

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 30. apríl 2025 í máli nr. 108/2024

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 27. ágúst 2024 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X, f.h. húsfélagsins [...] („sóknaraðili“), vegna ágreinings í viðskiptum við fyrirtækið Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili telur að múrviðgerð sem varnaraðili sinnti við fasteign sóknaraðila hafi verið haldin galla og krefst endurgreiðslu úr hendi varnaraðila að fjárhæð 893.098 krónur.

### II

#### Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 27. ágúst 2024, 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. Staðfesti varnaraðili móttöku kvörtunar með tölvupósti til nefndarinnar þann 20. nóvember 2024 og bárust andsvör hans 5. mars 2025. Athugasemdir sóknaraðila bárust 13. sama mánaðar.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, verksamningur aðila, almenn verklýsing varnaraðila fyrir tröppuviðgerðir, reikningur varnaraðila, dags. 3. nóvember 2023 og staðfesting á greiðslu hans, ljósmyndir sóknaraðila, skýrsla [...] húsmiðameistara vegna ástandsskoðunar á fasteigninni [...] frá því í október 2024 ásamt kostnaðaráætlun, afrit af tölvupóstsamskiptum milli aðila, símtalaskrár og umboð.

Með bréfi, dags. 29. apríl 2025, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Af gögnum máls verður ráðið að í september 2023 gerðu málsaðilar með sér samning sem fólst í því verki að gera við og filtera tröppur og stigapalla utanhúss við fasteign sóknaraðila að [...]. Að sögn sóknaraðila hóf varnaraðili verkið þann 27. september 2023 og hafi því verið að mestu leyti lokið um mánuði síðar en þá hafi aðeins átt eftir að meðhöndla fletina með yfirborðsefni. Gaf varnaraðili út reikning vegna verksins þann 3. nóvember 2023 sem sóknaraðili greiddi að fullu þann 29. sama mánaðar. Sóknaraðili telur að margvíslegir gallar hafi verið á verki varnaraðila og krefst fullrar endurgreiðslu á kaupverði þjónustunnar. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu verði hafnað og að hann fái að bæta úr verkinu.

Sóknaraðili vísar til þess að stuttu eftir að varnaraðili innti verkið af hendi hafi komið í ljós að rangur vatnshalli væri á nokkrum þrepum og hafi sóknaraðili strax komið á framfæri athugasemdum við varnaraðila vegna þess. Hafi varnaraðili fallist á að koma aftur í því skyni að framkvæma úrbætur á þrepunum og fullklára verkið. Í

desember 2023 hafi farið að bera á sprungumyndun í tröppunum og hafi sóknaraðili upplýst varnaraðila um það með tölvupósti þann 7. þess mánaðar. Hafi frekari ágallar á verki varnaraðila komið fram eftir því sem á hafi liðið og hafi varnaraðili verið látinn vita um frekari sprungumyndun, leka og bólgnun í steypu með tölvupósti 12. mars 2024. Kveðst sóknaraðili hafi óskað eftir úrbótum af hálfu varnaraðila ellegar endurgreiðslu kaupverðs. Að sögn sóknaraðila hafi varnaraðili ekki brugðist við kvörtunum hans. Hafi sóknaraðili loks náð á fyrirsvarsmann varnaraðila símleiðis í lok mars 2024 og hafi hann fallist á að koma og taka út verkið. Hafi viðkomandi mætt á staðinn og staðfest að ágallar væru á hinu unna verki og lofað að bæta úr en ekki hafi ekki orðið af því þrátt fyrir ítrekanir sóknaraðila þess efnis. Sóknaraðili kveðst hafa grunað að varnaraðili hefði jafnvel hug á því að tefja það að framkvæma úrbætur enda hafi aðilar samið svo um í verkamningi að varnaraðili bæri aðeins ábyrgð á hinu umsamda verki í eitt ár frá verkskilum.

Í athugasemdum sínum til kærunevndarinnar, dags. 13. mars 2025, vísar sóknaraðili til þess að í kjölfar framlagningar kvörtunar sinnar til kærunevndarinnar haustið 2024 hafi undirverktaki sóknaraðila mætt á staðinn og lofað úrbótum en enn hafi ekki orðið af því. Að sögn sóknaraðila hafi því engar sættir náðst í málinu þrátt fyrir fullyrðingar varnaraðila þess efnis. Kveðst sóknaraðili auk þess mótmæla því sem fram komi í andsvörum varnaraðila um að hafa fengið upplýsingar frá varnaraðila um að hugsanlega myndu frostskemmdir myndast í múrnum í kjölfar verksins. Hafi sóknaraðili treyst varnaraðila til að vinna umsamið verk af fagmennsku og samkvæmt gildandi stöðum og reglugerðum. Hafi varnaraðila, sem fagaðila, verið ljóst að frostskemmdir yrðu á verkinu vegna veðurfars hefði hann átt að fresta því um tíma.

Sóknaraðili vísar til þess að hafa fengið húsasmíðameistara til að framkvæma alhliða ástandsskoðun á utanverðri fasteigninni að [...] í september 2024, þar á meðal á hinu umprætta verki varnaraðila. Í skýrslu fagaðilans komi fram að frágangur á verki við stigatröppur sé ófaglegur auk þess sem múrfiltrun varnaraðila liggja við niðurfallsrist og hindri þannig frárennsli. Vísar sóknaraðili til þess að umrædd skýrsla hafi verið send varnaraðila í nóvember 2024.

Sóknaraðili krefst fullrar endurgreiðslu úr hendi varnaraðila enda þyki honum ljóst að verkið hafi hvorki verið unnið í samræmi við samning aðila né verklýsingu varnaraðila sjálfs. Telur sóknaraðili það fullreynt að fá varnaraðila til að bæta úr verkinu auk þess sem hann treysti því ekki að varnaraðili muni sinna úrbótum á verkinu án frekari dráttar.

Varnaraðili ber því við að hafa fengið undirverktaka sinn til að vinna hið umprætta verk. Á verktímanum hafi veðurfar ekki verið ákjósanlegt og hafi þá verið farið að kólna mikið á kvöldin og um nætur. Vísar varnaraðili til þess að sóknaraðili hafi upplýstur um að sökum þess gætu myndast frostskemmdir á múrhúðinni. Hafi það orðið raunin auk þess sem tvö eða þrjú tröppuþrep hafi verið með vitlaus mál en þau þó losað við sig allt vatn. Þá hafi safnast smávegis vatn fyrir framan eitt niðurfallið. Varnaraðili vísar til þess að undirverktakinn hafi hitt sóknaraðila haustið 2024 og upplýst hann um að bætt yrði úr verkinu. Taldi viðkomandi sig hafa náð sáttum við sóknaraðila um það og hugðist hann fara í það verk haustið 2025.

Varnaraðili kveðst mótmæla framlögðu mati skoðunarmanns enda hafi hann í skýrslu sinni fjallað um skemmdir á fasteigninni sem samningur aðila hafi ekki náð til, t.a.m. um skemmdir á lofti og veggjum í tröppuhúsi. Geti varnaraðili ekki borið ábyrgð á slíku. Loks vísar varnaraðili til þess að sóknaraðili hafi ekki reynt að ná í sig

til að leysa málið í góðu heldur aðeins kosið að taka þetta mál á hörkunni einni saman.

#### IV

##### Lagaumhverfi

Samkvæmt 1. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup (þkpl.) taka lögin til hvers kyns samninga um kaup á þjónustu sem veitt er neytendum í atvinnuskyni gegn endurgjaldi og þegar veitt þjónusta felur í sér:

1. vinnu við lausafjármuni,
2. vinnu við fasteignir, vinnu vegna byggingarframkvæmda eða aðrar framkvæmdir á landi,
3. geymslu á lausafjármunum,
4. ráðgjafarþjónustu sem veitt er í tengslum við 2. tölul.

Samkvæmt 4. gr. þkpl. ber seljanda þjónustu að vinna verk af fagþekkingu og veita neytanda upplýsingar og leiðbeiningar um vinnu verks með hagsmuni neytanda fyrir augum.

Ákvæði 6. gr. þkpl. mælir fyrir um leiðbeiningarskyldu seljanda gagnvart neytanda. Í þeirri skyldu felst meðal annars, samkvæmt athugasemdum við ákvæðið í frumvarpi til laganna, að ráðleggja kaupanda hvort vinna eigi verk eða ekki og með hvaða hætti. Þá ber seljanda þjónustu að leggja huglægt mat á það hvort ráðlagt sé að framkvæma verkið á þann hátt sem kaupandi hefur óskað eftir, byggt á fagþekkingu sinni.

Ákvæði 9. gr. þkpl. mæla fyrir þau tilvik þegar seld þjónusta telst gölluð. Samkvæmt 5. tölul. 1. mgr. 9. gr. verður þjónusta, með tilliti til notagildis, að svara til þess sem seljandi hefur lofað eða er með réttu áskilið af neytanda. Meginreglan er sú að neytandi ber sönnunarbyrðina fyrir því að seld þjónusta hafi verið haldin galla þegar áhættan af henni hefur flust yfir til neytandans.

Fjallað er um úrbótarétt seljanda þjónustu í 1. mgr. 16. gr. þkpl. Þar segir m.a. að tilkynni neytandi um galla og bjóðist seljandi þjónustunnar til að bæta úr honum getur neytandi ekki krafist afsláttar á verði né heldur rift samningi um kaup á þjónustunni enda sé bætt úr galla innan sanngjarns frests og án kostnaðar eða verulegs óhagræðis fyrir neytandann. Þetta gildir nema neytandi hafi sérstakar ástæður til þess að hafna að seljandi þjónustunnar taki að sér að bæta úr gallanum. Í athugasemdum við ákvæði þetta í frumvarpi til þkpl. kemur fram að neytandi geti synjað seljanda um að bæta úr ef seljandi hefur reynst ófær að vinna verkið, ef verulegt ósamkomulag er milli aðila eða ef seljandi hefur ekki staðið við umsamin tímamörk.

#### V

##### Niðurstaða

Málsaðilar sömdu um þjónustu varnaraðila við tiltekna múrviðgerðir á fasteign sóknaraðila að [...]. Umrædd þjónusta fellur undir lög nr. 42/2000 um þjónustukaup, sbr. 2. tölul. 1. mgr. 1. gr. laganna.

Í málinu hafa verið lagðar fram fjölmargar ljósmyndir af því verki sem varnaraðili tók að sér að framkvæma fyrir sóknaraðila. Þá liggur fyrir skýrsla [...] húsasmíðameistara sem sóknaraðili aflaði einhliða í september 2024 á ástandi fasteignarinnar. Fjallaði fagaðilinn í skýrslu sinni meðal annars um árangur hins

umprætta verks varnaraðila. Að sögn sóknaraðila var umrædd skýrsla send varnaraðila í nóvember 2024. Í henni er að finna þó nokkrar ljósmyndir fagaðilans sem varpa ljósi á múrvinnu varnaraðila sem og lýsingar á þeim vanköntum sem viðkomandi telur vera á verki varnaraðila. Lúta athugasemdir hans einkum að skorti á faglegum vinnubrögðum við verkið. Í niðurlagi skýrslunnar segir auk þess að: „...[t]alsvert er um steypuskemmdir í stigatröppum og stigapöllum við inngang íbúða. Bagalega hefur verið að verki staðið við lagfæringar/filtrun á yfirborði steinsteypunnar umrædds svæðis. Ekkert hefur verið hugað að faglegum viðgerðum í heild sinni á þessum verkþætti. Því liggur þetta svæði enn undir skemmdum...“ Í framlagðri kostnaðaráætlun fagaðilans er gert ráð fyrir að viðgerð sem lýtur að stigaprepum og stigapöllum auk filtrun þeirra í fasteign sóknaraðila nemi alls 900.000 krónum.

Samkvæmt 5. tölul. 1. mgr. 9. gr. þkpl. verður þjónusta, með tilliti til notagildis, að svara til þess sem seljandi hefur lofað eða er með réttu áskilið af neytanda. Í athugasemdum við ákvæðið í frumvarpi til laganna segir að ef árangur þjónustunnar verður ekki sá sem um var samið og það er ekki á ábyrgð neytanda sé þjónustan gölluð. Af framlögðum ljósmyndum verður ráðið að verki varnaraðila var ábótavant. Fæst þetta jafnframt staðfest í fyrrnefndri skýrslu fagaðilans [...] húsasmíðameistara. Er því fallist á að þjónusta varnaraðila hafi verið haldin galla í skilningi 5. tölul. 1. mgr. 9. gr. þkpl.

Líkt og fyrr greinir starfar kærunefnd vöru- og þjónustukaupa á grundvelli laga nr. 81/2019. Nefndin er stjórnvald sem starfar samkvæmt stjórnsýslulögum nr. 37/1993 og gilda lög nr. 91/1991 um meðferð einkamála ekki um störf hennar. Vegna þessa eðlis nefndarinnar er ekki unnt að gera sömu kröfur til sönnunarbyrði aðila líkt og gert er fyrir dómstólum. Verður kærunefndin að undangenginni rannsókn samkvæmt 10. gr. stjórnsýslulaga að kanna á grundvelli framlagðra gagna hvort neytanda hafi tekist fullnægjandi sönnun um þau atriði sem deilt er um. Í máli þessu liggur ekki annað fyrir en að framlögð skýrsla hafi verið unnin af óvilhöllum fagaðila. Varnaraðili hefur mótmælt skýrslu fagaðilans einkum á þeim grundvelli að í henni er meðal annars lagt mat á tiltekna skemmdir á ytra byrði fasteignar sóknaraðila sem verksamningur aðila náði ekki til. Að öðru leyti hefur varnaraðili ekkert gert til að hnekkja niðurstöðum hennar, t.d. með því að afla álit sérfróðs aðila. Verður framlögð skýrsla fagaðilans því lögð til grundvallar í máli þessu.

Í verksamningi aðila var ekki samið sérstaklega um verktíma. Að sögn sóknaraðila hafi varnaraðili hafið verkið 27. september 2023 og lokið því að mestu leyti þann 28. október sama ár. Byggir sóknaraðili á því að vankantar á verkinu hafi komið í ljós fljótlega í kjölfarið og að hann hafi óskað eftir úrbótum margsinnis en án árangurs. Undir rekstri málsins upplýsti sóknaraðili kærunefndina um að verktaki á vegum varnaraðila hafi haustið 2024 mætt, fyrirvaralaust, á staðinn og fullyrt að hann myndi framkvæma úrbætur á verkinu. Í andsvörum sínum til kærunefndarinnar þann 5. mars 2025 kvaðst varnaraðili enn vilja bæta úr verkinu og fullyrti að hann gæti farið í það haustið 2025. Í athugasemdum sínum, dags. 13. mars 2025, hafnaði sóknaraðili þessu og vísað til þess að hafa ítrekað óskað eftir úrbótum á verkinu frá því verkinu lauk í október 2023 en án árangurs. Þá vísar sóknaraðili til þess að varnaraðili leggi til að framkvæma úrbæturnar haustið 2025 eða á sama árstíma og verkið hafi upphaflega verið unnið á. Telur sóknaraðili það skjóta skökku við í ljósi fullyrðinga varnaraðila um að óheppilegt sé að vinna múrvinnu á þessum árstíma með tilliti til möguleika á frostskeppum vegna kólnandi veðurs.

Kærunefndin álitur að sóknaraðila sé rétt að synja kröfu varnaraðila um að bæta úr galla á verki sínu, sbr. 16. gr. þkpl. Ljóst er að það myndi hafa í för með sér verulegt óhagræði fyrir sóknaraðila sökum þess sem hve langt er þar til að varnaraðili kveðst reiðubúinn að framkvæma úrbætur auk þess sem líta þarf til þess töluvert ósamkomulag er á milli aðila þessa máls. Þá hefur varnaraðili haft tækifæri til að bæta úr frá því fyrst voru gerðar athugasemdir án þess að slíkar úrbætur hafi farið fram 17 mánuðum eftir að athugasemdir komu fram.

Kröfugerð sóknaraðila lýtur að því að varnaraðili endurgreiði honum að fullu það gjald sem hann greiddi fyrir þjónustuna en í málinu liggur fyrir að greitt var að fullu fyrir verkið þann 29. nóvember 2023. Líta verður á kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu sem kröfu um afslátt í skilningi 13. gr. þkpl. Samkvæmt ákvæðinu getur neytandi krafist afsláttar frá verði þjónustunnar ef veitt þjónusta er haldin galla. Afslátturinn skal svara til umfangs gallans. Af framlögðum ljósmyndum, skýrslu og kostnaðaráætlun fagaðila þykir ljóst að vinna varnaraðila í þágu sóknaraðila er honum ónothæf með öllu. Með hliðsjón af atvikum máls og öllu framansögðu er fallist á kröfu sóknaraðila. Varnaraðila ber að endurgreiða honum alls 893.098 krónur.

## VI

### Úrskurðarorð

Varnaraðili, Y, skal greiða sóknaraðila, húsfélaginu [...], 893.098 krónur.

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt sóknaraðila samkvæmt a. lið 2. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Varnaraðila ber að greiða málskostnaðargjald að fjárhæð 35.000 krónur með vísan til 3. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

---

Hildur Ýr Viðarsdóttir  
formaður

---

Hildur Leifsdóttir

---

Jón Rúnar Pálsson