

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 20. janúar 2020 í máli nr. 77/2020

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 4. ágúst 2020 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings í viðskiptum við Y, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða sér 12.675 krónur en til vara að varnaraðila verði gert að endurgreiða sér 6.338 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

### II

#### Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 5. ágúst 2020, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Andsvör varnaraðila bárust til nefndarinnar 5. ágúst 2020. Nefndinni bárust athugasemdir frá sóknaraðila þann 5. ágúst 2020 og sama dag bárust athugasemdir frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila og varnaraðila, staðfesting á greiðslu fyrir þjónustuna, upplýsingar um fyrirkomulag þjónustunnar, og afrit af skriflegum samskiptum milli sóknaraðila og varnaraðila.

Með bréfi, dags. 12. október 2020, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili bókaði ferð fyrir sig og einn samferðamann í ferð á vegum varnaraðila sem nefnist „Dragon Glass Katla Ice Cave“. Í ferðalýsingu kemur fram að ferðin taki um þrjá klukkutíma og í henni felist skoðun á íshelli, skoðun á ísmyndunum (e. views of ice formations), jeppaferð að jöklinum og upplifun í litlum hópi. Sóknaraðili greiddi ferðina fyrir sig með frímiða, sem varnaraðili bauð öllu heilbrigðisstarfsfólki, og keypti miða fyrir vinkonu sína á 25% afslætti sem varnaraðili bauð samferðamönnum heilbrigðisstarfsfólks. Alls greiddi sóknaraðili 12.675 krónur. Ferðin var farin þann 11. júlí árið 2020.

Þegar sóknaraðili og samferðamaður sóknaraðila voru mætt til að fara í ferðina voru þær upplýsingar veittar að vegna flóða væri ekki hægt að fara inn í íshellinn. Sóknaraðila var hins vegar boðið að fara í ferðina án þess að skoða íshellinn, sem sóknaraðili þáði. Sóknaraðili telur að ferðin hafi ekki verið í samræmi við þá ferð sem keypt var og að varnaraðili hafi ekki bætt með fullnægjandi hætti úr þeim annmarka á ferðinni sem fólst í því að ekki var hægt að skoða íshellinn. Sóknaraðili krefst endurgreiðslu að fjárhæð 12.675 krónur en til vara endurgreiðslu að fjárhæð 6.338 krónur, sem svarar til helmingi greiðslunnar fyrir samferðamann sóknaraðila. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

#### 3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili bendir á að varnaraðili hafi ekki boðið þann möguleika að hætta við ferðina og fá endurgreitt eða bóka aðra ferð. Kveðst sóknaraðili því hafa farið í ferðina með von um að hún yrði þess virði. Varnaraðili hafi hins vegar ekki boðið upp á afþreyingu í ferðinni sem sóknaraðila hefði ekki verið fært að framkvæma sjálf á fjórhjóladrifnum jeppa. Sóknaraðili

segir að í ferðinni hafi falist akstur að jöklinum, ganga að einum stað á jöklinum þar sem staðið hafi verið í um 40 mínútur til klukkustund, akstur að hæð sem stendur á móti jöklinum þar sem aftur hafi verið staðið á sama stað í um 40 mínútur, þar til ferðinni lauk með akstri af jöklinum. Þá bendir sóknaraðili á að varnaraðili hafi haft meira en 24 klukkustundir til að láta vita af aðstæðum við íshellinn og hefði borið að gera það svo hægt hefði verið að afpanta ferðina. Telur sóknaraðili að varnaraðili hafi ekki átt að bjóða upp á ferðina vitandi um stöðuna.

### 3.2. Andsvör varnaraðila

Varnaraðili bendir á að sóknaraðili byggji fullyrðingar sínar, um að varnaraðila hafi verið kunnugt um ástandið, á upplýsingum frá samkeppnisaðilum varnaraðila og fréttamiðlum. Það eru að mati varnaraðila ekki áreiðanlegar upplýsingar þar sem slíkir aðilar komi ekki nálægt vinnu varnaraðila á svæðinu eða aðgengi að íshellinum. Að sögn varnaraðila stóð yfir vinna við aðgengi að íshellinum dagana á undan sem átti að ljúka degi fyrir ferðina. Vinnan hafi hins vegar tafist og um morguninn hafi verið orðið ljóst að ekki yrði óhætt að fara inn í íshellinn. Þá hafi verið ákveðið að láta ferðamenn vita þegar þeir mættu á svæðið þar sem ástandið hafi komið svo seint í ljós. Varnaraðili segir að enginn hafi hætt við að fara í ferðina þegar veittar voru upplýsingar um aðstæður. Þá hafi enginn nema sóknaraðili haft athugasemdir við ferðina og hafi aðrir hrósað leiðsögumanninum fyrir að gera gott úr ferðinni.

Varnaraðili tekur fram að sóknaraðili hafi fengið að fara í ferðina án nokkurrar greiðslu og hafi einnig bókað fyrir annan aðila með afslætti. Þá segir varnaraðili að sóknaraðili hafi misnotað boð varnaraðila til heilbrigðisstarfsfólks þar sem aðeins ein frí ferð átti að vera í boði fyrir hvern heilbrigðisstarfsmann en sóknaraðili hafi einnig bókað sig og farið í aðra ferð hjá varnaraðila án kostnaðar.

## IV

### Niðurstaða

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

Sóknaraðili greiddi alls 12.675 krónur til varnaraðila vegna ferðar sóknaraðila og samferðamanns á vegum varnaraðila sem nefnist „Dragon Glass Katla Ice Cave“. Í ferðalýsingu kemur fram að ferðin taki um þrjú klukkutíma og að í henni felist skoðun á íshelli, skoðun á ísmyndunum (e. views of ice formations), jeppaferð að jöklinum og upplifun í litlum hópi. Þar kemur einnig fram um íshella að „ice caves are a dynamix natural phenomena. New unique caves are formed in different areas of the glacier. We visit a naturally formed ice cave during this tour. All photos on our website are from the current season, but some formations we visit might have changed due to the natural reasons.“

Við bókun ferðarinnar voru sóknaraðila veittar upplýsingar um að íshellar séu náttúruleg fyrirbæri sem geti breyst af náttúrulegum aðstæðum, sem hafði í tilviki sóknaraðila gerst fyrir upphaf umsaminnar ferðar. Varnaraðili segir í andsvörum sínum að um morguninn hafi orðið ljóst að ekki yrði hægt að fara inn í íshellinn með öruggum hætti vegna vatnavaxta. Hins vegar hafi verið ákveðið að láta ferðamenn vita um aðstæðurnar þegar ferðin var að hefjast klukkan 13:00 í Vík í Mýrdal. Sóknaraðili og samferðamaður sóknaraðila samþykktu að fara í ferðina þrátt fyrir að ekki væri hægt að skoða íshellinn af náttúrulegum orsökum. Af ferðalýsingu varnaraðila átti þá að felast í ferðinni skoðun á ísmyndunum, jeppaferð að jöklinum og upplifun í litlum hópi. Í gögnum málsins kemur fram að í ferðinni hafi hópnum verið ekið að jöklinum, gengið að ákveðnum stað og stoppað þar, ekið á annan stað, stoppað þar og svo ekið til baka. Ekki verður annað séð en að ferðin hafi verið í samræmi við ferðalýsingu varnaraðila að undanskildri skoðun á íshelli, sem sóknaraðila var við samningsgerð kunnugt um að gæti breyst af náttúrulegum orsökum.

Með hliðsjón af framangreindu og atvikum málsins að öðru leyti telur kærunefndin sér ekki annað fært en að hafna kröfu sóknaraðila.

**V**  
**Úrskurðarorð**

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir  
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson