

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 22. desember 2025 í máli nr. 80/2025

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 17. júní 2025 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X og Y („sóknaraðilar“), vegna ágreinings við Z („varnaraðili“).

Sóknaraðili, X, krefst þess að varnaraðila verði gert að sér 52.299 krónur ásamt vöxtum skv. 1. mgr. 8. gr. laga nr. 38/2001 um vexti og verðtryggingu frá 10. mars 2025 og til 5. júní 2025 af 25.799 krónum auk vaxta skv. 1. mgr. 6. gr. laganna frá 6. júní 2025 til greiðsludags af 51.399 kr en frá 17. júlí 2025 til greiðsludags af 900 krónum. Sóknaraðili, Y, krefst þess að varnaraðila verði gert að greiða sér 24.564 krónur ásamt vöxtum skv. 1. mgr. 8. gr. laga nr. 38/2001 frá 10. mars 2025 og til 12. júní 2025 auk vaxta skv. 1. mgr. 6. gr. laganna frá 12. júní til greiðsludags af 23.664 krónum en frá 17. júlí 2025 til greiðsludags af 900 krónum. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfum, dags. 19. júní og 19. ágúst 2025, óskaði kærunefndin eftir frekari gögnum frá sóknaraðilum. Með bréfi, dags. 30. október 2025, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar innan tveggja vikna í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Andsvör varnaraðila bárust til nefndarinnar þann 7. nóvember 2025. Athugasemdir sóknaraðila við andsvörum bárust 12. nóvember 2025 og athugasemdir varnaraðila sama dag.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda beggja aðila, kvittun fyrir greiðslu til varnaraðila, umboð, afrit af skriflegum samskiptum aðila, afrit af bréfi til Samgöngustofu, dags. 6. maí 2025, afrit af skriflegum samskiptum við [...], bókunarstaðfesting vegna norðurljósaferðar [...], bókunarstaðfesting vegna hóteltistinga, afrit af kröfubréfum, dags. 7. og 12. maí 2025, kvittanir frá Signet transfer, afrit af skriflegum samskiptum við Samgöngustofu, bankayfirlit og afrit af bréfi Samgöngustofu, dags. 13. maí 2025.

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

Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að þær hafi óskað eftir akstri með leigubifreið varnaraðila frá miðborg Reykjavíkur til [...] við [...] í [...] og aftur á hótelið síðar um kvöldið. Sóknaraðilar höfðu samband við varnaraðila í gegnum smáskilaboð þar sem hann upplýsti þær um að fargjaldið væri 7.000 krónur hvora leið, þó með fyrirvara um gjaldmæli, og að þær fengju afslátt. Í kvörtuninni kemur fram að varnaraðili hafi ekki ekið umbeðna leið, heldur yfir [...] og að skíðasvæðinu í [...], þrátt fyrir að

sóknaraðilar hafi bent honum á að hann væri að fara ranga leið. Vegna þessa misstu sóknaraðilar af bókaðri norðurljósaferð og þurftu að greiða annarri leigubílaþjónustu fyrir akstur til baka þaðan sem þær komu.

Sóknaraðilar lýsa því að varnaraðili hafi verið ógnandi í framkomu og villt á sér heimildir. Þá vísa þær til þess að [...] sé vel þekktur áfangastaður meðal ferðamanna og að gera megi kröfu til atvinnuleigubílstjóra að þekkja helstu ferðamannastaði og leiðir. Á honum hafi hvílt skylda til að ganga úr skugga um að farið væri með þær á réttan áfangastað. Varnaraðili geti ekki borið fyrir sig að hafa fylgt leiðbeiningum Google Maps í blindni, heldur verði hann að bera hallann af því að hafa ekki sinnt starfi sínu með þeim hætti sem almennt verði að gera kröfu um.

Sóknaraðili X krefst endurgreiðslu þeirrar fjárhæðar sem hún innti af hendi til varnaraðila. Hún krefst afsláttar að fjárhæð 27.500 króna, þar sem hún telur að þjónustan hafi verið gölluð í skilningi laga nr. 42/2000 um þjónustukaup auk þess sem lokaverð hafi farið verulega fram úr verðáætlun. Þá krefst hún bóta fyrir fjártjón að fjárhæð 11.770 krónur vegna norðurljósaferðar sem hún missti af. Sóknaraðili telur sig jafnframt hafa orðið fyrir tjóni vegna þess að hluti af dvöl hennar hér á landi hafi farið forgörðum. Hún hafi einungis verið hér í 10 daga, og telur að 1/3 hluti af einum degi hafi tapast vegna atviksins. Miðað við kostnað vegna flugs og gistingar metur hún tjónið á 13.129 krónur. Þá gerir hún kröfu um að varnaraðili greiði henni 900 krónur vegna kostnaðar við símgreiðslu sem lögmaður hennar þarf að framkvæma í netbanka þegar hann tekur við greiðslum frá varnaraðila.

Sóknaraðili Y gerir sambærilega kröfu um 13.129 krónur vegna þess tjóns sem hún telur sig hafa orðið fyrir við að eyða 1/3 úr degi af 10 daga ferð í umrætt atvik. Þá gerir hún kröfu um endurgreiðslu 10.240 króna vegna greiðslu til annarrar leigubílaþjónustu fyrir akstur til baka til Reykjavíkur. Hún telur að varnaraðila beri að endurgreiða allt fargjaldið þar sem ferðin sem hún var sótt í hafi reynst tilgangslaus vegna tafa sem rekja megi til varnaraðila. Því sé ekki rétt að draga frá umsamda greiðslu til varnaraðila að fjárhæð 7.000 krónur. Einnig gerir hún kröfu um 295 krónur vegna færslugjalds og 900 krónur vegna símgreiðslu.

Varnaraðili bendir á að sóknaraðilar hafi bókað nokkrar ferðir hjá honum og breytt um skoðun nokkrum sinnum. Endanleg beiðni hafi verið um akstur frá hóteli þeirra í Reykjavík að [...]. Varnaraðili kveðst alltaf fylgja nákvæmri staðsetningu sem viðskiptavinir gefi upp. Þegar „[...]“ sé settur inn í Google Maps fáið leið sem liggir um Þjóðveg og Hringveg og endi við fjallasvæðið. Hann hafi fylgt þeirri leið. Varnaraðili segir að þegar þau hafi nálgast [...] og ljóst að leiðin væri röng hafi sóknaraðilar breytt áfangastað í [...], sem hafi þá verið í um 37 mínútna akstursfjarlægð. Endanleg upphæð fyrir ferðina samkvæmt gjaldmæli hafi verið 30.250 krónur en hann hafi gefið sóknaraðilum afslátt og þær greitt alls 27.000 krónur fyrir ferðina. Varnaraðili segir að hann hafi ekið sóknaraðilum á áfangastað og að samskipti þeirra hafi verið góð. Hann lýsir því furðu sinni á kvörtuninni.

V

Niðurstaða

Sóknaraðilar óskuðu eftir ferð með leigubifreið varnaraðila vegna norðurljósaferðar sem þær áttu bókaða þann 10. mars klukkan 22:00. Varnaraðili ók með sóknaraðila í átt að [...] í stað þess að aka þeim að [...], sem staðsett er við [...] í [...]. Sóknaraðilar misstu af bókaðri ferð sinni en aðila greinir á um hver beri ábyrgð á því að ekið var á rangan áfangastað. Sóknaraðili X greiddi 341,5 ástralska dali til varnaraðila fyrir ferðina.

Samkvæmt 1. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup (þkpl.) taka lögin til hvers kyns samninga um kaup á þjónustu sem veitt er neytendum í atvinnuskyni gegn endurgjaldi og þegar veitt þjónusta felur í sér:

1. vinnu við lausafjármuni,
2. vinnu við fasteignir, vinnu vegna byggingarframkvæmda eða aðrar framkvæmdir á landi,
3. geymslu á lausafjármunum,
4. ráðgjafarþjónustu sem veitt er í tengslum við 2. tölul.

Ekki verður séð að ákvæði þkpl. taki til þeirrar þjónustu sem ágreiningur aðila varðar, sbr. 1. gr. laganna. Verður því lögum um þjónustukaup ekki beitt í málinu heldur stuðst við almennar reglur kröfuréttarins og lög nr. 120/2022 um leigubifreiðaaakstur. Almennst verður að gera þær kröfur til seljanda þjónustu til neytenda að þjónustan sé byggð á fagþekkingu og sé í samræmi við góða viðskiptahætti.

Samkvæmt gögnum málsins höfðu sóknaraðilar samband við varnaraðila þann 7. mars og óskuðu eftir verði í mismunandi ferðir með leigubifreið. Sama dag sendi varnaraðili sóknaraðila eftirfarandi skilaboð: „What about tonight [...] auk þess að veita upplýsingar um verð í aðrar ferðir. Sóknaraðili spurði í kjölfarið um verð frá hóteli þeirra í miðborg Reykjavíkur að „[...]“ og tók fram að þær hygðust fara í ferðina 10. mars. Varnaraðili tilgreindi að verðið væri um 8.000 krónur, en færi þó eftir gjaldmæli. Aðilar áttu í frekari samskiptum um aðrar ferðir. Þann 10. mars hafði sóknaraðili aftur samband, baðst afsökunar á breytingum sem orðið hefðu á ferðaáætlun, og óskaði eftir verði frá hóteli við [...]að [...] og til baka. Varnaraðili svaraði að ein leiðin væri um 7.000 krónur, en endanlegt verð réðist af gjaldmæli, og að sóknaraðilar myndu fá afslátt. Í kjölfarið var samið um far á ákveðnum tíma.

Fyrir liggur að sóknaraðilar áttu bókaða norðurljósaferð frá [...] sem staðsett er við [...] samkvæmt upplýsingum á vefsíðu fyrirtækisins. Þá liggur fyrir að þær komu seint á áfangastað og misstu af ferðinni vegna þess að varnaraðili ók fyrst með þær í átt að [...]. Varnaraðili hefur vísað til þess að hann hafi slegið inn í leiðsögukerfi þá staðsetningu sem sóknaraðili gaf upp og fylgt þeirri leið. Sóknaraðilar hafa hins vegar bent á að þær hafi reynt að leiðrétta varnaraðila á leiðinni og að gera megi kröfu til atvinnubílstjóra um að þekkja helstu ferðamannastaði og tryggja að farið sé á réttan áfangastað.

Kærunefndin bendir á að afrit af skriflegum samskiptum aðila fyrir ferðina liggja fyrir í málinu. Hins vegar liggur ekkert fyrir um samskipti aðila eftir að sóknaraðilar settust inn í bifreiðina. Af fyrirliggjandi samskiptagögnum verður ráðið að sóknaraðilar hafi óskað upplýsinga um nokkrar mismunandi ferðir og að breytingar hefðu orðið á ferðatilhögun þeirra. Í síðustu skilaboðum sóknaraðila til varnaraðila, sem voru send þann 10. mars, sama dag og ferðin var farin, segir m.a.: „*Sorry for the late text, we have changed our itinerary and can you quote us on:*

Pick up: [...].

To: [...].

Pickup time: 21:00 and also return back to the hotel at 00:15“.

Sóknaraðilar óskuðu eftir fari að [...] í [...]. Kærunefndin bendir á að [...] er langur vegur sem nær frá Þjóðvegi 1 upp að skíðasvæðinu í [...] og samkvæmt sumum kortum einnig þaðan og inn í [...]. Sú staðreynd að aðilar höfðu áður rætt um ferð að „[...]“, sem er vinsæll ferðamannastaður staðsettur við [...], hefði að mati

kærunefndarinnar átt að gefa varnaraðila sérstakt tilefni til að kanna hvort ferðinni væri heitið þangað. Að mati kærunefndarinnar má jafnframt almennt gera þá kröfu til atvinnubílstjóra að hann leiti nánari upplýsinga um áfangastað þegar farþegar gefa upp óljósar upplýsingar til að ganga úr skugga um að farið sé með farþega á réttan áfangastað, en fylgi ekki einungis þeirri leið sem leiðsögutæki bendir til á einum tilteknum stað á veginum.

Aðilar sömdu um að varnaraðili myndi aka sóknaraðilum á áfangastað gegn greiðslu gjalds. Fyrir liggur að sóknaraðilar greiddu varnaraðila 27.500 króna fargjald en misstu af bókaðri norðurljósaferð vegna þess að varnaraðili ók þeim ranga leið. Með hliðsjón af framlögðum gögnum í málinu telur kærunefndin að varnaraðili, atvinnubílstjóri sem tekur gjald fyrir að keyra farþega á áfangastað, hafi vanrækt skyldur sínar og þjónusta hans því verið gölluð.

Sóknaraðili X gerir kröfu um fulla endurgreiðslu fargjaldsins. Vanræksla varnaraðila leiddi til þess að sóknaraðilar misstu af bókaðri ferð og þjónaði þjónusta varnaraðila því ekki tilgangi sínum. Verður því að telja rétt að fallast á kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu fargjaldsins að fjárhæð 27.500 krónur.

Sóknaraðili X gerir kröfu um bætur vegna kostnaðar við norðurljósaferð að fjárhæð 11.770 krónur. Verður að telja tjón sóknaraðila sem fólst í kostnaði vegna ferðar sem þær gátu ekki nýtt sér sennilega afleiðingu af gáleysi varnaraðila sem fólst í því að keyra sóknaraðila á rangan áfangastað.

Sóknaraðili Y gerir kröfu um bætur vegna kostnaðar við akstur af svæðinu með annarri leigubifreið. Sóknaraðili greiddi 10.240 krónur auk 295 króna færslugjalds fyrir aksturinn eftir að í ljós kom að þær höfðu misst af ferðinni. Kærunefndin bendir á að, líkt og rakið hefur verið, varð ferð sóknaraðila á áfangastað tilgangslaus vegna vanrækslu varnaraðila. Telur kærunefndin því að sá kostnaður sem féll til við að koma sóknaraðilum af svæðinu sé sennileg afleiðing þeirrar vanrækslu. Verður því fallist á að varnaraðila beri að endurgreiða sóknaraðila kostnað vegna fargjalds annarrar leigubifreiðar að fjárhæð 10.240 krónur auk 295 króna færslugjalds.

Sóknaraðilar gera kröfu um bætur úr hendi varnaraðila vegna tjóns sem þær telja sig hafa orðið fyrir þar sem hluti af ferðalagi þeirra fór forgörðum. Sóknaraðilar miða kröfu sína við hlutfall af heildarkostnaði ferðalagsins. Kærunefndin telur sóknaraðila ekki hafa sýnt fram á fjárhagslegt tjón vegna þessa og bendir á að nefndin hefur ekki heimild samkvæmt lögum nr. 81/2019 til að taka til greina kröfur um miska. Verður því ekki fallist á framangreinda kröfu sóknaraðila.

Þá gera sóknaraðilar kröfu um greiðslu kostnaðar vegna símgreiðslna. Sóknaraðilar hafa ekki sýnt fram á að slíkur kostnaður sé nauðsynlegur eða að sóknaraðilar komi sannanlega til með að greiða slíkan kostnað. Kærunefndin bendir á að sóknaraðilar geta takmarkað tjón sitt með því að láta varnaraðila greiða þeim beint. Kærunefndin telur sóknaraðila ekki hafa sýnt fram á tjón vegna kostnaðar við framkvæmd símgreiðslna og hafnar því þeirri kröfu.

V

Úrskurðarorð

Varnaraðila, Z, ber að greiða sóknaraðila X alls 39.270 krónur og sóknaraðila Y 10.535 krónur.

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

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson