

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 27. mars 2026 í máli nr. 106/2025

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 31. júlí 2025 barst kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings við Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða sóknaraðila 300.000 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með tölvubréfi, dags. 7. 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. Andsvör varnaraðila bárust nefndinni þann 19. ágúst 2025 og athugasemdir sóknaraðila 20. ágúst 2025. Athugasemdir varnaraðila bárust 22. ágúst 2025.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda aðila, bókunarstaðfesting, staðfesting á greiðslum, skjáskot, myndir, tjónaskýrsla, atvikaskýrsla, reikningur, afrit af skriflegum samskiptum, tryggingaskírteini, staðfesting á vottun, undirritað „participant agreement“, mat á viðgerðarkostnaði og hljóðupptaka.

Með bréfi, dags. 25. mars 2026, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kæruneftndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili bókaði ferð á vegum varnaraðila sem fólst í tveggja klukkustunda akstri á svokölluðum buggybílum. Ferðin fór fram 11. júlí 2025. Sóknaraðili greiddi 2.442,45 RMB eða um 44.200 íslenskar krónur fyrir ferðina 10. júlí 2025 og greiddi aukalega 8.000 krónur daginn eftir fyrir að keyra bílinn ein. Við aksturinn valt ökutækið með þeim afleiðingum að skemmdir urðu á því og sóknaraðili hlaut sár á fingri. Tjóna- og atvikaskýrsla liggur fyrir í málinu. Að lokinni ferðinni var sóknaraðili krafinn um greiðslu að fjárhæð 300.000 krónur vegna tjóns á ökutækinu. Sóknaraðili kveðst ósátt við gjaldtökuna og telur sig ekki ábyrga fyrir greiðslu kostnaðarins. Hún bendir á að varnaraðili hafi ekki sýnt fram á raunverulegan kostnað sem hlaut af tjóninu og dregur í efa að framlagður reikningur endurspegli viðgerðarkostnað. Þá telur hún ekki sýnt fram á að allur kostnaðurinn sé vegna tjóns sem varð þegar hún ók ökutækinu.

Sóknaraðili hefur bent á að varnaraðili hafi ekki veitt fullnægjandi upplýsingar um þá áhættu sem fylgdi ferðinni. Hún bendir á að ekki hafi verið gerðar sérstakar hæfniskröfur til þátttöku þrátt fyrir erfið akstursskilyrði og krefjandi landslag. Þá hafi varnaraðili tekið fram að þátttakendur þyrftu að hafa gilt ökuskrírteini en að hennar sögn hafi skírteini þátttakenda ekki verið yfirfarin. Sóknaraðili hefur jafnframt bent

á að varnaraðili hafi neitað að veita henni aðgang að gögnum sem hún óskaði eftir um tjónið og vátryggingar varnaraðila.

Sóknaraðili hefur vísað til þess að hún telji starfshætti varnaraðila að mörgu leyti óábyrga og sviksamlega. Sóknaraðili bendir á að þátttakendum hafi ekki verið boðin nein sérstök trygging og að varnaraðili hafi verið margsaga um tryggingar á ökutækinu sjálfu. Þá telur hún að ákvæði um ábyrgð þátttakenda hafi verið falið í smáu letri í samningi.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða sér 300.000 krónur. Sóknaraðili fer jafnframt fram á að varnaraðili birti opinbera afsökunarbeiðni og að úttekt fari fram á starfsemi fyrirtækisins.

Varnaraðili hafnar kröfum sóknaraðila og telur tjónið á ökutækinu megi rekja til gáleysis sóknaraðila. Samkvæmt atvikaskráningu hafi sóknaraðili ekið of hratt í beygju þegar slysið varð. Varnaraðili bendir á að í upphafi hverrar ferðar sé farið yfir öryggisatriði með þátttakendum og þeim m.a. bent á að tjón sem hljótist af gáleysislegum akstri falli á viðskiptavin. Sóknaraðili hafi undirritað skjal því til staðfestingar. Þá þurfi þátttakendur að framvísa gildum ökuskírteinum. Varnaraðili tekur jafnframt fram að fyrirtækið starfi samkvæmt vottuðu gæðakerfi og sé með lögbundnar tryggingar. Að sögn varnaraðila varð ökutækið fyrir talsverðu tjóni í slysinu. Sóknaraðili hafi þó aðeins verið krafinn um greiðslu hluta viðgerðarkostnaðar, sem byggði á mati á kostnaði við varahluti sem ljóst var að skipta þyrfti um. Síðar hafi umboðsaðili ökutækisins metið heildarkostnað við viðgerð 613.135 krónur. Því til viðbótar komi kostnaður við flutning ökutækisins.

V

Niðurstaða

Sóknaraðili bókaði og greiddi fyrir tveggja klukkustunda ferð á buggybílum að [...] á vegum varnaraðila. Í ferðinni valt ökutækið sem sóknaraðili ók með þeim afleiðingum að skemmdir urðu á því og sóknaraðili meiddist lítillega á fingri. Samkvæmt tjónaskýrslu varð slysið í skarpri beygju en varnaraðili telur sóknaraðila hafa ekið ógætilega. Í tjónaskýrslu er áætlaður kostnaður vegna tjónsins tilgreindur 300.000 krónur og var sóknaraðili krafinn um greiðslu þeirrar fjárhæðar. Sóknaraðili krefst endurgreiðslu fjárhæðarinnar og telur sig ekki bera ábyrgð á kostnaðinum.

Óumdeilt er að tjón varð á ökutækinu sem sóknaraðili ók í ferðinni. Sóknaraðili hefur m.a. vísað til þess að öryggi þátttakenda hafi ekki verið tryggt og að varnaraðili hafi ekki sýnt fram á raunverulegt tjón sitt. Varnaraðili hefur lagt fram afrit af svonefndu „participant agreement“, sem sóknaraðili undirritaði, þar sem fram kemur að þátttakendur beri ábyrgð á tjóni sem hlýst af gáleysislegum akstri. Þá bendir varnaraðili á að sóknaraðili hafi aðeins verið krafinn um greiðslu hluta tjónskostnaðarins en samkvæmt reikningi [...], umboðsaðila ökutækisins, nemi heildarkostnaður við viðgerð 613.135 krónum.

Ágreiningur málsins lýtur einkum að því hvort varnaraðili geti krafist sóknaraðila um greiðslu 300.000 króna vegna tjóns á ökutækinu. Kærunefndin bendir á að til þess að krefjast skaðabóta frá sóknaraðila vegna tjónsins ber varnaraðila samkvæmt almennum reglum skaðabótaréttarins að sýna fram á fjárhagslegt tjón sitt og umfang þess. Við meðferð málsins óskaði kærunefndin eftir því við varnaraðila að hann legði fram staðfestingu á greiðslu viðgerðarkostnaðar eða önnur gögn sem sýndu fram á raunverulegt fjárhagslegt tjón hans. Jafnframt

Óskaði nefndin eftir upplýsingum um hvort tjónið hefði fengist bætt úr váttryggingu. Varnaraðili brást við fyrirspurn nefndarinnar með því að leggja fram tölvupóst frá váttryggingarfélagi þar sem kemur fram að félagið eigi ekki skráð tjón á umrætt ökutæki. Hins vegar bendir kærunefndin á að framlagður reikningur [...] gefi til kynna að tjónið kunni að hafa verið váttryggt. Varnaraðili hefur ekki lagt fram staðfestingu á greiðslu viðgerðarkostnaðar eða önnur gögn sem sýna fram á fjártjón hans, þrátt fyrir ítrekun nefndarinnar.

Í málinu liggur ekkert fyrir sem staðreynir að varnaraðili hafi greitt þann viðgerðarkostnað sem sóknaraðili var krafinn um vegna viðgerðar á ökutækinu, hvað þá aðra fjárhæð, eða þá hvort viðgerð hafi farið fram. Ákvæði í samningi aðila um ábyrgð þátttakenda á tjóni hefur ekki áhrif á þá grundvallarskyldu varnaraðila að sýna fram á raunverulegt tjón sitt. Verður því ekki séð á hvaða grundvelli varnaraðili krafðist greiðslu að fjárhæð 300.000 krónur frá sóknaraðila. Með hliðsjón af öllu framangreindu verður fallist á að varnaraðila beri að endurgreiða sóknaraðila 300.000 krónur sem sóknaraðili var krafinn um og greiddi vegna tjóns á ökutækinu.

Hvað varðar kröfu sóknaraðila um opinbera afsökunarbeiðni, úttekt á starfsemi varnaraðila og að tryggt verði að váttryggingar nái til daglegs reksturs skal tekið fram að hlutverk kærunefndarinnar er að leysa úr eintökum ágreiningsmálum sem rís af sölu- eða þjónustusamningi, sbr. 1. mgr. 16. gr. laga nr. 81/2019. Í lögnum er ekki að finna ákvæði sem heimilar kærunefndinni að taka afstöðu til almennra starfshátta fyrirtækja eða hafa eftirlit með starfsemi þeirra. Nefndin bendir á að Neytendastofa hefur eftirlit með framfylgd laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Telur kærunefndin því ekki unnt að taka afstöðu til framangreindra krafna sóknaraðila.

V

Úrskurðarorð

Varnaraðili, Y, endurgreiði sóknaraðila, X, 300.000 krónur.

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt sóknaraðila.

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