

## Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 7. júlí 2025 í máli nr. 163/2024

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 19. nóvember 2024 barst kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings í viðskiptum við Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða honum 48.238 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfu varnaraðila verði hafnað.

### II

#### Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með bréfi, dags. 20. nóvember 2024, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa. Andsvör varnaraðila bárust 4. desember 2024. Athugasemdir sóknaraðila við andsvörum bárust degi síðar. Athugasemdir bárust ekki frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, ljósmyndir, tilboð varnaraðila, dags. 30. september 2024, staðfesting á greiðslu, dags. 3. október 2024 og afrit af skriflegum samskiptum milli aðila.

Með bréfi, dags. 7. júlí 2025, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kæruneftndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili óskaði eftir þjónustu varnaraðila við það að bæta við áletrun á legstein sem sóknaraðili festi kaup á af varnaraðila árið 2019. Sótti varnaraðili legsteininn í september 2024 og flutti á starfsstöð sína. Að sögn varnaraðila hafi skoðun á legsteininum leitt í ljós að málning á fyrri áletrun væri byrjuð að flagna. Þann 30. september 2024 gerði varnaraðili sóknaraðila tilboð í endurnýjun á málningu, alls að fjárhæð 48.238 krónur. Áttu aðilar í skriflegum samskiptum vegna málsins í kjölfarið. Þann 3. október 2024 greiddi sóknaraðili varnaraðila samkvæmt framangreindu tilboði. Ágreiningur aðila lýtur að því hvort varnaraðili hafi við þrif eða aðra meðferð á legsteininum valdið skemmdum á þeirri málningu sem til staðar var á fyrri áletrun.

Sóknaraðili vísar til þess að í lok september 2024 hafi varnaraðili sent sér tölvupóst og upplýst sig um að við hreinsun á legsteininum hafi komið í ljós að þörf væri á því að endurmála fyrri áletrun. Meðfylgjandi hafi verið tilboð varnaraðila í það verk, alls að fjárhæð 48.238 krónur. Að sögn sóknaraðila hafi varnaraðili ekki boðið sér að gera við áletrunina frítt. Kveðst sóknaraðili hafa greitt þann reikning í góðri trú. Hafi sóknaraðili jafnframt greitt annan reikning varnaraðila vegna nýju áletrunarinnar.

Sóknaraðili telur að skemmdir á málningu fyrri áletruninnar hafi komið til þegar legsteinninn var í vörslum varnaraðila og að varnaraðili eigi því að bera kostnað sem hlaust af lagfæringunum. Sóknaraðili kveðst hafa óskað eftir útskýringum vegna þessa frá varnaraðila en án árangurs. Að sögn sóknaraðila hafi legsteinninn verið í góðu ástandi í lok júlí 2024 og vísar til framlagðrar ljósmyndar af honum, tekin þann 24. þess mánaðar. Kveður sóknaraðili að ólíklegt sé að þær skemmdir á málningu áletrunar, sem greina megi á ljósmynd varnaraðila frá því í lok september 2024, hafi komið til vegna náttúrulegs slits áður en varnaraðili hafi sótt legsteininn. Þá gerir sóknaraðili athugasemd við að varnaraðili hafi sent reikning vegna hins umþrætta verks á sóknaraðila, í stað ábyrgðarmanns leiðisins. Krefst sóknaraðili því fullrar endurgreiðslu vegna þessarar þjónustu.

Varnaraðili byggir á því að hafa veitt sóknaraðila sanngjarna þjónustu og lausnir í samræmi við lög og reglur. Vísar hann til þess að við skoðun á legsteininum hafi komið í ljós að málning á fyrri áletrun hafði flagnað af að hluta til. Kveðst varnaraðili hafa boðið sóknaraðila tvo kosti í þessu sambandi. Annars vegar að lagfæra þá málningu sem flagnað hafi af, sóknaraðila að kostnaðarlausu. Hins vegar að endurnýja alla málningu á steininum gegn greiðslu að fjárhæð 48.000 krónur. Kveðst varnaraðili hafa upplýst sóknaraðila um að ástand málningarinnar gæti haldið áfram að versna með tímanum, einkum vegna íslensks veðurfars. Að sögn varnaraðila hafi sóknaraðili fallist á síðari kostinn og greitt fyrir þjónustuna samkvæmt reikningi þann 3. október 2024.

Varnaraðili telur að flögnun málningar á legsteini sóknaraðila hafi stafað af náttúrulegu slitferli. Málning á legsteinum sé viðkvæm fyrir veðurbreytingum, einkum raka- og hitabreytingum. Kveðst varnaraðili hafa fundið rannsóknir sem framkvæmdar hafi verið í Bandaríkjunum sem leitt hafi í ljós að málning á áletrun legsteina sem liggja lárétt endist að jafnaði í þrjú ár og fimm ár á standandi legsteinum. Veðurfar á Íslandi sé almennt breytilegra en í Bandaríkjunum og megi því gera ráð fyrir skemmri endingu málningar hérlendis.

#### 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 lausafjarmuni,
2. vinnu við fasteignir, vinnu vegna byggingarframkvæmda eða aðrar framkvæmdir á landi,
3. geymslu á lausafjarmunum,
4. ráðgjafarþjónustu sem veitt er í tengslum við 2. tölul.

Samkvæmt 8. gr. laganna ber seljanda þjónustu að tilkynna neytanda ef í ljós kemur þegar verk er unnið að eðlilegt sé að vinna önnur verk samtímis vegna tengsla þeirra við aðalverk. Skal seljandi óska eftir fyrirmælum neytanda um viðbótarverk. Náist ekki til neytanda eða seljandi þjónustu fær ekki fyrirmæli frá honum innan sanngjarns frests skal hann vinna viðbótarverkið ef eitthvert eftirfarandi skilyrða er fyrir hendi:

1. viðbótarkostnaður vegna þess er óverulegur eða má teljast óverulegur miðað við verð þjónustu sem samið hefur verið um
2. sérstakar ástæður mæla með því að neytandi vilji láta vinna viðbótarverkið í tengslum við kaup hans á þjónustunni,
3. ekki er unnt að fresta því vegna hættu sem af því getur stafað.

Hafi seljandi þjónustu unnið viðbótarverk í samræmi við ákvæði þessara laga ber honum greiðsla fyrir þau verk samkvæmt ákvæðum VII. kafla.

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. Þá ber neytandi jafnframt sönnunarbyrði fyrir fjárhæð sem af hlýst vegna slíks galla.

Þegar tjón verður á eignum neytanda í tengslum við framkvæmd þjónustu verður að líta til 25. gr. þkpl. Samkvæmt ákvæðinu ber seljanda þjónustu að bæta það tjón sem verður á eignum neytanda þegar verk er unnið eða í tengslum við það, nema hann sanni að hann hafi ekki sýnt af sér vanrækslu. Þótt lagaákvæðið geri ráð fyrir að sönnunarbyrðin hvíli á seljanda þjónustu um að sýna fram á að hann hafi ekki sýnt af sér vanrækslu ber neytandi sönnunarbyrði fyrir því að hann hafi orðið fyrir tjóni í tengslum við framkvæmd þjónustunnar.

## V

### Niðurstaða

Sóknaraðili og varnaraðili gerðu með sér samning um þjónustu varnaraðila sem fólst í að bæta við áletrun á legsteini. Var því um þjónustu að ræða sem fellur undir gildissvið þkpl., sbr. 1. tölul. 1. mgr. 1. gr. laganna.

Sóknaraðili byggir á því varnaraðili hafi valdið skemmdum á fyrri áletrun á legsteininum við þrif á honum. Krefst sóknaraðili þess að varnaraðili beri kostnað vegna endurnýjunar á málningunni. Röksemdir varnaraðila lúta að því að flögnun málningarinnar megi rekja til náttúrulegs slits en ekki þjónustu sinnar og hafnar hann því kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu.

Líkt og áður hefur verið greint frá hvílir sönnunarbyrði fyrir því að varnaraðili hafi valdið tjóni í tengslum við þjónustuna á sóknaraðila. Lagðar hafa verið fram fyrir kæruneftndina tvær ljósmyndir af umræddum legsteini. Af fyrri ljósmyndinni, sem tekin var 24. júlí 2024, verður ekki ráðið að sýnileg flögnun sé á áletrun legsteinsins. Þvert á móti verður ráðið af myndinni að áletrun sé í góðu ástandi. Hin síðari, sem tekin var rúmum tveimur mánuðum síðar, sýnir þó nokkra flögnun á málningu á hluta áletrunar steinsins. Engin önnur gögn hafa verið lögð fram sem staðfesta hvert ástand áletrunarinnar var þegar varnaraðili tók við legsteininum í september 2024 og verður því að byggja á að ástandið hafi verið í samræmi við fyrri ljósmyndina, þegar steininn kom til varnaraðila.

Varnaraðili hefur ekki sýnt nægjanlega fram á að hafa óskað eftir fyrir mælum sóknaraðila um endurmálun á legsteininum og fengið ótvírætt samþykki sóknaraðila fyrir slíku. Þegar af þeim sökum getur varnaraðili ekki krafist sóknaraðila um greiðslu vegna endurmálunar auk þess sem óljóst er hvert ástand legsteinsins var þegar hann kom til varnaraðila. Varnaraðila ber því að endurgreiða sóknaraðila 48.238 krónur.

**V**  
**Úrskurðarorð**

Varnaraðili, Y, skal endurgreiða sóknaraðila, X, 48.238 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