

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 9. september 2025 í máli nr. 8/2025

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 25. janúar 2025 barst kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings við Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði honum 22,32 evrur.

II

Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með tölvubréfi, dags. 27. janúar 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. Varnaraðili staðfesti móttöku kvörtunar 3. mars 2025 en engin andsvör bárust frá honum.

Framlögð gögn í málinu eru kvörtun, staðfesting á bókun og greiðslu, skjáskot af upplýsingum á bókunarsíðu og afrit af skriflegum samskiptum aðila.

Með bréfi, dags. 8. september 2025, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kæruneftndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili bókaði hótलगistingu hjá varnaraðila, í gegnum bókunarvefsíðuna [...], þann 26. júní 2024 í þrjár nætur, frá 13. til 16. júlí 2024. Sóknaraðili greiddi alls 464,40 evrur til varnaraðila við bókunina.

Sóknaraðili vísar til þess að í lýsingu á hinni keyptu gistingu hafi komið fram að um væri að ræða tveggja manna herbergi og að í því væri meðal annars sjónvarpstæki. Að kvöldi fyrsta gistidags hafi sóknaraðili orðið þess áskynja að ekkert samband náðist við sjónvarpsstöðvar í því sjónvarpstæki sem var í herbergi hans. Hafi sóknaraðili haft samband við móttöku hótelsins vegna þessa í tvígang og fengið þær upplýsingar að sökum framkvæmda í byggingunni mætti eiga von á truflunum á sjónvarps sambandi á almennum vinnutíma. Að sögn sóknaraðila hafi ástandið hins verið viðvarandi allan sólarhringinn og allt gistitímabilið. Þá vísar sóknaraðili til þess að á heimasíðu varnaraðila hafi aðeins komið fram að sökum framkvæmda gætu gestir orðið fyrir truflun vegna hávaða.

Sóknaraðili kveðst hafa bókað umrædda gistingu með það í huga að geta horft á sjónvarp. Hafi hann því ekki fengið alla þá þjónustu sem hann festi kaup á hjá varnaraðila. Sóknaraðili kveðst hafa haft samband við varnaraðila með tölvupósti í október 2024, kvartað undan framangreindu og krafist endurgreiðslu að hluta. Hafi svör frá varnaraðila verið á þá leið að málið yrði tekið til skoðunar. Hafi varnaraðili ekki brugðist frekar við erindi sóknaraðila þrátt fyrir ítrekanir hans. Telur sóknaraðili að varnaraðili hafi vanefnt samning aðila og krefst endurgreiðslu sem nemi 5% af kaupverði gistingarinnar eða 22,23 evrum.

IV Niðurstaða

Varnaraðili hefur ekki látið málið til sín taka fyrir nefndinni og verður því byggt á þeim gögnum og upplýsingum sem stafa frá sóknaraðila.

Sóknaraðili byggir á því að varnaraðili hafi vanefnt samning aðila með því að bjóða sóknaraðila upp á herbergi með sjónvarpi án sjónvarpssambands. Vísar sóknaraðili til þess að hafa tvívegis haft samband við móttöku varnaraðila á gistitímanum vegna þessa án þess að úr yrði bætt. Þá hafi sóknaraðili haft samband við varnaraðila að gistitíma loknum og krafist endurgreiðslu kaupverðs að hluta en varnaraðili ekki orðið við því.

Meginregla samningaréttar er sú að gerða samninga beri að halda. Skylda varnaraðila samkvæmt samningi aðila var að veita sóknaraðila þjónustu við gistingu og skylda sóknaraðila að greiða fyrir þjónustuna.

Að mati kærunefndarinnar verður að fallast á það með sóknaraðila að sú gistiþjónusta sem varnaraðili veitti sóknaraðila dagana 13. til 16. júlí 2024 hafi ekki verið í samræmi við þær upplýsingar sem veittar voru sóknaraðila við bókun þjónustunnar. Sóknaraðili kveðst hafa óskað eftir úrbótum tvívegis á gistitímabilinu en án árangurs. Líkt og að framan greinir verður við úrlausn þessa máls að hafa í huga að varnaraðili hefur ekki látið málið til sín taka hjá kærunefndinni og hefur því hvorki komið á framfæri sjónarmiðum sínum né gögnum. Með hliðsjón af því leggur kærunefndin til grundvallar frásögn sóknaraðila um að hann hafi komið á framfæri athugasemdum vegna sambandsleysis sjónvarpstækisins við varnaraðila og gefið honum færi á að ráða bóta á vanefndunum. Ekki verður séð að varnaraðili hafi brugðist við því á neinn hátt.

Að öllu framangreindu virtu verður fallist á að varnaraðili hafi vanefnt samning aðila og beri að endurgreiða sóknaraðila fjárhæð sem nemi 5% af kaupverði þjónustunnar eða 22,23 evrur.

V Niðurstaða

Varnaraðila, Y, ber að endurgreiða sóknaraðila, X, 22,23 evrur.

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