

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 22. desember 2025 í máli nr. 82/2025

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 24. júní 2025 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings við Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst skaðabóta úr hendi varnaraðila að fjárhæð 2.805 evrur. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 3. júlí 2025, 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 kærunefndinni 16. júlí 2025. Athugasemdir sóknaraðila bárust 19. sama mánaðar.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, staðfesting á bókun ferðar, staðfesting á greiðslu fyrir ferðina, inneignarmiði, bókunarstaðfestingar fyrir hótलगistingar og flug og reikningar vegna leigu á bifreiðum í júní 2024 og maí 2025, greiðslukortayfirlit sóknaraðila vegna júní 2025 og afrit af skriflegum samskiptum milli aðila.

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

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Að gögnum máls má ráða að sóknaraðili festi kaup á ferð á vegum varnaraðila sem samkvæmt bókunarstaðfestingu nefnist „Hvannadalsnhjúkur – Iceland’s highest summit“ og greiddi fyrir hana 400 evrur. Var ferðin áætluð þann 9. júní 2024. Degi fyrir ferðina aflýsti varnaraðili henni vegna óviðráðanlegra ástæðna og fékk sóknaraðili í kjölfarið fulla endurgreiðslu kaupverðs og inneignarmiða fyrir sömu ferð sem hann gæti nýtt síðar. Sóknaraðili endurbókaði ferðina sem skyldi fara fram þann 24. maí 2025. Ágreiningur aðila varðar einkum framkvæmd þeirrar ferðar.

Röksemdir varnaraðila lúta því að ýmsir vankantar hafi verið á framkvæmd ferðar á vegum varnaraðila. Hafi upplifun sóknaraðila af ferðinni því ekki staðist væntingar hans.

Sóknaraðili vísar til þess að í lýsingu ferðarinnar hafi verið tiltekið að brottfarartími yrði kl. 03.00 á ferðadegi. Hins vegar hafi hópur sóknaraðila ekki farið af stað fyrr en kl. 04.00 og þá án nokkurra skýringa frá varnaraðila. Telji sóknaraðili að þessi óþarfa töf hafi leitt til þess að sá tímarammi sem hópurinn hafði til að ná á topp Hvannadalshnjúks minnkaði verulega. Þá hafi nokkrir þátttakendur í ferðinni ekki haft neina reynslu af fjallaklifri sem hafi haft neikvæð áhrif á framgang ferðarinnar og öryggi annarra þátttakenda. Bendir sóknaraðili á að sökum tíðra hvíldarpása á leiðinni hafi ferðin einnig gengið verulega hægt. Þá ber sóknaraðili því

við að varnaraðili hafi ekki veitt þátttakendum nægjanlegar upplýsingar um hversu krefjandi hin umþrætta ferð væri eða um notkun á öryggisbúnaði. Að sögn sóknaraðila hafi t.a.m. engin sýnikennsla farið fram um hvernig nota skyldi brodda eða ísaxir.

Sóknaraðili vísar jafnframt til þess að borið hafi á töluverðu ósamræmi í upplýsingagjöf varnaraðila til þátttakenda á meðan á ferðinni stóð, varðandi hvenær toppnum yrði náð. Þá hafi varnaraðili síðan tekið þá ákvörðun að hverfa frá því að fara alla leið og hópnum snúið við þegar stutt hafi verið á áfangastað. Hafi skýringar varnaraðila fyrir þessari ákvörðun verið misvísandi. Að sögn sóknaraðila hafi aðrir gönguhópar, sem farið höfðu fyrr af stað sama ferðadag og hópur sóknaraðila, komist farsællega upp á topp fjallsins.

Sóknaraðili telur að varnaraðili hafi vanefnt samning aðila um ferðina í tvígang og bendir á í því sambandi til þess að fyrri ferð sóknaraðila árið 2024 hafi verið aflýst með stuttum fyrirvara vegna meiðsla leiðsögumanns. Kveðst sóknaraðili hafa orðið fyrir fjárhagslegu tjóni vegna þjónustu varnaraðila og krefst þess að hann bæti tjón sitt í formi útlagðs kostnaðar vegna ferðalaga sinna hingað til lands vegna ferðarinnar, þar á meðal kostnað vegna kaupa á flugferðum og gistingu, leigu á bifreiðum og kaupa eldsneytis, alls 2.805 evrur.

Varnaraðili vísar til þess að í lýsingu ferðarinnar komi skýrt fram að brottfarartími hennar sé sveigjanlegur enda sé nauðsynlegt að taka mið af veðurskilyrðum hverju sinni til að gæta fyllsta öryggis þátttakenda. Varnaraðili og starfsmenn hans velji því hentugan brottfarartíma, innan uppgefins tímaramma, með það fyrir augum. Þá bendir varnaraðili á að í lýsingunni komi jafnframt fram að engin krafa sé gerð til þátttakenda um fyrri reynslu af klifri með öryggisbúnað. Sé það í samræmi við mat reyndra leiðsögumanna í klifri. Þá komi fram að gönguferðin sé erfið (e. strenuous) og á vefsíðu varnaraðila sé útskýrt hvaða þýðingu það hafi fyrir þátttakendur. Þá sé degi fyrir brottför ávallt haldin kynning fyrir þátttakendur í Skaftafelli þar sem farið sé yfir ferðina sjálfa sem og öryggiskröfur- og búnað. Þar fari jafnframt fram mat leiðsögumanna á líkamlegu atgervi allra þátttakanda og því hvort viðkomandi sé hæfur til að taka þátt í ferðinni. Telur varnaraðili að það mat sé ekki í höndum sóknaraðila í þessu tilviki. Þá ítreki varnaraðili að samhæfing og skipulagning ferðar sé alfarið í höndum leiðsögumanna hans og þá með öryggi alls hópsins að leiðarljósi.

Varnaraðili bendir á að í fjallgöngum í svo mikilli hæð geti aðstæður breyst hratt og það hafi í för með sér að áætlanir um tímasetningar geti breyst að sama skapi. Leiðsögumenn varnaraðila séu stöðugt að meta leiðir upp jökulinn á meðan á ferð standi, með hliðsjón af hæfni hóps hverju sinni og veðuraðstæðum, og því geti áætlanir breyst skjótt. Þá verði að hafa í huga að sökum fjarlægðar frá neyðarþjónustu og skorts á skjóli upp á jökli verði að fylgja strangara mati á áhættu við að klífa upp á topp Hvannadalshnjúks. Í hinni umþrættu ferð hafi veður- og slóðaskilyrði breyst skyndilega og hafi það verið mat leiðsögumanna að ekki væri öruggt að klífa tindinn í það sinn. Til að tryggja öryggi þátttakenda hafi því verið ákveðið að snúa hópnum við. Að sögn varnaraðila hafi hvorugur hópanna tveggja sem lögðu af stað kl. 16.00 þennan dag komist alla leið upp á topp.

Til stuðnings kröfu sinni vísar varnaraðili einnig til skilmála sinna sem og upplýsinga sem aðgengilegar séu við kaup á ferðum á vefsíðu hans. Hafi sóknaraðili gengist við skilmálum varnaraðila við kaupin. Í svokölluðum „*Terms of Payment*“ komi m.a. fram að varnaraðili: „...reserve the right to alter tours and itineraries due to

weather or road conditions. All programs can be changed or cancelled at any moment during the trip to assure the safety of the clients and staff of IMG. No responsibility is accepted for losses, expenses due to delays, changes of flights, or other services or because of strikes, accidents, sickness, damage, negligence, weather, war, changes in schedules, or other similar causes...“ Þá komi jafnframt fram í skilmálum varnaraðila að hann áskilji sér rétt til að breyta leiðum, ferðaáætlunum og tímasetningum án fyrirvara ef nauðsyn krefur.

Loks bendir varnaraðili á að eðli málsins samkvæmt sé ekki hægt að lofa kaupanda ferðar af þessu tagi að toppnum verði náð. Hér sé um að ræða kaup á tiltekinni upplifun með leiðsögn sem, ef allt gangi upp, endi með því kaupandi nái alla leið upp á topp Hvannadalshnjúks. Vísar varnaraðili til þess að árið 2025 hafi þátttakendur komist alla leið í 75% tilvika. Sum fyrri ára hafi það hlutfall hins vegar farið niður í 50% en það megi alfarið rekja til náttúruaflanna. Þó varnaraðili skilji vonbrigði og óánægju varnaraðila í máli þessu kveðst hann ekki geta borið ábyrgð á útlögðum kostnaði hans tengdum ferðalögum hans til Íslands. Hafi varnaraðili hins vegar boðið sóknaraðila á ný inneignarmiða í sömu ferð síðar.

IV

Niðurstaða

Sóknaraðili greiddi varnaraðila alls 400 evrur vegna ferðar á vegum varnaraðila sem samkvæmt bókunarstaðfestingu nefnist „*Hvannadalshnjúkur – Iceland’s highest summit*“. Var ferðin áætluð þann 9. júní 2024. Degi fyrir ferðina aflýsti varnaraðili henni vegna óviðráðanlegra ástæðna og fékk sóknaraðili í kjölfarið fulla endurgreiðslu kaupverðs og inneignarmiða fyrir sömu ferð síðar. Sóknaraðili nýtti inneignarmiða sinn og endurbókaði ferðina með ferðadagsetninguna 24. maí 2025. Sóknaraðili tók þátt í ferðinni þann dag en þegar skammt var upp á topp Hvannadalshnjúks var gönguhópi sóknaraðila hins vegar snúið við vegna breytinga á veðri. Telur sóknaraðili að varnaraðili hafi þannig vanefnt samning aðila um ferðina.

Í vefsíðu varnaraðila má finna ferðalýsingu hinnar umþrættu ferðar. Í henni kemur m.a. fram: „*[t]he peak is located in the north-western rim of the Örfajökull volcano and promises an unforgettable hike with breathtaking panoramic views. To kick off your adventure packed day, you will meet your highly qualified guide at our Base in Skaftafell for a briefing. No special technical skills are required but we recommend packing the items on our equipment list. The climb will be mentally and physically gruelling but it is worth it...*“ Síðar vekur varnaraðili sérstaklega athygli á því þar að hann: „*recommend that our customers leave a few days free before and after scheduled departure date in case we need to cancel or make changes to departure due to lack of participation or weather conditions. The season has been shortened due to deteriorating conditions on the glacier over the years.*“

Við bókun ferðarinnar voru sóknaraðila veittar upplýsingar um breytingar gætu orðið á ferðinni eða henni jafnvel aflýst vegna m.a. veðuraðstæðna. Þá kemur fram í skilmálum varnaraðila, sem sóknaraðili gekkst undir við kaup á ferðinni, að varnaraðili áskildi sér rétt til breytinga dagskrá ferðar eða aflýsa ferð á meðan á henni stendur til að tryggja öryggi viðskiptavina og starfsmanna sinna. Þá segir jafnframt að varnaraðili beri ekki ábyrgð á tjóni eða kostnaði viðskiptavinar vegna tafa, breytinga á flugum eða annarri þjónustu vegna m.a. veðurs.

Í málinu liggur fyrir að fyrri ferð sóknaraðila í júní 2024 var aflýst vegna veðurs og fékk sóknaraðili fulla endurgreiðslu kaupverðs og inneignarmiða í sömu ferð sem hann gat nýtt sér síðar. Þá liggur fyrir að sóknaraðili tók þátt í sömu ferð í maí 2025 en á meðan á ferðinni stóð var sú ákvörðun tekin af varnaraðila að fara ekki alla leið upp á topp Hvannadalshnjúks vegna breytinga á veðuraðstæðum með það fyrir augum að tryggja öryggi gönguhópsins. Ekki verður annað séð en að ferðin hafi að öðru leyti verið í samræmi við ferðalýsingu varnaraðila, þ.e. sóknaraðili fór í ferðina, gekk á jökul í fylgd með leiðsögumanni og varði sú gönguferð í um 13-14 klukkustundir. Óumdeilt er að varnaraðili hefur endurgreitt sóknaraðila kaupverð ferðarinnar að fullu og boðið honum inneignarmiða á ný þar sem ferðin stóðst ekki væntingar sóknaraðila. Í ljósi alls framangreinds er ekki unnt að fallast á að sýnt hafi verið fram á vanefnd varnaraðila á samningi aðila um ferðina og þannig valdið sóknaraðila tjóni. Mátti sóknaraðila vera kunnugt við samningsgerðina að ferðin gæti breyst eða verið aflýst vegna veðuraðstæðna. Er því ekki unnt að fallast á það með sóknaraðila að varnaraðila beri að greiða honum skaðabætur vegna útlagðs kostnaðar hans við gistingu, flug og leigu á bifreiðum vegna ferðalaga sóknaraðila til Íslands.

V Úrskurðarorð

Kröfum sóknaraðila, X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson