

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 11. apríl 2022 í máli nr. 81/2021

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 24. ágúst 2021 barst kærunefnd 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.

Sóknaraðili telur að þjónusta varnaraðila hafi valdið sér tjóni og krefst skaðabóta. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði vísað frá.

### II

#### Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 26. ágúst 2021, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Andsvör varnaraðila bárust þann 27. september 2021. Athugasemdir við andsvör varnaraðila bárust frá sóknaraðila þann 1. október 2020. Athugasemdir varnaraðila við athugasemdum sóknaraðila bárust 7. október 2020.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara varnaraðila og athugasemda sóknaraðila, atvikaskýrsla dags. 24. júlí 2020, myndir af áverkum sóknaraðila, mynd af skemmdum af göngubuxum, beiðni læknis um ómun á hné sóknaraðila, kvittanir fyrir greiðslu komugjalds á læknavaktinni og fyrir greiðslu lyfja í apóteki, læknisvottorð, skrifleg samskipti milli aðila og útreikningur sóknaraðila vegna veikindadaga.

Með bréfi, dags. 1. nóvember 2021, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Í kvörtun sóknaraðila kemur fram hún hafi farið í hestaferð á vegum varnaraðila þann 29. júlí 2020. Hafi hún orðið fyrir líkams- og eignatjóni þegar sá hestur sem hún sat hrasaði og datt. Krefst sóknaraðili skaðabóta úr hendi varnaraðila vegna fjárhagslegs tjóns og útlagðs kostnaðar í kjölfar slyssins. Varnaraðili krefst þess að málinu verði vísað frá kærunefndinni.

#### 3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili vísar til þess að hafa orðið fyrir talsverðu líkams- og eignatjóni þegar hestur sem hún sat í hestaferð á vegum varnaraðila hafi dottið. Að sögn sóknaraðila hafi hesturinn misst báða fætur undir sig við gang á sléttum vegslóða og við það hafi sóknaraðili runnið af baki á jörðina og lent fyrir framan hestinn. Í framhaldinu hafi hesturinn reynt að ná jafnvægi en slagað til og dottið þvert ofan á fætur sóknaraðila. Hafi sóknaraðili getað gengið eftir atvikið en fundið fyrir verkjum og doða í fótum. Í kjölfarið hafi verið fyllt út atvikaskýrsla af sóknaraðila og starfsmanni varnaraðila. Nokkrum dögum eftir atvikið hafi komið fram mikið mar á báðum fótum auk bólgna og sársauka í hægra hné sóknaraðila. Hafi sóknaraðili að mestu verið rúmliggjandi á þessum tíma. Sóknaraðili hafi leitað á Læknavaktina þann 11. ágúst 2020 vegna þessa og hafi þar fengið tilvísun í ómun á hægra hné. Við ómun hafi komið í ljós að stór blóðgúll hafði myndast við innanvert hægra hné, líklega sökum þess að bláæð í læri hafi rofnað við framangreint slys. Að mati læknis myndu áverkanir ganga til baka en slíkt gæti tekið um sex mánuði.

Sóknaraðili vísar til þess að hafa ítrekað reynt að ná sambandi við varnaraðila í því skyni að óska eftir bótum vegna beins fjárhagstjóns sem hún hafi talið sig hafa orðið fyrir en án árangurs. Þann 1. september 2020 hafi henni borist tölvupóstur frá varnaraðila þar sem hún hafi verið upplýst um að málið væri komið til váttryggingafélags varnaraðila. Hafi sóknaraðili tveimur vikum síðan haft samband við tilgreint váttryggingafélag þar sem henni hafi verið tjáð að ekkert erindi hefði borist frá varnaraðila vegna málsins. Sóknaraðili hafi síðan fengið svar frá varnaraðila þann 22. september 2020 þar sem ekki hafi verið fallist á greiðslu bóta vegna atviksins.

Sóknaraðili byggir á því að henni hafi ekki kynntir skilmálar varnaraðila en í þeim sé tiltekið að þátttakendur í ferðum varnaraðila séu þar á eigin ábyrgð. Sóknaraðili telur hins vegar að varnaraðili skuli bera ábyrgð á eignum sínum, þ.e. þeim hesti sem hafi verið valdur að slysinu, og þar af leiðandi beri varnaraðila að standa straum af því tjóni sem sóknaraðili hafi orðið fyrir.

Sóknaraðili bendir á að varnaraðili hafi boðist til að endurgreiða henni hestaferðina sjálfa sem og helming af sjúkra- og lyfjakostnaði. Þetta tilboð hans hafi þó verið háð þeim fyrirvara að trúnaður skyldi ríkja um það milli aðila og að málinu myndi ljúka með þessum hætti. Sóknaraðili kveðst hafa hafnað þessu sáttarboði varnaraðila enda telji hún að varnaraðila beri að greiða tjón hennar að fullu.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili greiði henni allan þann kostnað sem hún þurft að leggja út fyrir vegna slyssins að meðtöldum greiðslum fyrir veikindadaga 30. júlí 2020 til 11. ágúst 2020. Samtals nemi krafa hennar 320.621 krónu. Sundurliðun kröfu hennar sé eftirfarandi:

- Læknavaktin: 3.100 krónur
- Apótekarinn: 7.498 krónur
- Göngubuxur: 20.000 krónur
- Domus medica-röntgen: 15.323 krónur
- Hestaferð: 12.300 krónur
- Greiðsla veikindadaga(30.07-11.08): 262.400 krónur.

### *3.2. Sjónarmið varnaraðila*

Varnaraðili bendir á að öryggismál séu honum afar hugleikin enda geti slys ávallt átt sér stað og mikilvægt að öryggis í starfsemi hans sé gætt. Fyrir hverja hestaferð á hans vegum sé gestum sýnt myndband þar sem útskýrt sé að hverju beri að gæta í ferðinni auk þess sem gestum sé bent á að kynna sér öryggisreglur varnaraðila sem finna megja í brottfararsal varnaraðila. Þó að þessu sé gætt sé aldrei hægt að fyrirbyggja öll slys, líkt og í tilviki sóknaraðila. Hafi verið um að ræða slys þar sem tiltekinn hestur, sem sé vanur og þægur, hafi hnotið um eða hrasað og síðan dottið með þeim afleiðingum að sóknaraðili hafi meitt sig. Varnaraðili bendir á að um það sé ekki deilt í málinu. Hins vegar sé hér um að ræða lifandi skepnu og geti óhöpp ávallt orðið án þess að gera boð á undan sér. Ekki sé unnt að rekja slysið til aðgerða eða aðgerðaleysis af hálfu varnaraðila. Þar sem ekki megja rekja orsök slyssins til starfsmanna varnaraðila, t.d. með þeim hætti að gáleysi eða vanræksla af þeirra hálfu hafi valdið slysinu, telji varnaraðili að hann geti ekki borið ábyrgð á því tjóni sem sóknaraðili kveðst hafa orðið fyrir. Þrátt fyrir framangreint hafi varnaraðili boðist til að greiða ákveðinn hluta af tjóni sóknaraðila, án viðurkenningar á bótaskyldu, en sóknaraðili hafi ekki þegið það. Þá hafi varnaraðili bent sóknaraðila að ræða við váttryggingafélags sitt sem sóknaraðili hafi jafnframt ekki viljað gera.

Varnaraðili vísar einnig til þess að krafa sóknaraðila um greiðslu fyrir veikindadaga að fjárhæð 262.400 krónur sé með öllu ósönnuð. Hafi sóknaraðili ekki lagt fram nein gögn til stuðnings kröfu sinni.

### *3.3. Athugasemdir sóknaraðila*

Sóknaraðili ítrekar að henni hafi ekki verið kynntar öryggisreglur varnaraðila áður en ferðin hafi hafist. Auk þess telji sóknaraðili ljóst að þó svo að það hefði verið gert, hefði það ekki breytt því að slysið hafi orðið sökum þess að hestur í eigu varnaraðila hafi hrasað og dottið af fullum þunga ofan á sóknaraðila. Slysið hafi orðið fyrirvaralaust á auðum vegi og án þess að neinar öryggisreglur hefðu verið brotnar eða umgengni við hestinn að einhverju leyti ámælisverð. Sóknaraðili hefði í engu getað afstýrt því sem hafi orðið. Afleiðingar þessa slys hafi bæði haft í för með sér líkamlegt og fjárhagslegt tjón sóknaraðila. Þar sem hesturinn sé eign varnaraðila beri honum að bæta sóknaraðila framangreint tjón enda geti hún sem viðskiptavinur varnaraðila ekki borið ábyrgð á hesti í eigu hans. Sóknaraðili kveðst gera ráð fyrir að varnaraðili geti leitað í sínar skyldubundnu tryggingar vegna reksturs síns og sölu ferða til að bæta henni tjónið sem hesturinn hafi ollið.

Sóknaraðili kveðst hafa hafnað sáttarboði varnaraðila enda vildi hún að varnaraðili myndi bæta henni tjón sitt að fullu. Það hafi fyrst verið eftir að sóknaraðili lagði fram kvörtun vegna málsins til kærunefndar vöru- og þjónustukaupa, að varnaraðili benti henni að hafa samband við váttryggingafélag varnaraðila. Sóknaraðili segir málið þá komið í þann farveg sem það sé í nú enda sé þess krafist að varnaraðili bæti sóknaraðila allt tjón hennar. Hvert svo sem varnaraðili sæki sínar bætur sé sóknaraðila óviðkomandi.

Sóknaraðili byggir á því að nægar sönnur hafi verið færðar fyrir tjóni hennar í málinu enda hafi hún lagt fram myndir af áverkum sínum, niðurstöðu læknis á læknavakt, mat læknis eftir ómun á Domus Medica, vottorð læknis vegna slyssins sem og myndir af rifnum göngubuxum eftir slysið. Þá hafi hún jafnframt lagt fram útreikninga veikindadaga þar sem farið hafi verið eftir leiðbeiningum BHM, stéttarfélags sóknaraðila. Sóknaraðili vísar til þess að umrætt slys hafi átt sér stað í sumarfríi hennar og því geti hún ekki sótt bætur fyrir það til vinnuveitanda síns. Hafi áverkanir orðið þess valdandi að sóknaraðili gat ekki notað sumarfrí sitt líkt og til hafi staðið, enda hafi hún verið rúmliggjandi þann tíma sem óskað sé greiðslu veikindadaga fyrir.

### *3.4. Athugasemdir varnaraðila*

Varnaraðili vísar til þess að samkvæmt skýrslu vaktstjóra í umræddri hestaferð hafi verið farið yfir öryggisreglur áður en ferðin hafi verið farin. Auk þess hangi allar öryggisupplýsingar uppi í brottfararsal varnaraðila.

Þá bendir varnaraðili á að sóknaraðila hafi verið boðnar bætur án viðurkenningar á bótaskyldu sem sóknaraðili hafi kosið að þiggja ekki. Þar sem sóknaraðili fari nú fram á skaðabætur, þyki varnaraðila rétt að benda á varnaraðili sé með ábyrgðartryggingu hjá váttryggingafélagi sínu sem sóknaraðili geti gert kröfu í. Varnaraðili kveður það réttan farveg fyrir þá skaðabótakröfu sem sóknaraðili geri í málinu.

## **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.

Ágreiningur aðila lýtur að því hvort varnaraðili sé skaðabótaskyldur vegna þess tjóns sem sóknaraðili kveðst hafa orðið fyrir í hestaferð á vegum varnaraðila þann 29. júlí 2020. Hefur varnaraðili gert þær kröfur að málinu verði vísað frá kærunefndinni.

Samkvæmt e. lið 1. mgr. 14. gr. laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála getur kærunefnd vöru- og þjónustukaupa vísað frá máli þegar kvörtun er metin ótæk til meðferðar hjá viðurkenndum úrskurðaraðila eða kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Samkvæmt 1. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa, sbr. einnig 3. mgr. 16. gr. laga nr. 81/2019, er málsmeðferð hjá kærunefnd vöru- og þjónustukaupa skrifleg. Í 3. mgr. ákvæðisins segir að nefndin geti beint spurningum og beiðnum um framlagningu gagna skriflega til málsaðila. Nefndin getur einnig veitt málsaðila stuttan frest til úrbóta ef hún telur erindi hans áfátt á einhvern hátt eða kvörtun ótæka til meðferðar samkvæmt e. lið 1. mgr. 14. gr. laga nr. 81/2019, sbr. og 4. mgr. 9. gr. reglugerðarinnar.

Í athugasemdum með 14. gr. frumvarps þess er varð að lögum nr. 81/2019 segir m.a. eftirfarandi um e. lið lagaákvæðisins: „Í e-lið er lagt til að lögfest verði sú regla að heimilt sé að vísa frá kvörtun ef hún er metin ótæk til meðferðar hjá viðurkenndum úrskurðaraðila eða kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Þetta á til dæmis við ef nauðsynlegt reynist að taka skýrslur af aðilum eða vitnum í málinu eða þegar ágreiningur er þess eðlis að ekki er unnt að taka afstöðu til hans með efnislegri úrlausn. Þá má gera ráð fyrir að ákvæðið eigi við ef kvörtun er svo óljós, illa upplýst eða krafa aðila svo óskýr að mál sé ekki tækt til úrskurðar.“

Óumdeilt er í málinu að sóknaraðili varð fyrir slysi í hestaferð á vegum varnaraðila 29. júlí 2020. Orsök þess að hesturinn hrasaði og datt liggur þó ekki fyrir. Ekkert liggur fyrir um að þjónustu varnaraðila eða aðbúnaður hafi verið ábótavant eða ófullnægjandi. Verður ekki séð að þær upplýsingar sem fram koma í gögnum málsins, eða þær sem unnt er að afla við meðferð málsins hjá kærunefndinni skv. 3. og 4. gr. reglugerðar nr. 1177/2019, geti verið fullnægjandi grundvöllur fyrir efnislegan úrskurð um kröfur sóknaraðila í garð varnaraðila. Þá hefur nefndin ekki heimild til að kalla fyrir aðila eða vitni til að bera fyrir um málsatvik.

Með hliðsjón af öllu framangreindu er það mat kærunefndar vöru- og þjónustukaupa að ágreiningur málsins verði ekki leystur með fullnægjandi hætti hjá kærunefnd vöru- og þjónustukaupa á grundvelli fyrirbyggjandi gagna. Er kærunefndinni því ekki annað fært en að vísa kvörtun sóknaraðila frá með vísan til 1. mgr. 14. gr. laga nr. 81/2019, sbr. e. liði ákvæðisins, og 2. mgr. 5. gr. reglugerðar nr. 1177/2019.

#### IV

#### Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er vísað frá kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

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

---

Víðir Smári Petersen  
formaður

---

Jón Rúnar Pálsson

---

Ívar Halldórsson