

## **Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa**

Úrskurður uppkveðinn 18. febrúar 2026 í máli nr. 88/2025

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

### **I**

#### **Aðild og kröfugerð**

Þann 2. júlí 2025 barst kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings í viðskiptum við Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða henni 19.600 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

### **II**

#### **Málsmeðferð hjá kæruneftndinni**

Með bréfi, dags. 8. júlí 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. Andsvör varnaraðila bárust 14. júlí 2025. Athugasemdir sóknaraðila við andsvörum varnaraðila bárust 21. júlí 2025.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, afrit af skriflegum samskiptum aðila, skjáskot og staðfesting á greiðslu.

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**

Af gögnum málsins verður ráðið að sóknaraðili átti bókaðan tíma í linsumælingu hjá varnaraðila þann 25. júní 2025. Í kvörtun sinni greinir sóknaraðili frá því að degi áður, þann 24. júní 2025, hafi henni borist skilaboð frá varnaraðila þar sem fram kom að tilkynna bæri forföll í síma eða á tölvupóstfang fyrirtækisins. Í kjölfarið hafi sóknaraðili hringt í varnaraðila til að boða forföll í tímann en símtalinu ekki verið svarað. Degi síðar, þann 25. júní 2025, barst sóknaraðila krafa í heimabanka að fjárhæð 9.800 krónur vegna forfalla í tímann. Aðilar áttu í kjölfarið í frekari samskiptum um greiðslu gjaldsins og þann 30. júní 2025 upplýsti varnaraðili sóknaraðila um að forfallagjaldið hefði hækkað í 19.600 krónur sem jafngilti fullu verði bókaðs tíma.

Í kvörtun sinni vísar sóknaraðili til þess að skilmálar um forfallagjald séu aðeins skuldbindandi ef neytanda sé gerð grein fyrir þeim við bókun þjónustu. Þá bendir hún á að upplýsa þurfi sérstaklega um fjárhæð forfallagjalds og lengd tilkynningarfrests. Sóknaraðili kveðst ekki hafa verið upplýst um forfallagjaldið við bókun tímans. Hún bendir jafnframt á að upplýsingar um gjaldið hafi ekki verið að finna á heimasíðu varnaraðila fyrr en eftir atvik málsins. Sóknaraðili bendir þó á að þar skorti enn upplýsingar um fjárhæð gjaldsins og tilkynningarfreft. Með vísan til þessa telur sóknaraðili að varnaraðila hafi ekki verið heimilt að innheimta umrætt forfallagjald. Að auki bendir sóknaraðili á að hún hafi reynt að afbóka tímann innan áskilins tíma en ekki náð sambandi við varnaraðila.

Varnaraðili bendir á að sóknaraðila hafi við bókun tímans, líkt og öðrum sem bóka tíma hjá fyrirtækinu, verið bent á að skrá hjá sér bókaðan tíma og að forfallagjald yrði innheimt ef ekki væri mætt í tímann. Þá hafi sóknaraðila borist sms skilaboð degi fyrir bókaðan tíma til áminningar, þar sem jafnframt hafi komið fram að tilkynna bæri forföll til að komast hjá greiðslu forfallagjalds. Í skilaboðunum hafi einnig verið að finna leiðbeiningar um hvernig mætti afbóka tímann.

Varnaraðili tekur fram að ef ekki sé hægt að svara símtölum taki símsvari við, þar sem viðkomandi sé beðinn um að hringja aftur síðar eða koma við í verslun fyrirtækisins. Að mati varnaraðila hafi fyrirtækið gert það sem í þess valdi stóð til að minna sóknaraðila á tímann og leiðbeina henni um afbókun. Varnaraðili segir fyrirtækið hafa orðið af tekjum þar sem sóknaraðili afbókaði ekki bókaðan tíma. Forfallagjald sé innheimt í þeim tilgangi að lágmarka slíkt tjón. Í upphafi hafi verið rukkað forfallagjald sem nam 50% af kostnaði vegna línsumælingar vegna liðlegheita en fjárhæðin hafi síðar verið hækkuð í kjölfar þess að sóknaraðili fór með málið áfram.

#### IV

#### Niðurstaða

Sóknaraðili bókaði tíma í línsumælingu hjá varnaraðila sem átti að fara fram þann 25. júní 2025. Degi áður, þann 24. júní, bárust sóknaraðila smáskilaboð frá varnaraðila með áminningu um bókaðan tíma. Í skilaboðunum kom fram að hægt væri að afbóka tímann í síma eða með tölvupósti og að „annars yrði tekið fullt gjald fyrir tímann“. Óumdeilt er að sóknaraðili reyndi sama dag að ná sambandi við varnaraðila í því skyni að afbóka tímann en símtalinu var ekki svarað. Sóknaraðili mætti ekki í bókaðan tíma þann 25. júní 2025 og barst henni sama dag krafa í heimabanka að fjárhæð 9.800 krónur. Varnaraðili gaf þær skýringar að um væri að ræða forfallagjald. Þann 30. júní 2025 hækkaði varnaraðili kröfuna í 19.600 krónur sem jafngildir fullu verði bókaðs tíma. Sóknaraðili greiddi kröfuna þann 2. júlí 2025 en gerir kröfu um endurgreiðslu úr hendi varnaraðila.

Ágreiningur aðila lýtur að því hvort varnaraðila hafi verið heimilt að innheimta forfallagjald vegna bókaðs tíma í línsumælingu sem sóknaraðili mætti ekki í. Aðila greinir á um hvort sóknaraðili hafi við bókun tímans fengið upplýsingar um innheimtu forfallagjalds yrði ekki mætt í bókaðan tíma. Sóknaraðili kveðst hvorki hafa verið upplýst um slíkt gjald við bókun tímans né að upplýsingar um forfallagjald hafi verið að finna á heimasíðu varnaraðila. Varnaraðili hefur hins vegar byggt á því að við bókun tíma séu viðskiptavinir beðnir um að skrá tímann hjá sér þar sem innheimt sé forfallagjald ef tími er ekki afbókaður auk þess sem sóknaraðili hafi fengið áminningu um tímann og leiðbeiningar um afbókun í smáskilaboðum daginn fyrir bókaðan tíma.

Um viðskipti sóknaraðila og varnaraðila gilda lög nr. 16/2016 um neytendasamninga (nsl.) svo og almennar reglur kröfu- og samningaréttar. Samkvæmt II. kafla nsl. hvílir rík upplýsingaskylda á seljanda vegna samninga sem gerðir eru á fastri starfsstöð, líkt og í þessu tilviki. Samkvæmt 4. gr. laganna á neytandi rétt á skýrum og fullnægjandi upplýsingum innan hæfilegs frests áður en samningur er gerður, meðal annars um heildarverð þjónustu og allan viðbótarkostnað sem kann að falla til.

Aðila greinir á um hvort sóknaraðili hafi fengið upplýsingar um forfallagjald áður en sóknaraðili bókaði tíma í línsumælingu. Fyrir liggur að engar upplýsingar voru að finna á heimasíðu varnaraðila um innheimtu forfallagjalds þegar sóknaraðili

bókaði tíma í linsumælingu. Upplýsingar sem komu fram í smáskilaboðum til sóknaraðila daginn fyrir bókaðan tíma voru veittar eftir að samningur um þjónustuna hafði þegar komist á og teljast því ekki hluti af samningsskilmálum aðilanna.

Það hvílir á varnaraðila að sýna fram á að sóknaraðila hafi verið veittar upplýsingar um skilmála forfallagjalds áður en eða um leið og samningur var gerður, eða að slíkar upplýsingar hafi verið aðgengilegar sóknaraðila við samningsgerð. Verður ekki séð að varnaraðila hafi verið heimilt að innheimta forfallagjald án þess að hafa upplýst um það fyrirfram. Engir slíkir skilmálar voru aðgengilegir við bókun tímans og breyta smáskilaboð til sóknaraðila því ekki, enda geta upplýsingar sem berast eftir samningsgerð ekki orðið hluti af upphaflegum samningsskilmálum nema með samþykki beggja aðila. Með vísan til framangreinds, og í ljósi þess að sóknaraðili reyndi sannanlega að hafa samband við varnaraðila til að afbóka tímann, telur kærunefndin að varnaraðila beri að endurgreiða sóknaraðila að fullu þá fjárhæð sem innheimt var vegna forfallagjalds.

## VI

### Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að endurgreiða sóknaraðila, X, 19.600 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 3. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

---

Hildur Ýr Viðarsdóttir  
formaður

---

Hildur Leifsdóttir

---

Jón Rúnar Pálsson