

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 18. október 2022 í máli nr. 7/2022

Kærunefndina skipa í þessu máli Hildur Ýr Viðarsdóttir lögmaður, Ívar Halldórsson lögfræðingur og Jón Rúnar Pálsson lögmaður.

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 23. janúar 2022 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings um þjónustu Y, hér eftir vísað til sem varnaraðila, í tengslum skiptináám sóknaraðila.

Sóknaraðili krefst þess að fá endurgreiddar 2.020.000 kr. og miskabætur. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

### II

#### Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 10. maí 2022, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar innan tveggja vikna í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Andsvör varnaraðila bárust til nefndarinnar þann 24. maí 2022. Sóknaraðili gerði athugasemdir við andsvör varnaraðila þann 8. júní 2022 og varnaraðili gerði loks frekari athugasemdir þann 16. júní 2022.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar og andsvara, samskipti aðila, kvittun fyrir millifærslu, reikningar, hljóðupptaka úr útvarpsþætti og samskipti við bandarísku skiptinemasamtökin [...].

Með bréfi, dags. 10. október 2022, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Í kvörtun kemur fram að sóknaraðili hafi farið sem skiptinemi á vegum varnaraðila til Bandaríkjanna og greitt fyrir það 2.020.000 krónur með millifærslu móður hennar. Þær hafi ekki fengið reikning fyrir þessu og ekki hafi verið skrifað undir samning um greiðslu.

Sóknaraðili kveður aðstæður og þjónustu ekki hafa verið eins og lofað hafi verið þar sem heimilið sem hún hafi búið á hafi verið óviðunandi. Sóknaraðili fór því heim til Íslands aftur eftir 12 daga og krafðist endurgreiðslu og bóta. Varnaraðili hafnar því að aðstæður hafi ekki verið fullnægjandi og hafnar því að endurgreiða eða greiða bætur.

#### 3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili kveður aðstæður og þjónustu ekki hafa verið eins og lofað hafi verið. Heilsa hennar hafi verið orðin slæm vegna myglu í húsnæðinu sem hún hafi dvalið í. Henni hafi verið lofað öruggu húsnæði sem tekið hefði verið út af samtökunum. Varnaraðili hafi sagt sóknaraðila að hún þyrfti að bíða í að lágmarki 4 vikur til viðbótar til að geta óskað eftir nýju heimili. Hún hafi ekki getað séð fram á að vera fárveik að lágmarki 4 vikur til viðbótar. Sóknaraðili telur að ef hún hefði verið lengur þá hefði hún aldrei beðið þess bætur og verið með ævilangan heilsubrest vegna myglu. Stanslausar blóðnasir og útbrot séu ekki eitthvað sem auðvelt sé að lifa við

í langan tíma og telur sóknaraðili að það hefði trúlega farið versnandi miðað við hvenær það hafi byrjað. Varnaraðili neiti að endurgreiða neitt né greiða bætur.

Sóknaraðili kveðst vilja fá fulla endurgreiðslu þar sem ekki hafi verið staðið við loforð um gæði þjónustunnar sem hafi verið keypt. Þá vilji hún fá miskabætur fyrir að varnaraðili hafi stefnt heilsu hennar í hættu.

### 3.2. Sjónarmið varnaraðila

Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðili hafi upphaflega átt að fara sem skiptinemi til [...] í Bandaríkjunum en hætt við tveimur dögum fyrir brottför sem hafi upphaflega verið áætluð 20. ágúst 2021. Faðir sóknaraðila hafi beitt skapi sínu til að fá því framgengt að allur kostnaður yrði endurgreiddur. Það hafi gengið eftir og varnaraðili endurgreitt allan kostnað þann 19. ágúst 2021. Þrátt fyrir það hafi verið ákveðið að verða við bón sóknaraðila um að fara út þegar hún hafi haft samband stuttu síðar og óskað aftur eftir því að fara í skiptináms. Þá hafi verið fundin önnur fjölskylda fyrir sóknaraðila í [...] og skiptineminna farið út þann 18. september 2021 í gegnum varnaraðila og bandarísku skiptinemasamtökin [....].

Varnaraðili kveður sóknaraðila hafa strax fengið mikla heimþrá og ekki sýnt áhuga á að aðlagast nýrri menningu eða fjölskyldunni sem hafði opnað heimili sitt fyrir henni. Stuttu eftir að hún hafi komið út hafi hún kvartað m.a. yfir hálsbólgu og fósturmóðir hennar farið með hana í covid-próf þann 28. september. Skömmu síðar hafi skiptineminna valið að fara heim og varnaraðili orðið við því. Hún hafi flogið aftur heim til Íslands þann 3. október og því verið úti í 12 heila daga. Varnaraðili kveður heimförina hafa borið mjög brátt að og engin almennileg ástæða verið gefin fyrir því að óskað hafi verið eftir henni. Í hamaganginum hafi farist fyrir að spyrja sóknaraðila hvort hún hefði fengið út úr covid-prófinu sem hún hafði farið í þann 28. september. Daginn eftir að hún flaug heim hafi fengist staðfesting á því að sóknaraðili hafði vissulega greinst með covid.

Varnaraðili vísar til þess að húsnæðið sem sóknaraðili hafi dvalið í hafi ekki verið myglað. Það hafi verið tekið út af skiptinemasamtökunum þann 5. september eða tæpum tveimur vikum áður en sóknaraðili hafi mætt og herbergi sóknaraðila málað síðast fyrir tveimur árum. Varnaraðila hafi aldrei verið tjáð að heimilið væri myglað. Varnaraðili hafi fyrst fengið upplýsingar um slíkar aðdróttanir þegar skiptinemasamtökin erlendis hafi látið vita að foreldrar sóknaraðila hefðu, þann 10. nóvember, haft samband við þau beint til að sækjast eftir endurgreiðslu og þá talað um að ástæða heimferðar skiptinemans hefði verið sú að heimilið hefði verið myglað. Sóknaraðila hafi verið boðið að fá nýja fjölskyldu innan sama samfélags svo að hún þyrfti ekki að skipta einnig um skóla. Sóknaraðili hafi ekki þegið það og viljað fara heim. Varnaraðili kveður það ávallt vera þannig að skiptinemi skipti ekki um fjölskyldu fyrstu fjórar vikurnar í skiptinámi, einfaldlega vegna þess að það taki tíma að aðlagast og þessi tími sé gefinn til þess. Fastlega megi gera ráð fyrir að veikindi sóknaraðila hafi verið af völdum covid-veirunnar enda með virkt smit á þessum skamma tíma sem hún dvaldist í Bandaríkjunum.

Varnaraðili bendir á að allar fjölskyldur sem taki á móti skiptinimum fari í gegnum ákveðið ferli og séu tekin út af skiptinemasamtökunum erlendis, sbr. lið 3-1, í svokölluðu "Program agreement" á bls. 14 í samningi við bandarísku skiptinemasamtökin. Skiptinemi sækir um skiptináms í ákveðinn tíma, frá nokkrum mánuðum upp í heilt skólaár og standi við það. Kjósi skiptinemi að fara heim eða sé hann rekinn úr prógramminu t.d. vegna þess að viðkomandi hafi brotið reglur

skiptináms, sé endurgreiðsla augljóslega ekki í boði enda búið að leggja út fyrir öllum kostnaði við prógrammið. Vert sé að geta þess að varnaraðili veitti sóknaraðila samtals 250.000 króna styrk upp í skiptinámið.

Varnaraðili getur þess þó að í asaganginum við að undirbúa brottför sóknaraðila til [...], seinni staðarins sem hafi verið fundinn fyrir sóknaraðila eftir að hún hætti við að fara til [...] eins og upphaflega hafi staðið til, hafi þau mannlegu mistök átt sér stað að farist hafi fyrir að senda kvittanir á sóknaraðila og foreldra vegna greiðslu. Eftir því hafi heldur ekki verið kallað. Þeir reikningar séu þó að sjálfsögðu til og hafi verið gefnir út á sínum tíma í viðurkenndu bókhaldskerfi [...].

Varnaraðili kveðst aldrei hafa upplifað mál skiptinema taka jafn miklum vendingum og þetta mál hafi gert. Varnaraðili eigi gögn og upplýsingar til að rekja það nánar. Varnaraðili nefnir að faðir sóknaraðila hafi skeytt skapi sínu ítrekað og valdið starfsfólki varnaraðila töluverðum ama og óþægindum vegna þessa.

### 3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Sóknaraðili vísar til þess að varnaraðili hafi sagt henni að hún þyrfti að bíða fjórar vikur til að geta óskað eftir nýrri fjölskyldu. Þegar sóknaraðili hafi verið úti hafi fjölskyldan sagt að tengiliðurinn hennar væri á sjúkrahúsi og hún ekki alveg vitað hver væri tengiliðurinn sinn og því ekki vitað hvern hún hafi átt að tala við úti. Þar af leiðandi hafi hún talað við starfsmenn varnaraðila á Íslandi. Henni hafi aldrei verið boðin önnur fjölskylda. Sóknaraðili hafnar staðhæfingum um að hún hafi fengið slíkt boð.

Sóknaraðili kveðst hafa farið í covid próf á þriðjudegi og á laugardagsmorgni hafi móðirin á heimilinu sagt henni að hún væri með covid. Hún hafi fengið að vita það daginn áður en sóknaraðili ekki fengið að sjá neitt um það. Næsta sem hún segi sé að þær séu að fara í búð. Þær hafi farið í nokkrar búðir og í bílnum hafi móðirin sagt sóknaraðila frá því að það sé oft gefnar falskar jákvæðar niðurstöður úr covid prófum til að fá út úr tryggingum, hún vita það þar sem hún vinni sjálf hjá tryggingafyrirtæki. Þegar sóknaraðili hafi lent á Íslandi hafi hún farið í Covid próf og verið neikvæð. Þá innan 6 dögum frá fyrra prófi.

Sóknaraðili vísar til þess að það hafi komið fram í mörgum fjölmiðlum að covid ástandið í Texas væri mjög slæmt og tölur á leiðinni upp. Sóknaraðila og foreldrum hennar hafi alls ekki litist á blikuna og þegar hún hafi haft samband við varnaraðila hafi starfsmenn þar ekkert verið búnir að fylgjast með Covid ástandinu þar. Varnaraðili hafi ekki verið að vinna vinnuna sína með fullnægjandi hætti hvað þetta varði.

Sóknaraðili kveðst hafa verið með útbrot um allan líkama og með blóðnasir oft á dag. Sóknaraðili kveðst eiga myndir þessu til staðfestingar. Það hafi verið slæm lykt inni í húsinu sem hafi verið reynt að fela með tugum ilmkerta og ilmefna. Sóknaraðili kveðst eiga myndir af óþrifnaðinum á heimilinu.

### 3.4 Athugasemdir varnaraðila

Varnaraðili bendir á að enn sé óljóst á hvaða grundvelli verið sé að krefjast endurgreiðslu. Krafa sé afskaplega óskýr og ekki í samræmi við sannleikann. Talað séu um að varnaraðili hafi ekki unnið vinnuna sína varðandi það þegar sóknaraðili hafi átt að fara til Texas. Það sé alrangt. Vel hafi verið fylgst með og ekki nokkur ástæða til að hætta við dvölinu til Texas miðað við þær aðstæður sem hafi verið uppi. Varnaraðili nefnir að skiptinemasamtökin úti hafi verið mjög hissa þegar

sóknaraðili hafi dregið sig út úr því prógrammi vegna covid-hræðslu. Þau hafi verið með um 10 skiptinema þá þegar í Texas frá öðrum löndum án nokkurra vandkvæða. Sóknaraðili hafi enn fremur átt að fara í smábæ með margfalt lægri covid-tíðni heldur en var á Íslandi á sama tíma. Sóknaraðili hafi fengið það allt endurgreitt. Ekki vegna þess að varnaraðili hafi ekki þorað að senda hana til Texas vegna covid – heldur vegna þess að faðir sóknaraðila hafði helt sér yfir starfsmann varnaraðila, hótað öllu illu og ætlað að fara með málið í fjölmiðla. Á þeim tíma hafi starfsmaður varnaraðila, sem hafi komið að máli sóknaraðila, haldið að það væri vegna áhyggja foreldris á þessum undarlegu covid-tímum, sem enginn hafði upplifað áður. Þegar allt hafi svo sprungið og sóknaraðili komin heim eftir stuttu dvölinu í Minnesota hafi farið að renna á hana tvær grímur varðandi föðurinn vegna þeirra hótana sem hann hafði látið út úr sér. Varnaraðili hafi m.a. komist að því að hann hefði áður hótað aðilum lögsóknum fyrir undarleg atriði.

Um leið og sóknaraðili hafi farið út til Minnesota hafi farið að bera á furðulegum ásökunum frá föðurnum sem hafi strax vilja að varnaraðili færi að skoða það að skipta um fjölskyldu fyrir sóknaraðila. Dæmi um kvörtunarefni hafi m.a. verið að skiptineminn hafi þurft að standa við sveitaveg til að bíða eftir skólabíl, að skólabíllinn væri of lengi á leiðinni í og úr skóla og að skiptineminn hafi fengið lánað hjól hjá fjölskyldunni en ekki verið spenntur á hana hjálmur. Varnaraðili bendir á að það sé algild regla hjá honum, og öllum öðrum sem komi að skiptinámi, að það sé ekki skipt um fjölskyldu fyrstu fjórar vikurnar eftir að út sé komið nema eitthvað komi upp á. Þetta sé augljóslega gert til þess að skiptinemi fái tíma til að aðlagast fjölskyldunni sinni úti og það taki þennan tíma. Þegar sóknaraðili hafi krafist þess skyndilega að koma heim, án þess að gefa nokkra ástæðu fyrir því, hafi skiptinemasamtökin boðið henni að finna nýja fjölskyldu á sama stað svo hún þyrfti ekki að skipta um skóla en það hafi hún ekki þegið.

Faðir sóknaraðila hafi síðast hringt í starfsmann varnaraðila þann 8. desember 2021. Í því símtali hafi hann held sér yfir starfsmanninn, hótað henni lögsóknum, sagt að hún færi í gæsluvarðhald yfir jólin og að hann væri að tímasetja þá “lögsókn” þannig að það myndi valda sem mestum skaða fyrir varnaraðila þar sem hann ætli sér að eyðileggja það að aðrir skiptinemar vildu fara út með varnaraðila í janúar. Hann hafi m.a. sagst vera á leið í útvarpsviðtal daginn eftir þar sem hann ætli að úthúða varnaraðila. Hann hafi ekki viljað segja hvar þetta útvarpsviðtal yrði. Daginn eftir heyrði varnaraðili af því hann hafi hringt í opna línu á Bylgjunni, þar sem hafi verið í gangi umræða um jólalög m.a., og komið þar með grafalvarlegar ásakanir, m.a. um að varnaraðili væri að stunda “skattaundanskot” og væri að “reyna að ná svona fé af krökkum”.

Varnaraðila vísar til samskipta sem hann kveður sýna skýrt hver ástæða þess að sóknaraðili hafi viljað fara heim hafi verið. Hún hafi orðið veik af covid strax og hún hafi komið út, verið með mikla heimþrá og ekki viljað aðlagast fjölskyldunni sem hafi tekið hana að sér. Saga hennar um myglu á heimilinu hafi komið eftir á og varnaraðili aldrei heyrt af neinu slíku þá 12 daga á meðan sóknaraðili hafi verið úti.

Í myndsam tali milli sóknaraðilar og starfsmanna varnaraðila þann 30. september 2021 hafi sóknaraðili sagst vera að jafna sig á hálsbólgunni en vilji samt helst fara heim. Sóknaraðili hafi verið beðin um að senda línu daginn eftir og láta vita hvernig henni liði. Það hafi hún ekki gert. Varnaraðili hafi því sent sóknaraðila skilaboð til að kanna stöðuna. Svörin hafi verið á þann veg að henni liði illa og að

hún vildi koma heim. Starfsmaður varnaraðila hafi verið í sambandi við foreldra sóknaraðila til að halda þeim upplýstum.

Þá hafi varnaraðila borist sms-skilaboð frá föður sóknaraðila þann 1. október 2021 þar sem hann lýsti áhyggjum af því að dóttir hans væri að hjóla án hjálms með vitund skiptinemaforeldranna. Varnaraðili leggur til að þau fundi daginn eftir og faðirinn hafi fallist á það. Rétt fyrir fundinn hafi faðirinn hins sent varnaraðila önnur sms-skilaboð þar sem hann hafi sagt að þau væru ekki alveg tilbúin og ætluðu að útvega sjálf fólk úti fyrst að varnaraðili væri að draga lappirnar í málinu. Varnaraðili hafi svarað og spurt hvort þau vildu ekki þiggja fundinn með þeim. Fundurinn hafi verið haldinn og faðir sóknaraðila krafist þess að dóttir sín kæmi heim en aldrei hafi nein ástæða verið gefin fyrir því. Varnaraðili átti sig ekki enn á því um hvað málið hafi í raun snúist og sjái hann ekki betur en að í þessu tilviki hafi skiptinemi farið út sem hafi því miður ekki átt erindi í skiptináms, fengið mikla heimþrá, orðið veik af covid og því viljað koma heim. Varnaraðili hafi lagt út fyrir öllum kostnaði sóknaraðila og því fái hann ekki endurgreiddur. Kostnaður skiptináms felist m.a. í flugferðum, öðrum ferðum, vegabréfsáritunum, enskuprófi, tryggingum, skólagjaldi og öðru sem ekki sé vara sem hægt sé að skila og fá endurgreidda.

#### IV

#### Niðurstaða

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa sem hvoru tveggja tóku gildi þann 1. janúar 2020.

Sóknaraðili greiddi varnaraðila 2.020.000 krónur fyrir skiptináms og þá þjónustu sem fólst í því að skipuleggja skiptináms fyrir sóknaraðila í Bandaríkjunum. Sóknaraðili telur skiptinámið, n.t.t. heimilisaðstæður sínar í Bandaríkjunum, hafa verið í ósamræmi við það sem samið var um og krefst endurgreiðslu fyrir þjónustuna að fullu að fjárhæð 2.020.000 krónur auk miskabóta.

Sóknaraðili byggir á því að heimili hennar í Bandaríkjunum hafi verið myglað og skítugt. Hún hafi orðið veik og sýnt önnur líkamleg einkenni vegna ástandsins. Varnaraðili hefur hafnað því að heimilið hafi ekki verið viðunandi og vísað til þess að allar skiptinemasamtök séu teknar út af skiptinemasamtökum erlendis áður en þær taki við skiptinimum. Húsnæðið hafi verið tekið út af skiptinemasamtökunum þann 5. september 2021 eða tæpum tveimur vikum áður en sóknaraðili hafi mætt. Þá hafi sóknaraðili ekki gert neinar athugasemdir hvað þetta varðar við varnaraðila á meðan hún hafi verið úti. Varnaraðili hafi fyrst heyrt af þessum umkvörtunum eftir að sóknaraðili hafi verið komin heim til Íslands.

Sóknaraðili hefur ekki sýnt fram á að aðstæður á heimili hennar hjá bandarísku fjölskyldunni hafi verið óviðunandi. Þá hefur hún ekki sýnt fram á meint veikindi né að þau megi rekja til aðstæðna á heimilinu. Af gögnum málsins verður ekki heldur ráðið að hún hafi látið vita af óviðunandi aðstæðum á heimilinu á meðan hún hafi verið úti þrátt fyrir að hafa átt í samskiptum við starfsmenn varnaraðila á spjallforriti. Miðað við gögn málsins virðast umkvartanir hvað þetta varðar fyrst hafa komið fram þann 10. nóvember 2021 í tölvupósti foreldra sóknaraðila til skiptinemasamtakanna í Bandaríkjunum eftir að sóknaraðili var komin heim. Varnaraðili fékk þar af leiðandi ekki tækifæri til að bregðast við þessum ásökunum.

Sóknaraðili virðist einnig byggja á því að covid ástandið í Texas hafi verið mjög slæmt á þessum tíma og farið versnandi. Varnaraðili hafi ekki verið búinn að

fylgjast með stöðuna í Texas hvað þetta varði með fullnægjandi hætti. Varnaraðili kveðst hins vegar hafa fylgst vel með stöðunni og ekki hafi verið nokkur ástæða til að hætta við dvölinu á þessum tíma vegna covid. Sóknaraðili hefur ekki sýnt fram á að covid ástand á þessum stað og tíma hafi verið með því móti að ekki hafi verið rétt að senda hana í skiptinámið. Þá virðast þessi rök sóknaraðila snúa að áður skipulögðu skiptinámi sem hún hætti við að fara í og hefur þegar fengið endurgreitt. Þessi málsástæða undirbyggir þannig ekki kröfu hennar um endurgreiðslu á skiptináminu sem hún fór í haustið 2021 til Minnesota.

Í ljósi framangreinds verður því ekki slegið föstu að þjónusta varnaraðila hafi verið í ósamræmi við samning málsaðila. Þá liggur fyrir að varnaraðili fékk ekki færi á að kanna málið og bæta úr svo sem samræmist trúnaðarskyldu samningsaðila. Verður því ekki séð að skiptinámið hafi verið haldið annmarka sem hafi valdið sóknaraðila fjárhagslegu tjóni sem varnaraðili beri ábyrgð á. Verður því að hafna kröfum sóknaraðila.

## V

### Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

---

Hildur Ýr Viðarsdóttir  
formaður

---

Jón Rúnar Pálsson

---

Ívar Halldórsson