

## Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 1. apríl 2025 í máli nr. 134/2024

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 10. október 2024 barst kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings í viðskiptum við Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst endurgreiðslu úr hendi varnaraðila að fjárhæð 150.000 krónur.

### II

#### Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með tölvubréfum, dags. 11. október 2024 og 10. febrúar 2025, 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. Var boð um aðild ítrekað með ábyrgðarbréfi, dags. 14. febrúar 2025 sem afhent var varnaraðila 17. sama mánaðar. Andsvör bárust ekki frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru kvörtun, staðfesting á greiðslum og afrit af skriflegum samskiptum milli aðila.

Með bréfi, dags. 31. mars 2025, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kæruneftndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Af gögnum máls verður ráðið að varnaraðili gerði sóknaraðila tilboð í verk sem fól í sér viðgerð á tveimur opnanlegum fögum og útskipti á gleri í glugga í fasteign sóknaraðila. Nam tilboð varnaraðila alls 375.000 krónum. Miðaðist tilboðið við að 40% staðfestingargjald skyldi greitt við samþykki þess. Sóknaraðili samþykkti tilboð varnaraðila þann 22. maí 2024 og greiddi staðfestingargjaldið, alls að fjárhæð 150.000 krónur, með millifærslum inn á reikning varnaraðila 22. og 24. þess mánaðar. Sömdu aðilar svo um að varnaraðili myndi mæta og taka endanleg mál af gluggunum um miðjan júní 2024. Upplýsti varnaraðili sóknaraðila um að gler í gluggann yrði tilbúið fljótlega í kjölfarið. Í kjölfarið áttu aðilar í reglulegum samskiptum í gegnum tölvupóst þar sem sóknaraðili ítrekaði margsinnis ósk sína um að varnaraðili myndi hefja verkið enda láku gluggarnir ellegar endurgreiða henni staðfestingargjaldið. Verður ráðið af skriflegum samskiptum að varnaraðili lofaði ýmist að hefja verkið eða endurgreiða sóknaraðila. Með tölvupósti þann 1. október 2024 tilkynnti sóknaraðili að hún sætti sig ekki við frekari drátt á því að verkið myndi hefjast en þá voru liðnir rúmíir fjórir mánuðir frá því sóknaraðili samþykkti tilboð varnaraðila. Ítrekaði sóknaraðili jafnframt ósk sína um endurgreiðslu að fjárhæð 150.000 krónur.

### 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.

Samningur aðila fólst í viðgerð á tveimur opnanlegum fögum og skipti á gleri í einum glugga í fasteign sóknaraðila. Ágreiningur málsins heyrir undir gildissvið þkpl., sbr. 2. tölul. 1. gr. laganna.

Í 1. mgr. 20. gr. þkpl. er m.a. kveðið á um að seldri þjónustu skuli lokið á þeim tíma sem samið hefur verið um. Í 2. mgr. sama ákvæðis segir að hafi seljandi þjónustu ekki tekið fram í samningi hvenær henni skuli lokið eða það hefur ekki á annan hátt verið ákveðið telst dráttur vera til staðar ef seljandi þjónustu skilar ekki verki innan sanngjarns frest eftir að krafa um það kemur fram.

Samkvæmt 21. gr. þkpl. getur neytandi rift samningi ef drátturinn skiptir hann verulegu máli og seljanda þjónustu mátti vera það ljóst, eða seljandi þjónustu leysir hana ekki af hendi innan umsamins frests eða innan sanngjarns frest eftir að krafa hefur komið fram um afhendingu.

Í 1. mgr. 22. gr. laganna segir m.a. að komi til riftunar samnings skulu aðilar skila því sem þeir hafa fengið afhent að svo miklu leyti sem það er unnt og gert verður án verulegs óhagræðis.

## **V**

### **Niðurstaða**

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerð nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa, sem hvoru tveggja tóku gildi þann 1. janúar 2020. Varnaraðili hefur ekki látið málið til sín taka fyrir nefndinni, þ.e. hvorki skilað inn andsvörum né gögnum. Byggir því niðurstaðan á þeim upplýsingum og gögnum sem sóknaraðili hefur lagt fram í málinu.

Sóknaraðili og varnaraðili eru einstaklingar. Samkvæmt 1. gr. laga nr. 81/2019 er markmið þeirra að tryggja neytendum aðgang að skilvirkri og faglegri málsmeðferð við lausn deilumála utan dómstóla. Lögin taka til ágreinings um samninga sem neytendur gera við seljendur um kaup á vöru eða þjónustu, sbr. 3. gr. þeirra. Með neytanda er átt við einstakling sem kaupir vöru eða þjónustu gegn endurgjaldi, enda séu kaupin ekki gerð í atvinnuskyni, sbr. 1. tölul. 1. mgr. 4. gr. laganna. Með seljanda er átt við einstakling, félag, opinberan aðila og aðra sem koma fram í atvinnuskyni og gera samninga við neytendur, svo og hvern annan sem í atvinnuskyni í umboði eða fyrir hönd seljanda, sbr. 2. tölul. 1. mgr. 4. gr. Af gögnum málsins verður ráðið að varnaraðili hugðist veita sóknaraðila, sem neytanda, þjónustu við viðgerðir á gluggum sem varnaraðili selur í atvinnuskyni í skilningi laga nr. 81/2019. Heyrir útlausn málsins því undir kærunefnd vöru- og þjónustukaupa, sbr. 1. mgr. 16. gr. laganna.

Í málinu liggur fyrir að sóknaraðili ítreakaði margsinnis ósk sína um að varnaraðili myndi hefja hið umsamda verk, síðast með tölvupósti þann 24. september 2024. Samkvæmt upplýsingum frá sóknaraðila til kærunefndarinnar, þann 7. mars 2025, hefur varnaraðili enn hvorki innt af hendi umsamda þjónustu né endurgreitt innborgun inn á verkið. Eru þannig liðnir tæpir tíu mánuðir frá því að aðilar sömdu um verkið. Má því leggja til grundvallar í málinu að dráttur í skilningi 2. mgr. 20. gr. þkpl. hafi sannanlega orðið á því að þjónustu varnaraðila við sóknaraðila yrði lokið.

Líta verður á kröfu sóknaraðila fyrir kærunefndinni um endurgreiðslu staðfestingargjaldsins sem yfirlýsingu um riftun á samningi aðila í skilningi 21. gr. þkpl. og krafa um endurgreiðslu á þegar greiddri innborgun. Með vísan til þessa lagaákvæðis verður talið að sóknaraðila sé heimilt að rifta samningi aðila og krefjast endurgreiðslu á hinu greidda gjaldi á grundvelli 22. gr. laganna. Þykir ljóst af framlögðum samskiptum aðila að dráttur á þjónustu varnaraðila skipti sóknaraðila verulegu máli þar sem brýnt var að gera nauðsynlegar breytingar á gluggum í fasteign sóknaraðila og varnaraðila hafi verið það ljóst. Við mat á endurgreiðslukröfu sóknaraðila verður að líta til þess, með hliðsjón af framlögðum gögnum, að varnaraðili hefur í engu efnt samning aðila. Varnaraðila ber að endurgreiða sóknaraðila 150.00 krónur.

## V

### Úrskurðarorð

Varnaraðili, Y, skal greiða sóknaraðila, X, 150.000 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