

## **Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa**

Úrskurður uppkveðinn 18. febrúar 2026 í máli nr. 109/2025

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

### **I**

#### **Aðild og kröfugerð**

Þann 8. ágúst 2025 barst kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði sér 38.029 krónur.

### **II**

#### **Málsmeðferð hjá kæruneftndinni**

Með tölvubræfi, dags. 12. ágúst 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. Þann 17. september 2025 var þú varnaraðila tekið til gjaldþrotaskipta. Með tölvubræfi 9. október 2025 var boð um aðild að málinu sent skiptastjóra í þrotabúi varnaraðila. Með bréfi þann 10. sama mánaðar upplýsti skiptastjóri að hann hygðist ekki láta málið til sín taka fyrir hönd þrotabúsins.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, staðfesting á greiðslu fyrir þjónustuna og afrit af tölvupóstum sóknaraðila til varnaraðila.

Með bréfi, dags. 18. febrúar 2026, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kæruneftndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### **III**

#### **Málsatvik og ágreiningsefni**

Samkvæmt gögnum máls bókaði sóknaraðili þann 6. júní 2025 þjónustu varnaraðila í gegnum vefsíðu hans við geymslu á bifreið við [...] frá 26. júní til 1. júlí 2025 sem og þrif á bifreiðinni. Við pöntunina greiddi sóknaraðili varnaraðila 38.029 krónur.

Að sögn sóknaraðila hafði hún samband við varnaraðila símleiðis þann 23. júní 2025 og óskaði eftir því að afbóka þjónustuna. Hafi varnaraðili staðfest móttöku afbókunar og óskað eftir því að sóknaraðili sendi honum tölvupóst með upplýsingum um bankareikning hennar þar sem ekki væri unnt að bakfæra greiðsluna á greiðslukort sóknaraðila. Þá hafi varnaraðili síðan upplýst sóknaraðila um að endurgreiðslan færi fram innan tíu daga. Sendi sóknaraðili varnaraðila umbeðnar upplýsingar samdægurs. Að sögn sóknaraðila hafi endurgreiðslan hins vegar ekki borist. Hafi sóknaraðili ítrekað ósk sína um endurgreiðslu margsinis án þess að fá viðbrögð frá varnaraðila við henni.

Sóknaraðili krefst því að varnaraðili endurgreiði henni 38.029 krónur vegna þjónustu sem ekki hafi verið innt af hendi.

### **IV**

#### **Niðurstaða**

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerð nr. 1177/2019 um kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa sem hvoru tveggja tóku gildi þann 1. janúar 2020. Varnaraðili hefur ekki látið málið til sín taka hjá nefndinni og hefur hvorki skilað inn andsvörum né

gögnum. Byggir niðurstaða málsins því á þeim upplýsingum og gögnum sem sóknaraðili hefur lagt fram í málinu.

Sóknaraðili og varnaraðili sömdu um þjónustu varnaraðila við geymslu og alþrif á bifreið sóknaraðila þann 6. júní 2025. Greiddi sóknaraðili kaupverð þjónustunnar að fullu, alls 38.029 krónur, þann dag. Átti fyrirhuguð þjónusta að fara fram frá 26. júní til 1. júlí 2025.

Í skilmálum varnaraðila sem finna má á vefsíðu hans þar sem umrædd þjónusta var bókuð kemur eftirfarandi fram vegna afbókana: „*Endurgreiðsla fæst samþykkt ef beiðni berst til [...] meira en 12 tímum fyrir settan komutíma bifreiðar*“.

Við bókun bifreiðarinnar voru sóknaraðila samkvæmt framangreindu veittar þær upplýsingar af hálfu varnaraðila að kaupverð þjónustunnar yrði að fullu endurgreitt ef beiðni um afbókun hennar myndi berast til varnaraðila meira en 12 tímum fyrir umsaminn upphafstíma þjónustunnar.

Meginregla samningaréttar er sú að gerða samninga beri að halda. Framangreint ákvæði í skilmálum varnaraðila er skýrt og sett fram án nokkurs fyrirvara um endurgreiðslur þegar skilyrðið um tímamörk afbókunar eru uppfyllt.

Sóknaraðili byggir á því að hafa upplýst varnaraðila símeiðis um vilja sinn til að falla frá samningi aðila þann 23. júní 2025 eða þremur dögum fyrir upphaf hinnar umsömdu þjónustu. Að sögn sóknaraðila féllst varnaraðili á það og óskaði eftir tilteknum upplýsingum frá sóknaraðila í tölvupósti svo unnt væri að framkvæma endurgreiðsluna. Þá verður ráðið af framlögðum gögnum að sóknaraðili sendi varnaraðila þann sama dag umbeðnar upplýsingar. Hafi endurgreiðsla varnaraðila hins vegar ekki borist. Líkt og framan greinir verður við úrlausn þessa máls að hafa í huga að varnaraðili hefur ekki látið málið til sín taka hjá kærunefndinni og því hvorki komið á framfæri sjónarmiðum sínum né gögnum. Með hliðsjón af því leggur kærunefndin til grundvallar frásögn sóknaraðila um að afbókun hafi farið fram þann 23. júní 2025 og að varnaraðili hafi fallist á endurgreiðslu að fullu. Með hliðsjón af framangreindu og framlögðum gögnum, er fallist á kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu að fjárhæð 38.029 krónur.

## V

### Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, 38.029 krónur.

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

Varnaraðila ber að greiða málskostnaðargjald að fjárhæð 35.000 krónur með vísan til 2. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

---

Hildur Ýr Viðarsdóttir  
formaður

---

Hildur Leifsdóttir

---

Jón Rúnar Pálsson