

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 22. desember 2025 í máli nr. 86/2025

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 1. júlí 2025 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings í viðskiptum við fyrirtækið Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili gerir kröfu um endurgreiðslu, að fullu eða hluta, á greiðslu sem innt var af hendi til varnaraðila vegna ferðar á hans vegum. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, 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. Varnaraðili lagði fram andsvör sín þann sama dag og bárust athugasemdir sóknaraðila við andsvörunum 10. sama mánaðar. Frekari athugasemdir bárust ekki frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, bókunarstaðfesting, skjáskot af vefsíðu varnaraðila, staðfesting á greiðslu til fyrirtækisins[...], afrit af skriflegum samskiptum milli aðila, yfirlit úr kerfum varnaraðila varðandi bókun sóknaraðila sem og vegna þátttakenda í sömu ferð.

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

Sóknaraðili bókaði þann 20. febrúar 2025 ferð á vegum varnaraðila sem samkvæmt bókunarstaðfestingu nefnist „Ice Cave and Exploration Tour“ og greiddi fyrir það 33.500 krónur. Var ferðin fyrirhuguð degi síðar.

Sóknaraðili vísar til þess að sama dag og hann bókaði ferðina með varnaraðila hafi honum borist tilkynningar frá öðrum ferðaskipuleggjendum um aflýsingar á ferðum sem hann hafði bókað með þeim. Hafi sóknaraðila meðal annars borist aflýsing ferðar frá öðru fyrirtæki með líku heiti og varnaraðili síðla þessa dags og hafi fyrir mistök talið að um hina umþrættu ferð hefði verið að ræða. Kveðst sóknaraðili hafa þá reynt að hafa samband við varnaraðila símleiðis en án árangurs. Hafi sóknaraðili enga síður mætt á upphafsstað ferðarinnar að [...] kl. 9.00 þann 21. febrúar, eða tæpri klukkustund áður en ferðin hafi átt að hefjast. Vísar sóknaraðili til þess að hafa þar hvorki fundið merkingar sem vísuðu á starfsstöð varnaraðila né starfsfólk varnaraðila. Hafi sóknaraðili því leitað til starfsmanns annars ferðapjónustu-fyrirtækis, [...], og hafi viðkomandi upplýst sóknaraðila um að ferð

varnaraðila hefði verið aflýst. Í ljósi alls þessa hafi sóknaraðili tekið ákvörðun að bóka sambærilega ferð með því fyrirtæki.

Sóknaraðili vísar til þess að hafa fyrst um sinn beðið eftir endurgreiðslu frá varnaraðila vegna aflýsingar ferðarinnar. Þar sem engin endurgreiðsla hafi borist kveðst sóknaraðili hafa haft samband við varnaraðila með tölvupósti 7. mars 2025. Þá fyrst hafi sóknaraðili fengið þær upplýsingar að ferðinni hefði ekki verið aflýst og að samkvæmt skilmálum varnaraðila ætti sóknaraðili ekki rétt á endurgreiðslu kaupverðs. Í þessu sambandi kveðst sóknaraðili gera athugasemd við það að varnaraðili hafi ekki haft samband við sig til að staðfesta hvort hann hygðist taka þátt í ferðinni.

Varnaraðili vísar til þess að hin umþrætta ferð hafi farið fram samkvæmt áætlun og að allir þátttakendur hafi mætt í hana nema sóknaraðili. Þá bendir varnaraðili á að sóknaraðili hafi hvorki haft samband við sig degi fyrir ferðina né á ferðadeginum sjálfum. Hafi sóknaraðili fyrst haft samband við sig þann 7. mars 2025 og óskað eftir endurgreiðslu. Í þessu sambandi vísar varnaraðili til þess að hann sé eina fyrirtækið á svæðinu við [...] með opna miðasölu milli kl. 08.45 og 16.15 alla daga. Að sögn varnaraðila hafi sóknaraðili ekki komið við hjá sér á staðnum, hringt í sig á opnunartíma eða sent tölvupóst þann dag sem ferðin hafi verið farin.

Varnaraðili bendir á að sóknaraðili hafi viðurkennt í tölvupósti sínum þann 14. mars 2025 að starfsmaður annars ferðapjónustufyrirtækis hafi sagt honum að ferð varnaraðila hefði verið aflýst. Kveðst varnaraðili ekki geta borið ábyrgð á röngum upplýsingum sem veittar séu af starfsfólki annarra fyrirtækja. Þá geti varnaraðili ekki endurgreitt ferð sem sannanlega hafi farið fram samkvæmt áætlun vegna misskilnings eða skort á eftirfylgni hjá viðskiptavini.

IV

Niðurstaða

Sóknaraðili bókaði ferð á vegum varnaraðila þann 20. febrúar 2025 og greiddi 33.500 krónur fyrir. Ferðin „*Ice Cave and Exploration Tour*“ var áætluð degi síðar, kl. 10.00, frá [...]. Síðla dags 20. febrúar barst sóknaraðila tilkynning um aflýsingu á ferð frá öðru ferðapjónustufyrirtæki og sökum misskilnings taldi hann að um aflýsingu á ferðinni á vegum varnaraðila væri að ræða. Sóknaraðili lagði enga síður leið sín að [...] þann 21. febrúar og að sögn sóknaraðila hafi starfsmaður [...], sem þar hafi verið staddur, fullyrt að ferð varnaraðila hefði verið aflýst. Í kjölfarið festi sóknaraðili kaup á sambærilegri ferð með því fyrirtæki. Ágreiningur aðila lýtur að því hvort sóknaraðili eigi rétt á endurgreiðslu vegna ferðarinnar. Byggir sóknaraðili á því að hann hafi reynt að ná sambandi við varnaraðila vegna ætlaðrar aflýsingar ferðinnar, bæði símleiðis þann 20. febrúar og á staðnum degi síðar, án árangurs. Þá telur sóknaraðili að varnaraðila hafi borið að hafa samband við sig og staðfesta þátttöku hans í ferðinni þegar í ljós hafi komið að hann væri ekki mættur í ferðina en það hafi varnaraðili hins vegar ekki gert. Varnaraðili vísar til þess að engin tilkynning um aflýsingu ferðarinnar hafi verið send á þátttakendur og að ferðin hafi farið fram í samræmi við áætlun. Þá bendir varnaraðili á að sóknaraðili hafi hvorki haft samband við sig í gegnum síma á opnunartíma hans né með tölvupósti á netfang hans á ferðadegi.

Sönnunarbyrði fyrir því að varnaraðili hafi vanefnt samning aðila hvílir á sóknaraðila. Óumdeilt er sóknaraðili tók ekki þátt í hinni keyptu ferð en af framlögðum gögnum þykir ljóst að ástæður þess verða raktar til misskilnings

sóknaraðila sjálfs sem og misvísandi upplýsinga frá starfsmanni annars ferðapjónustufyrirtækis á staðnum. Þá liggur fyrir að ferðin var framkvæmd af hálfu varnaraðila á tilgreindum tíma og að engin tilkynning var send til þátttakenda um aflýsingu hennar. Að mati kæruneftdarinnar hefur ekki verið sýnt fram á að varnaraðili hafi vanefnt samning aðila. Af þeim sökum telur kæruneftndin ekki unnt að fallast á kröfu sóknaraðila í málinu.

V
Úrskurðarorð

Kröfum sóknaraðila, X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson