

## Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 22. desember 2025 í máli nr. 59/2025

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 14. maí 2025 barst kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings í viðskiptum við fyrirtækið Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði henni að fullu þá þjónustu sem afbókuð var af hálfu sóknaraðila. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

### II

#### Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með bréfi, dags. 28. maí 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 lagði fram andsvör sín þann 3. júní 2025 og bárust athugasemdir sóknaraðila við andsvörunum 20. sama mánaðar. Frekari athugasemdir bárust ekki frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, yfirlit yfir bókun sóknaraðila, staðfesting á greiðslu, dags. 27. desember 2024, staðfesting á endurgreiðslu að hluta og afrit af skilmálum varnaraðila.

Með bréfi, dags. 22. desember 2025, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kæruneftndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili bókaði þann 27. desember 2024 ferðapjónustu sem fól í sér umsjón varnaraðila með ferð sem nefnist [...] Ferðin átti að hefjast 11. janúar og ljúka 16. sama mánaðar. Greiddi sóknaraðila alls 1.456 dollara til varnaraðila fyrir. Innifalið í hinni keyptu þjónustu var hótलगisting í fimm nætur ásamt morgunmat, flutningur til og frá Keflavíkurlflugvelli, ferðir um [...] með leiðsögn og forfallatrygging.

Sóknaraðili ber því við að hafa haft vitneskju um það að hluti þjónustunnar yrði framkvæmdur af samstarfsaðila varnaraðila, fyrirtækinu [...]. Sóknaraðili vísar til þess að þann 10. janúar 2025 hafi starfsmaður [...] haft beint samband við sig og upplýst um að svokölluð [...] ferð sem skipulögð hafði verið 12. janúar yrði felld niður vegna óviðráðanlegra ástæðna. Hafi viðkomandi boðið sóknaraðila að fara í sambærilega ferð með öðrum þjónustuaðila á sama degi og tíma eða endurgreiðslu kaupverðs ferðarinnar. Hafi sóknaraðili þá óskað eftir því að afbóka alla ferðapjónustuna og fá endurgreiðslu. Þar sem sóknaraðili hafi engin viðbrögð fengið frá varnaraðila vegna þeirrar stöðu sem upp hafi verið komin hafi sóknaraðili litið svo á allri ferðinni hefði verið aflýst. Hafi sóknaraðili því tekið þá ákvörðun að afbóka flug sitt til Íslands. Síðar hafi sóknaraðili fengið endurgreiðslu frá [...] að fjárhæð um 200 dollara, vegna aflýstra ferða á þeirra vegum.

Sóknaraðili vísar til þess að varnaraðili hafi hafnað að endurgreiða sóknaraðila það sem eftir hafi staðið af kaupverði þjónustunnar og firrt sig allri ábyrgð í máli þessu. Þá hafi varnaraðili fullyrt að endurgreiðsla á grundvelli forfallatryggingarinnar kæmi ekki til greina þar sem sóknaraðili hafi ekki formlega afbókað þjónustu varnaraðila. Í þessu sambandi vísar sóknaraðili til þess að afbókun hafi átt sér stað í gegnum samstarfsaðila varnaraðila,[...].

Sóknaraðili krefst endurgreiðslu að fullu, að frádreginni þeirri fjárhæð sem [...] endurgreiddi sóknaraðila. Telur sóknaraðili að sökum ófullnægjandi upplýsinga frá varnaraðila sem og samskiptaleysis milli hans og fyrirtækisins [...], hafi sóknaraðili hætt við ferðina og talið sig eiga rétt á endurgreiðslu kaupverðs.

Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðili hafi fest kaup á hinni umþrættu ferðapjónustu á vefsíðu hans. Hafi ferðapjónustan hins vegar verið framkvæmd af samstarfsaðila hans, [...]. Í lýsingu ferðarinnar komi fram að í henni fólst ýmis afþreying fyrir kaupandann og minni skoðunarferðir. Líkt og framlögð gögn sýni hafi starfsmaður [...] tilkynnt sóknaraðila fyrir upphaf ferðapjónustunnar, þann 10. janúar 2025, að skoðunarferð um [...] hefði verið aflýst vegna veðurfars. Hafi viðkomandi boðið sóknaraðila tvo valkosti, þ.e. endurgreiðslu á kaupverði þeirrar skoðunarferðar eða tilfærslu í aðra sambærilega skoðunarferð. Síðar hafi ferð með þeim tilgangi að skoða norðurljós einnig verið aflýst. Hafi sóknaraðili valið endurgreiðslu kaupverðs. Hafi [...] óskað eftir því við varnaraðila að endurgreiða sóknaraðila 201 dollara fyrir þær tvær skoðunarferðir sem aflýst var. Hafi varnaraðili orðið við því þá þegar.

Kveðst varnaraðila virðast sem sóknaraðili hafi misskilið skrifleg skilaboð starfsmanns [...] þann 10. janúar 2025 og talið að allri sex daga ferðapjónustunni hefði verið aflýst. Þar af leiðandi hafi sóknaraðili ekki mætt í áætlaða skoðunarferð þann 13. janúar 2025. Varnaraðili telur þó ljóst af lestri skilaboða [...] að sóknaraðila hafi verið tilkynnt að aðeins áðurnefndum tveimur skoðunarferðum hefði verið aflýst en ekki allri ferðapjónustunni. Þá megi sjá af svörum sóknaraðila að hún hafi samþykkt hluta endurgreiðslu kaupverðs. Þar af leiðandi hafni varnaraðili kröfu sóknaraðila um fulla endurgreiðslu fyrir alla bókunina.

#### IV

#### Lagaumhverfi

Lög nr. 95/2018 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun gilda um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun sem seljendur bjóða til sölu, selja eða hafa milligöngu um sölu á til ferðamanna samkvæmt 1. mgr. 2. gr. laganna. Sóknaraðili óskaði eftir og greiddi fyrir ferðatengda þjónustu varnaraðila sem fólst í flutningi farþega, gistingu og aðra ferðatengda þjónustu í skilningi a., b. og d. liðar 1. tölul. 4. gr. laga nr. 95/2018. Sú þjónusta sem sóknaraðili og varnaraðili sömdu um telst því pakkaferð í skilningi 2. tölul. 4. gr. laganna. Í 7. tölul. 4. gr. kemur fram að seljandi telst einstaklingur eða lögaðili, jafnt í eigu hins opinbera sem í einkaeigu, sem vegna hlutaðeigandi viðskipta kemur fram í atvinnuskyni og gerir samninga við ferðamenn, svo og hver sá sem í atvinnuskyni kemur fram í umboði eða fyrir hönd seljanda, hvort sem seljandi kemur fram sem skipuleggjandi, smásali, seljandi sem hefur milligöngu um samtengda ferðatilhögun eða sem ferðapjónustuveitandi. Varnaraðili telst seljandi pakkaferðar í skilningi laganna og þar því sem skipuleggjandi ábyrgð á réttri framkvæmd ferðarinnar, sbr. 1. mgr. 17. gr. sömu laga.

Samkvæmt 1. mgr. 13. gr. laganna er skipuleggjanda eða smásala ekki heimilt að gera breytingu á samningi um pakkaferð, aðrar en verðbreytingar skv. 12. gr.,

nema heimild sé til slíkrar breytingar komi fram í samningi um pakkaferð og að um óverulega breytingu sé að ræða. Skipuleggjanda eða smásala ber að tilkynna ferðamanni án tafar, á skýran, skiljanlegan og áberandi hátt á varanlegum miðli um fyrirhugaðar breytingar á pakkaferð, frest til ferðamanns til að samþykkja breytingar eða afpanta pakkaferð, afleiðingar þess að ferðamaður svari ekki innan frestsins og um þá pakkaferð sem ferðamanni er boðin í staðinn ef við þá.

Í 14. gr. laganna er fjallað um afslátt, endurgreiðslu og úrbætur vegna verulegra breytinga á samningi um pakkaferð. Í 1. mgr. ákvæðisins segir að afpanti ferðamaður pakkaferð skv. 13. gr. eigi hann rétt á fullri endurgreiðslu innan 14 daga eða að þiggja í staðinn aðra pakkaferð sambærilega að gæðum eða betri, ef skipuleggjandi getur boðið slík skipti.

## V

### Niðurstaða

Þann 27. desember 2024 pantaði sóknaraðili ferð í gegnum vefsíðu varnaraðila sem samkvæmt bókunarstaðfestingu nefnist [...], dagana 11. til 16. janúar 2025. Greiddi sóknaraðili alls 1.456 dollara fyrir ferðina en innifalið í hinni keyptu þjónustu var hótलगisting í fimm nætur með morgunmat, ýmsar ferðir með fararstjórn, flutningur til og frá flugvelli ásamt forfallatryggingu. Þann 10. janúar 2025 hafði starfsmaður samstarfsaðila varnaraðila, [...], samband við sóknaraðila og upplýsti að skipulögð ferð á vegum fyrirtækisins, [...] sem fara átti fram þann 12. janúar 2025, yrði felld niður vegna óviðráðanlegra ástæðna. Af skriflegum samskiptum viðkomandi og sóknaraðila verður ráðið að sóknaraðila hafi verið boðin endurgreiðsla kaupverðs skoðunarferðarinnar eða að fara í sambærilega ferð með öðrum þjónustuaðila á sama tíma. Óskaði sóknaraðili eftir afpöntun ferðar og endurgreiðslu kaupverðs. Þann 11. janúar 2025 var sóknaraðila tilkynnt að ferð þar sem skoða átti norðurljós einnig yrði felld niður af sömu ástæðu. Var sóknaraðila í kjölfarið endurgreidd kaupverð þessarar tveggja ferða, alls 201 dollari. Að sögn sóknaraðila hafi hún talið að allri pakkaferðinni hefði verið aflýst og hafi hún því beint afpöntun sinni á ferðinni til viðkomandi starfsmanns [...]. Varnaraðili hafnar frekari endurgreiðslu til sóknaraðila á grundvelli þess að hún afpantaði ekki alla ferðþjónustuna.

Ágreiningur aðila lýtur að því hvort sóknaraðili eigi rétt á fullri endurgreiðslu þess sem eftir stendur vegna hinnar keyptu ferðþjónustu frá varnaraðila eða alls 1.255 dollurum.

Í málinu liggja fyrir þau skriflegu samskipti sem starfsmaður [...] átti við sóknaraðila vegna málsins. Þann 10. janúar 2025 sendi viðkomandi eftirfarandi skilaboð til sóknaraðila: „*Hello, We are reaching out regarding the [...] - Sun 12.jan 2025. Due to operational reason, we are not able to carry out the tour as planned. We would like to offer you 2 options: 1 – Do the same tour with our partner (same date and time) at no extra charge or 2 – otherwise initiate the refund process – we regret any inconvenience...*“ Stuttu síðar svarar sóknaraðila á þessa leið: „*Hi. I would like to cancel the trip please. Initiate the refund process*“. Svarar starfsmaðurinn svo: „*Sure, so refund of [...]*“ Staðfestir sóknaraðili í kjölfarið þá ósk sína og þakkar fyrir. Sendir starfsmaðurinn sama dag eftirfarandi skilaboð: „*Tomorrow we will send you around 13.00 the status of [...]*. Degi síðar, þann 11. janúar 2025, var síðarnefndu ferðinni einnig aflýst með sama samskiptahætti. Ekki verður séð að sóknaraðili hafi á nokkurn hátt brugðist við þeim skilaboðum. Þá er einnig ljóst af þessum framlögðum samskiptum að sóknaraðila var sendur tölvupóstur þann 13. janúar 2025 frá

fyrirtækinu [...], sem annaðist tveggja daga ferð um [...], þar sem henni var leiðbeint að hafa samband strax í ljósi þess að hún mætti ekki á upphafsstað þeirrar ferðar. Í kjölfarið sendi sóknaraðili skjáskot af þeim tölvupósti á áðurnefndan starfsmann [...] og ritaði eftirfarandi: „Hello! Was everything ok with the cancellation?“ Var sóknaraðila þá tilkynnt að bókun hennar á ferðapjónustunni væri enn í gildi. Endurgreiddi varnaraðili sóknaraðili síðar alls 201 dollara vegna hinna tveggja aflýstu skoðunarferða.

Óumdeilt er að breyting varð á framkvæmd pakkaferðarinnar þar sem tveim skoðunarferðum, sem voru hluti af hinni keyptu ferðapjónustu, var aflýst af þjónustuaðila vegna óviðráðanlegra aðstæðna. Að mati kærunevndarinnar var hér um að ræða verulega breytingu á pakkaferðinni sem heimiluðu sóknaraðila að afpanta ferðina á grundvelli 13. og 14. gr. laga nr. 95/2018. Í lögnum er ekki mælt sérstaklega fyrir um á hvaða formi afpöntun ferðamanns á pakkaferð þurfi að vera. Þrátt fyrir það álitur kærunevndin að sönnunarbyrði fyrir því að ferð hafi verið afpöntuð hvíli á ferðamanninum sjálfum.

Í tilkynningu [...] þann 10. janúar 2025 um aflýsingu skoðunarferðar um [...] voru sóknaraðila veittir tveir kostir, annars vegar endurgreiðslu kaupverðs hennar eða þátttaka í annarri og sambærilegri ferð á sama degi og tíma með öðru ferðapjónustufyrirtæki. Óskaði sóknaraðili eftir afpanta ferðina og fá endurgreiðslu kaupverðs. Var sóknaraðili sérstaklega innt eftir því hvort hún vildi fá endurgreiðslu kaupverðs skoðunarferðar um gullna hringinn og verður svar hennar ekki skilið á annan hátt en að það væri ósk hennar. Að mati kærunevndarinnar er ekki unnt að skilja samskipti sóknaraðila við samstarfsaðila varnaraðila á þann hátt að um afpöntun á allri ferðapjónustunni hafi verið að ræða. Þar af leiðandi verður ekki hjá því komist en að hafna kröfu sóknaraðila um frekari endurgreiðslu kaupverðs.

## VI Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

---

Hildur Ýr Viðarsdóttir  
formaður

---

Hildur Leifsdóttir

---

Jón Rúnar Pálsson