

## Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 30. október 2023 í máli nr. 26/2023

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 20. mars 2023 barst kæruneftnd 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 krefst fullrar endurgreiðslu á greiðslu sem innt var af hendi til varnaraðila vegna ferðar á hans vegum.

### II

#### Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með tölvubréfi, dags. 23 mars 2023, 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. Var boðið ítrekað með ábyrgðarpósti 31. maí 2023 sem móttækið var af hálfu varnaraðila 2. júní 2023. Andsvör bárust ekki frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, bókunar- og greiðslustaðfesting fyrir kaupunum, greiðslukvittun vegna leigu á skóbúnaði, afrit af lýsingu hinnar keyptu ferðaþjónustu af vefsíðu varnaraðila og afrit af skriflegum samskiptum milli aðila.

Með bréfi, dags. 27. október 2023, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kæruneftndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Samkvæmt gögnum máls greiddi sóknaraðili varnaraðila 37.782 krónur fyrir ferðaþjónustu sem fól í sér umsjón með ferð sem nefnist samkvæmt bókunarstaðfestingu [...] fyrir sig og samferðarkonu. Upphaflegt kaupverð ferðarinnar var 41.980 krónur en nýtti sóknaraðili sér 10% bókunarafslátt við kaupin. Þá greiddi sóknaraðili varnaraðila 1.500 krónur fyrir leigu á skóbúnaði. Var ferðin farin þann 5. mars 2023.

Sóknaraðili vísar til framlagðrar ferðalýsingar og kveður að þar komi skýrt fram að innfalið í ferðinni skyldi vera ganga á jökli og skoðun á íshelli. Að sögn sóknaraðila hafi aðeins verið gengið á jökul en ekki farið í íshelli. Hafi varnaraðili hvorki upplýst sóknaraðila um að ekki hefði verið unnt að skoða íshelli né að þeim hluta ferðarinnar yrði sleppt. Sóknaraðili kveðst hafa verið í samskiptum við varnaraðila í kjölfar ferðarinnar vegna framangreinds og óskað eftir endurgreiðslu vegna vanefnda varnaraðila. Hafi varnaraðili aðeins boðist til að endurgreiða sóknaraðila um 20% af kaupverði ferðarinnar.

Sóknaraðili krefst fullrar endurgreiðslu kaupverðs auk endurgreiðslu vegna leigu á skóbúnaði enda hafi forsenda fyrir kaupunum verið sú að skoða íshelli. Hafi sóknaraðili valið að eiga viðskipti við varnaraðila vegna ljósmynda af íshelli á vefsíðu hans auk þess sem kaupverð umræddar ferðar var lægra en sambærilegra ferða annarra ferðaskipuleggjenda. Að sögn sóknaraðila hafi hin keypta ferð hins vegar verið bæði sóun á tíma hans og fjármunum.

#### 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. Varnaraðili hefur ekki látið málið til sín taka hjá nefndinni og hefur hvorki skilað inn andsvörum eða gögnum. Byggir niðurstaða málsins því á þeim upplýsingum og gögnum sem sóknaraðili hefur lagt fram í málinu.

Þann 5. mars 2023 greiddi sóknaraðili varnaraðila alls 39.282 krónur vegna ferðar sóknaraðila og samferðarkonu á vegum varnaraðila sem nefndist samkvæmt bókunarstaðfestingu [...]. Var ferðin farin þann sama dag.

Í framlögðum gögnum sóknaraðila má finna ferðalýsingu hinnar umþrættu ferðar, tekna af vefsíðu varnaraðila. Í lýsingunni kemur fram að í ferðinni felist ganga á Vatnajökul og skoðun á náttúrulegum íshelli. Þá segir nánar um ferðina m.a. að „[t]he drive to the glacier takes around 20 minutes. Then, we hike for about 5 minutes up to Falljökull. When we get to the foot of the glacier, we gear up and get safety instructions from our skilled guides before setting foot on the ice. Afterwards, we continue our hike over the glacier through a staggering landscape of rugged ice. After the walk on the beautifully rugged glacier, we will explore a natural ice cave where you will have enough time to explore and take photos. Ice caves are very popular during the winter. The ice cave we visit is selected based on actual conditions each time. We will spend about 1,5-2 hours on the ice, including glacier hike and the ice cave exploration“. Þá segir jafnframt í ferðalýsingunni: „This tour is highly dependent on conditions (including temperature, safety and accessibility). Ice caves are everchanging natural phenomena that are only accessible during winter when temperature drops well below zero“.

Samkvæmt framlögðum skriflegum samskiptum aðila óskaði sóknaraðila eftir endurgreiðslu kaupverðs þar sem hann taldi ferðina ekki í samræmi við ferðalýsingu varnaraðila. Með tölvupósti, dags. 9. mars 2023, féllst varnaraðili á endurgreiðslu að hluta, alls 8.802 krónur. Með tölvupósti sama dag ítrekaði sóknaraðili kröfu sína um fulla endurgreiðslu vegna vanefnda varnaraðila. Í tölvupósti varnaraðila, dags. 10. mars 2023, kemur fram að varnaraðili hafi borið fullyrðingar sóknaraðila undir leiðsögumenn ferðarinnar. Hafi viðkomandi fullyrt að íshellir hefði verið skoðaður í hinni umþrættu ferð. Þá kom fram sú afstaða varnaraðila að ferðin hafi því verið í samræmi við ferðalýsingu hennar. Þrátt fyrir þá afstöðu yrði sóknaraðili enga síður endurgreitt kaupverð að hluta vegna óánægju hans. Í svari sóknaraðila sama dag kemur fram að eini íshellirinn sem hefði verið skoðaður í ferðinni hafi verið um þriggja metra langur og hafi leiðsögumaður upplýst sóknaraðila um að sökum mikillar ofankomu dagana fyrir hafi íshellirinn fallið niður að hluta. Þá fullyrti sóknaraðili að aðeins tveir einstaklingar hafi rúmast í íshellinum í einu auk þess sem íshellirinn hafi ekki verið í samræmi við ljósmyndir á vefsíðu varnaraðila. Taldi sóknaraðili að fyrst varnaraðili vissi að snjóþyngsli hefðu gert íshellinn óaðgengilegan hefði varnaraðili átt að upplýsa um það fyrir kaupin. Loks ítrekaði sóknaraðili kröfu sína um fulla endurgreiðslu sökum framangreinds. Hafnaði varnaraðili fullri endurgreiðslu með tölvupósti, dags. 14. mars 2023, með þeim rökum að íshellar væru náttúruleg fyrirbæri, háðir veðurfari. Þá vísaði varnaraðili til þess að leiðsögumenn hafi sýnt þátttakendum ferðar önnur náttúrufrýrbrigði til að bæta upp fyrir það að íshellirinn hafi verið minni en venjulega. Málsaðilar áttu í

áframhaldandi í samskiptum vegna málsins þar sem sóknaraðili meðal annars staðfestir að hafa mótttekið endurgreiðslu frá varnaraðila að fjárhæð 8.802 krónur. Krafðist sóknaraðili frekari endurgreiðslu í kjölfarið sem var aftur hafnað af varnaraðila. Með tölvupósti, dags. 15. mars 2023, hækkaði varnaraðili þó fjárhæð endurgreiðslu til sóknaraðila úr 8.802 krónum í 11.700 krónur. Rökin fyrir þeirri ákvörðun voru þau að mistök hefðu verið gerð af varnaraðila við útreikning endurgreiðslu.

Við bókun ferðarinnar voru sóknaraðila veittar upplýsingar um að íshellar eru náttúruleg fyrirbæri sem geta breyst af náttúrulegum aðstæðum. Virðist sem það hafi gerst að einhverju leyti fyrir upphaf umsaminnar ferðar en samkvæmt framlögðum gögnum var sá íshellir sem skoðaður var minni en venjulega vegna ofankomu og snjóþyngsla dagana fyrir ferðina. Ekki verður annað ráðið af gögnum máls en að ferðin hafi að öðru leyti verið í samræmi við ferðalýsingu varnaraðila, þ.e. sóknaraðili og samferðarkona hans fóru í ferðina, gengu á jökli og fóru í íshelli sem þó var minni en ella. Óumdeilt er að varnaraðili hefur endurgreitt sóknaraðila 11.700 krónur þar sem ferðin stóðst ekki væntingar sóknaraðila eða sem nemur tæplega 30% af heildargreiðslu sóknaraðila til varnaraðila. Með hliðsjón af framangreindu og atvikum máls að öðru leyti telur kærunefndin að sóknaraðila verði ekki ákveðinn frekari afsláttur af ferðinni.

## V Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

---

Hildur Ýr Viðarsdóttir  
formaður

---

Hildur Leifsdóttir

---

Jón Rúnar Pálsson