ekki verið nýmæli.

Varnaraðili bendir á að um þessar breytingar á sóttvarnarráðstöfunum yfirvalda hafi allir helstu fjölmiðlar hérlendis fjallað um. Þá hafi varnaraðili sett tilkynningu þessa efnis á heimasíðu sína. Megi því ætla að almenn vitneskja hafi verið í samfélaginu um að framvísun hraðprófs væri undanfari viðburða eins og leiksýninga og tónleika. Varnaraðili telji sig hafa gert allt það sem í hans valdi hafi staðið til að vekja athygli gesta sinna á þessu skilyrði. Hraðpróf hafi verið öllum að kostnaðarlausu og í boði á nokkrum stöðum á höfuðborgarsvæðinu.

Varnaraðili telur óumdeilt að sóknaraðili hafi verið minntur á þennan áskilnað sóttvarnaryfirvalda með smáskilaboðum degi fyrir tónleika. Varnaraðili geti ekki borið ábyrgð á afleiðingum þess að sóknaraðili hafi ákveðið að opna ekki, lesa og kynna sér ábendingu varnaraðila um atriði sem giltu fyrir alla landsmenn.

Varnaraðili telji kvörtun sóknaraðila þess eðlis að hana beri að flokka sem tilhæfulausa og að henni beri að vísa frá af þeim sökum með vísan til 2. mgr. 14. gr. laga nr. 81/2019.

### 3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Sóknaraðili mótmælir því að varnaraðili hafi gert allt sem í hans valdi hafi staðið til að vekja athygli gesta sinna á kröfu um framvísun á neikvæðu hraðprófi við komu á viðburð. Sóknaraðili hafi frá upphafi samskipta sinna við varnaraðila bent honum á að honum hafi verið í lófa lagið að setja slíkan texta með áberandi hætti á vefsíðu [...] þar sem sóknaraðili hafi keypt umrædda miða. Sóknaraðili vísar til þess að á þeirri vefsíðu hafi engar upplýsingar komið fram um gildandi takmarkanir við miðakaupin. Þá ber sóknaraðili því við að hafa ekki heimsótt heimasíðu varnaraðila í kaupferli miðanna og hafi því ekki getað séð þær upplýsingar sem þar hafi verið að finna.

Sóknaraðili vísar til framlagðra skjáskota af öðrum viðburðum sem hafi verið að finna til sölu á [...] á þessum tíma. Í skjáskotum vegna þriggja viðburða á vegum annarra tónleikahaldara megi sjá með áberandi hætti efst á vefsíðum viðburðanna fyrirvara um hraðpróf. Í fjórða skjáskotinu, sem sé af öðrum tónleikum á vegum varnaraðila, sé hvergi minnst á hraðpróf. Með vísan til framangreinds sé rangt að varnaraðili hafi sinnt með fullnægjandi hætti upplýsingaskyldu sinni gagnvart sóknaraðila.

Sóknaraðili telji að varnaraðili geti ekki borið fyrir sig í málinu að almenn vitneskja hafi verið í samfélaginu á þessum tíma um framvísun hraðprófa á samkomum líkt og umræddum tónleikum. Það að varnaraðili hafi séð ástæðu til þess að setja tilkynningar þessa efnis á heimasíðu, í tölvupóst og í smáskilaboðum til viðskiptavina sinna staðfesti það að varnaraðila hafi borið skylda til að upplýsa þá um gildandi reglur. Varnaraðili hafi einfaldlega ekki vandað þar til og sleppt því að setja slíkar upplýsingar á vefsíðu [...] og aðeins sent sumum viðskiptavinum sínum þær í tölvupósti.

Sóknaraðili mótmælir frávisunarkröfu varnaraðila. Í 2. mgr. 14. gr. laga nr. 81/2019 séu talin upp gild skilyrði frávisunar. Hvergi sé minnst á tilhæfuleysi sem frávisunarástæðu. Krafa sóknaraðila sé ekki tilhæfulaus heldur vel rökstudd með gögnum og staðreyndum.

#### IV Niðurstaða

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerð nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa sem hvoru tveggja tóku gildi þann 1. janúar 2020.

Þann 23. nóvember 2021 festi sóknaraðili kaup á tveimur miðum á tónleika [...] sem haldnir voru 25. sama mánaðar á vegum varnaraðila. Við komu sóknaraðila á tónleikana var honum og samferðarmanni meinaður aðgangur þar sem þeir gátu ekki framvísað neikvæðu Covid-19 hraðprófi. Sóknaraðili kveðst ekki hafa verið kunnugt um þá kröfu enda hafi varnaraðili ekki upplýst hann um þær takmarkanir sem voru til staðar með nægjanlegum hætti. Sóknaraðili krefst endurgreiðslu þeirrar fjárhæðar sem hann hefur innt af hendi til varnaraðila vegna miðakaupanna. Varnaraðili krefst þess að kvörtun sóknaraðila verði vísað frá.

Varnaraðili telur að kvörtun sóknaraðila sé tilefnislaus og að kærunefndinni beri af þeim sökum að vísa kvörtuninni frá á grundvelli b. liðar 2. mgr. 14. gr. laga nr. 81/2019. Í b. lið ákvæðisins felst að mál verði að fela í sér raunverulegan ágreining sem varði samningssamband aðila. Krafa neytanda verður þar af leiðandi að vera þannig sett fram að ekki fari milli mála hvert sakarefnið sé og að krafan sé tæk til meðferðar, sbr. ummæli í frumvarpi til laganna. Af gögnum málsins verður ráðið að sóknaraðili og varnaraðili hafa átt í nokkrum samskiptum vegna málsins þar sem sóknaraðili krafðist þess meðal annars að fá endurgreiðslu á keyptum miðum en varnaraðili hefur ekki fallist á það. Er því uppi raunverulegur ágreiningur milli málsaðila í skilningi ákvæðisins um réttmæti kröfunnar og hefur sóknaraðili hagsmuni af því að fá leyst úr ágreiningnum. Er því ekki fallist á kröfu varnaraðila um frávisun málsins.

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.

Um rétt til að falla frá samningi er fjallað í VI. kafla laganna. Neytandi hefur fjórtán daga frest til að falla frá fjarsölusamningi samkvæmt 1. mgr. 16. gr. nsl. og þarf ekki að tilgreina ástæðu fyrir ákvörðun sinni um að falla frá samningi, sbr. 2. mgr. 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. 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 tómsfundþjónustu 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 menningarviðburðir geti fallið undir framangreindan staflið 18. gr. Tónleikar þeir sem sóknaraðili ætlaði sér að sækja á vegum varnaraðila teljast menningarviðburður í framangreindum skilningi og gat sóknaraðili því ekki fallið frá samningi aðila þegar hann mætti á tónleikastað.

Í 13. gr. nsl. er meðal annars fjallað um takmarkanir á afhendingu. Þar segir: „Á söluvefsíðu skal tilgreint á skýran og læsilegan hátt, í síðasta lagi við upphaf

pöntunarferilsins, hvort um einhverjar takmarkanir á afhendingu er að ræða...“ Sóknaraðili heldur því fram í málinu að hvergi í pöntunarferli miðanna hafi verið minnst á kröfu um framvísun neikvæðs hraðprófs og hefur því ekki verið mótmælt af hálfu varnaraðila. Verður því að fallast á með sóknaraðila að varnaraðili hafi ekki fullnægt skyldum sínum samkvæmt framangreindu ákvæði. Þess ber þó að gæta að í nsl. er ekki mælt fyrir um afleiðingar þess ef brotið er gegn ákvæðinu. Því er það athugunarefni hverju sinni hvaða afleiðingar það hefur þegar viðskiptahættir sem þessir fela í sér brot gegn tiltekinni lagareglu, sbr. til hliðsjónar dóm Hæstaréttar í máli nr. 4/2021.

Í máli þessu liggur fyrir að þann 13. nóvember 2021, eða tólf dögum fyrir umrædda tónleika og tíu dögum áður en sóknaraðili festi kaup á miðunum, tóku gildi hertar samkomutakmarkanir á Íslandi með reglugerð nr. 1211/2021. Fólu þær takmarkanir meðal annars í sér að ekki máttu fleiri en 50 einstaklingar koma saman hverju sinni, hvort sem er í opinberum rýmum eða einkarýmum, innan- og utandyra. Þrátt fyrir framangreint var þó heimilt að hafa allt að 500 manns í rými að tilteknum skilyrðum fullnægðum. Þar á meðal var skilyrði um framvísun neikvæðrar niðurstöðu úr hraðprófi (antigen) sem mátti ekki vera eldra en 48 klst. Umræddar samkomutakmarkanir yfirvalda voru kynntar almenningi í flestum fjölmiðlum landsins og var almenn vitneskja á meðal fólks um þessar takmarkanir enda ljóst að þær höfðu töluverð áhrif á daglegt líf flestra Íslendinga, m.a. á möguleika þeirra til að sækja tónleika og aðra menningarviðburði. Þá liggur fyrir að varnaraðili sendi sóknaraðila smáskilaboð degi fyrir tónleikana með áminningu um framvísun neikvæðrar niðurstöðu hraðprófs vegna Covid-19 sem sóknaraðili kveðst hafa fengið en ekki opnað og lesið. Með vísan til framangreinds er það mat kærunefndar að sóknaraðili hafi vitað eða mátt vita af þeim mögulegu takmörkunum sem voru á efndum samnings aðila og hefur því brot varnaraðila gegn ákvæði 13. gr. nsl. ekki þýðingu í lögskiptum aðila. Verður því að hafna kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu kaupverðs miðanna.

## V Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

---

Víðir Smári Petersen  
formaður

---

Jón Rúnar Pálsson

---

Ívar Halldórsson