

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 11. nóvember 2025 í máli nr. 13/2025

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 9. febrúar 2025 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings við fyrirtækið Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili telur að hurðir sem hann festi kaup á af varnaraðila hafi verið haldnar galla við kaupin og krefst riftunar kaupanna og endurgeiðslu kaupverðs. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðili bæti sér útlagðan kostnað við uppsetningu hurðanna. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi þann 5. mars 2025 var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar innan tveggja vikna í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Andsvör varnaraðila bárust til nefndarinnar 23. mars 2025. Athugasemdir sóknaraðila við andsvörum barst 23. maí 2025 og athugasemdir varnaraðila við athugasemdum sóknaraðila þann 3. júní 2025.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda beggja aðila, tilboð varnaraðila, dags. 14. apríl 2023, afrit af skriflegum samskiptum milli aðila, ljósmyndir sóknaraðila, viðskiptamannayfirlit sóknaraðila hjá varnaraðila, yfirlit yfir stöðu innheimtumáls, dags. 14. júní 2024, kvittun, dags. 4. mars 2025 og skýrsla [...] húsasmíðameistara, dags. 6. maí 2025.

Með bréfi, dags. 10. nóvember 2025 var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Samkvæmt gögnum máls óskaði sóknaraðili eftir tilboði varnaraðila í níu hurðir, sjö hefðbundnar innihurðir og tvær eldvarnarhurðir, í mars 2023. Þann 14. apríl 2023 gerði varnaraðili sóknaraðila tilboð að fjárhæð 780.100 krónur sem sóknaraðili samþykkti. Óskaði sóknaraðili eftir því að fimm innihurðanna skyldu vera með svokallaðri hægri opnun og tvær með opnun til vinstri. Sölureikningur vegna kaupanna auk annarra hluta var gefinn út þann 19. júlí 2023, að fjárhæð 790.916 krónur. Sóknaraðili fékk hurðirnar afhentar á starfsstöð varnaraðila 8. ágúst 2023. Degi síðar kvartaði sóknaraðili undan því við varnaraðila að nokkrar pakkningar hurðanna hefðu verið illa farnar við afhendingu og að ein hurðanna væri skemmd. Þá gerði sóknaraðili athugasemd við það að litur hinna afhentu hurða væri ekki í samræmi við það litaspjald sem hann skoðaði á starfsstöð varnaraðila í aðdraganda kaupanna. Í lok ágúst 2023 féllst varnaraðili því á að veita sóknaraðila 250.000 króna afslátt af kaupverði hurðanna og var áður útgefinn sölureikningur lækkaður í 540.916 krónur. Þann 6. september 2023 upplýsti sóknaraðili varnaraðila að hann hefði

fengið afhenta fjóra hurðakarma með hægri opnun en þrjá með vinstri. Að sögn sóknaraðila hafi þá jafnframt komið í ljós að fellipröskulda vantaði á allar hurðirnar og að varnaraðili hafi leyst það með því að sækja hurðirnar til sóknaraðila, látið fræsa úr þeim og síðan komið fyrir slíkum þröskuldum. Þann 9. september 2023 kvartaði sóknaraðili yfir því við varnaraðila að önnur hurð hefði verið afhent skemmd. Í desember 2023 upplýsti sóknaraðili varnaraðila um að hann hafi orðið var við að hurðirnar væru byrjaðar að bogna og að erfitt reyndist að loka þeim. Þann 18. sama mánaðar sendi sóknaraðili varnaraðila tölvupóst með ljósmyndum og myndböndum af hurðunum og óskaði eftir viðbrögðum varnaraðila vegna þessa. Ítrekaði sóknaraðili erindi sitt þann 12. mars 2024 og áttu aðilar í nokkrum skriflegum samskiptum í kjölfarið. Í þeim ítrekaði sóknaraðili jafnframt kröfu sína að réttur hurðakarmur vegna einnar hurðar með opnun til hægri yrði afhentur sem og tvær hurðir í stað þeirra sem afhentar höfðu verið skemmdar. Þann 23. maí 2024 bauðst varnaraðili til að senda umrædda hluti til sóknaraðila næsta dag en ekkert varð af því þar sem sóknaraðili gat ekki tekið á móti sendingunni. Þann 29. maí 2024 óskaði sóknaraðili síðan eftir því að varnaraðili myndi koma og fjarlægja allar hurðirnar af heimili hans. Þann 5. júní 2024 var sóknaraðili upplýstur í tölvupósti um að tvær nýjar hurðir og einn hurðakarmur biði hans á starfsstöð varnaraðila á Akureyri. Á sama tíma var ógreiddur sölureikningur vegna kaupanna kominn í innheimtuferli hjá varnaraðila. Var skuldamáli því stefnt fyrir héraðsdóm í febrúar 2025 sem lauk með áritun stefnu vorið 2025. Lauk uppgjöri milli aðila vegna kaupanna í júní sama ár með fullnaðargreiðslu sóknaraðila.

Sóknaraðili vísar til þess að fljótlega eftir uppsetningu hurðanna hafi farið að bera á því að erfitt væri að loka þeim og þær verið byrjaðar að bogna og síga. Ástand hurðanna hafi þó verið mislæmt. Hafi sóknaraðili upplýst varnaraðila um þetta í desember 2023. Sendi sóknaraðili auk þess ljósmyndir af hurðunum til varnaraðila með tölvupósti 18. þess mánaðar. Hafi svör varnaraðila verið á þá leið að málið yrði skoðað og að síðan yrði haft samband við sóknaraðila. Ber sóknaraðili því við að hann hafi ítrekað óskað eftir viðbrögðum varnaraðila vegna ástands hurðanna og enn staðið á svörum hans í lengri tíma. Hafi svo afstaða varnaraðila verið sú að ástand hurðanna mætti rekja til uppsetningu þeirra sem væri ekki á ábyrgð varnaraðila.

Sóknaraðili vísar til þess varnaraðili hafi fallist á að fresta innheimtu reiknings vegna kaupanna á meðan málið væri í skoðun hjá varnaraðila. Hafi hann síðan vorið 2024 samið um greiðsludreifingu á reikningnum. Kveðst sóknaraðili hins vegar ekki hafa greitt samkvæmt þeirri greiðsludreifing þar sem varnaraðili hafi ekki staðið við sitt varðandi gölluðu hurðirnar.

Sóknaraðili heldur því jafnframt fram að hann hafi í júní 2024 mætt á starfsstöð varnaraðila í kjölfar þess að honum hafi verið tjáð að tvær nýjar hurðir og einn hurðakarmur væru tilbúnar til afhendingar. Hafi þá hins vegar komið í ljós að önnur hurðanna væri skemmd auk þess sem fellipröskulda vantaði á báðar hurðirnar. Hafi sóknaraðili því ekki tekið við framangreindum hlutum í því ástandi og kveðst ekki vita um afdrif þeirra.

Sóknaraðili telur að þær hurðir sem hann festi kaup á af varnaraðila hafi verið haldnar galla við kaupin. Hafi sóknaraðili fengið [...] húsasmíða-meistara og byggingarstjóra til að framkvæma úttekt á hurðunum og renni sú skýrsla stöðum undir fullyrðingar sóknaraðila um ágalla á þeim. Krefst sóknaraðili því riftunar

kaupanna og endurgreiðslu kaupverðs. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðili greiði honum útlagðan kostnað vegna uppsetningar á hurðunum.

Varnaraðili byggir á því ósannað sé að hinar seldu hurðir hafi verið haldnar galla við kaupin, þ.e. að þær séu bognar. Að sögn varnaraðila liggja ekkert fyrir í málinu um að ástand hins selda sé á þann hátt sem sóknaraðili haldi fram.

Varnaraðili bendir á að sökum þess að sóknaraðili hafi talið að litur þeirra hurða sem afhentar voru hafi ekki verið í samræmi við samning aðila hafi varnaraðili ákveðið að veita sóknaraðila ríflegan afslátt af kaupverði þeirra eða að fjárhæð 250.000 króna, umfram skyldu. Þá vísar varnaraðili til þess að áhættuskipti færast yfir á kaupanda við afhendingu á söluhlut. Beri kaupandi ábyrgð á flutningi og annarri meðhöndlun á vörunni þaðan í frá. Sönnun hvað varði ætlaðar skemmdir á hurðunum við afhendingu hvíli því á sóknaraðila. Að mati varnaraðili hafi hann brugðist við öllum umkvörtunum sóknaraðila vegna kaupanna og hafi vorið 2025 verið búið að afhenda sóknaraðila allt það efni sem ætlunin hafi verið sem og að gera þær úrbætur sem gera þurfti.

Loks vísar varnaraðili til þess að sóknaraðili greiddi ekki reikning sinn, dags. 6. september 2023. Hafi sóknaraðili jafnframt ekki brugðist við innheimtuviðvörðunum varnaraðila og málið því sent til löginnheimtu í desember 2023. Hafi innheimtu síðan verið frestað á meðan unnið væri úr kvörtunum sóknaraðila. Hafi aðilar síðan samið vorið 2024 um greiðsludreifingu reikningsins og hafi vextir og lögmannskostnaðar verið felldur niður. Hafi sóknaraðili í kjölfarið ítrekað lent í vanskilum með greiðslur sem hafi leitt til þess að varnaraðili hafi þurft að stefna sóknaraðila fyrir dóm. Í júní 2025 hafi sóknaraðili greitt kröfu varnaraðila að fullu.

IV

Lagaumhverfi

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa sem hvoru tveggja tóku gildi þann 1. janúar 2020. Nefndin tekur ekki til meðferðar ágreining sem heyrir ekki undir gildissvið framangreindra laga. Samkvæmt c. lið 1. mgr. 14. gr. laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála skal kærunefnd vöru- og þjónustukaupa vísa kvörtun frá þegar ágreiningur er til meðferðar eða hefur hlotið meðferð hjá dómstólum.

Ákvæði 15. og 16. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup (nkpl.) mæla fyrir um þau tilvik þegar söluhlutur telst haldinn galla við afhendingu í skilningi laganna. Í a. lið 1. mgr. 16. gr. nkpl. segir að söluhlutur teljist gallaður ef hann er ekki í samræmi við þær kröfur sem fram komi í 15. gr. nkpl. Ákvæði 15. gr. mælir fyrir um þá eiginleika sem söluhlutur á að búa yfir. Í 1. mgr. segir að söluhlutur skuli fullnægja þeim kröfum sem leiðir af samningi hvað varðar tegund, magn, gæði, aðra eiginleika og innpökkun. Samkvæmt a. lið 2. mgr. 15. gr. nkpl. skal söluhlutur „henta í þeim tilgangi sem sambærilegir hlutir eru venjulega notaðir til“. Í b. lið 2. mgr. segir að söluhlutur skuli „hafa þá eiginleika til að bera sem neytandinn mátti vænta við kaup á slíkum söluhlut að því er varðar endingu og annað“. Í c. lið segir að söluhlutur skuli „henta í ákveðnum tilgangi sem seljandinn vissi eða mátti vita um þegar kaup voru gerð [...]“.

Ákvæði 18. gr. nkpl. mælir fyrir um sönnun á galla og tímamark hans, en þar segir í 1. mgr. að við mat á því hvort söluhlutur sé gallaður skuli miðað við það

tímamark þegar áhættan af söluhlut flyst yfir til neytanda, jafnvel þótt gallinn komi ekki fram fyrr en síðar. Í 2. mgr. ákvæðisins segir að ef annað sannast ekki skuli galli, sem upp kemur innan sex mánaða frá því tímamarki þegar áhættan af söluhlut fluttist yfir til neytanda, talinn hafa verið til staðar á því tímamarki þegar áhættan af söluhlut fluttist yfir til neytanda.

Í 26. gr. nkpl. er mælt fyrir um þau vanefndaúrræði sem neytandi getur gripið til vegna galla á söluhlut. Samkvæmt 1. mgr. 29. gr. nkpl. á neytandi rétt á að velja á milli þess að seljandi bæti úr galla á eigin kostnað eða afhendi honum nýjan söluhlut. Fjallað er um framkvæmd úrbóta og nýrrar afhendingar í 30. gr. laganna. Samkvæmt 32. gr. nkpl. getur neytandi rift kaupum, í stað þess að krefjast afsláttar samkvæmt 31. gr. laganna. Þá getur neytandi krafist skaðabóta fyrir það tjón sem hann bíður vegna galla á söluhlut, sbr. 33. gr. laganna.

Í X. kafla nkpl. er fjallað um sameiginlegar reglur um riftun og nýja afhendingu. Í 1. mgr. 49. gr. laganna kemur fram að þegar kaupum er rift falla niður skyldur aðila til að efna þau. Þá segir m.a. í 2. mgr. sama ákvæðis að „[h]afi kaup verið efnd að fullu eða hluta af hálfu samningsaðila má krefjast skila á því sem mótt ekið hefur verið. Aðili getur þó haldið því sem hann hefur mótt ekið þar til gagnaðili skilar því sem hann hefur tekið við.“

V

Niðurstaða

Þann 8. ágúst 2023 fékk sóknaraðili afhentar níu innihurðir og hurðakarma frá varnaraðila. Samkvæmt tilboði varnaraðila skyldu kaupverð þeirra vera 780.100 krónur. Í kjölfarið áttu aðilar í nokkrum samskiptum vegna hurðanna, meðal annars vegna litar þeirra, skemmda á tveimur hurðum og rangrar afhendingar á hurðakörmum. Féllst varnaraðili á að veita sóknaraðila 250.000 króna afslátt af kaupverðinu, að sögn, umfram skyldu sína. Jafnframt féllst hann á að afhenda réttan hurðakarm með tilliti til opunar hurðar og tvo nýja hurðafleka. Af gögnum máls verður ráðið að sóknaraðili upplýsti varnaraðila fyrst um ætlaðan galla á hurðunum í desember 2023 en ágreiningur málsins varðar það hvort þær hafi verið gallaðar við kaupin.

Í gögnum málsins kemur fram að varnaraðili höfðaði mál fyrir héraðsdómi gegn sóknaraðila vegna vanefnda á greiðslu fyrir hurðirnar. Í því máli krafðist varnaraðili greiðslu fyrir þær hurðar sem deilt er um í máli þessu. Líkt og að framan greinir skal kærunefndin vísa frá kvörtun ef mál er til meðferðar eða hefur hlotið meðferð hjá dómstólum. Markmið frávísunar í slíkum tilvikum er að koma í veg fyrir að fjallað sé um sama ágreining á fleiri en einum vettvangi. Aðspurður um afdrif umrædds dómsmáls upplýsti varnaraðili nefndina að stefna í skuldamálinu hefði verið árituð af héraðsdómi í kjölfar útivistar sóknaraðila vorið 2025. Þá liggur fyrir að sóknaraðili hefur nú gengið frá greiðslu skuldar sinnar við varnaraðila. Að mati kærunefndarinnar er hins vegar ekki tilefni til að vísa kvörtun sóknaraðila á grundvelli c. liðar 1. mgr. 14. gr. laga nr. 81/2019 enda liggur fyrir að ágreiningur aðila í máli þessu lýtur að ætluðum galla á hinu keypta en varðar ekki skuldauppgjör vegna kaupanna líkt og héraðsdómur hefur fjallað um.

Í málinu liggur fyrir að sóknaraðili upplýsti varnaraðila um vankanta á hurðunum um fjórum mánuðum eftir afhendingu þeirra, sbr. 7. gr. nkpl. Hvílir því á varnaraðila að sýna fram á að hurðirnar hafi ekki verið gallaðar við afhendingu samkvæmt 2. mgr. 18. gr. laganna.

Fyrir liggja fjöldi ljósmynda sóknaraðila sem sýna það að nokkur aflögun er víða á hurðarflekunum. Þá liggur fyrir skýrsla [...] húsasmíða-meistara, sem sóknaraðili aflaði einhliða í maí 2025, um skoðun hans á nokkrum af hinum umþrættu hurðum. Í henni segir m.a. að „[v]ið skoðun er greinilega sveigja á hurðarflekum á þremur hurðum, hurðirnar leggjast illa í karmana og erfitt er að loka þeim. Þegar lögð er réttsskeið á karmana eru þeir fullkomlega réttir bæði hvað varðar lóð og einnig eru þeir alveg beinir. Þegar hins vegar lögð er réttsskeið á flekana er sjáanlega sveigja á þeim sem gerir það að verkum að þær leggjast illa í karmana og átak þarf til að loka þeim.“ Með skýrslunni fylgja ljósmyndir skoðunarmanns sem styðja framangreint.

Líkt og að framan greinir ber varnaraðili sönnunarbyrði fyrir því að hurðirnar hafi ekki verið haldnar galla við afhendingu. Ekki verður ráðið af gögnum máls að varnaraðili hafi óskað eftir því við sóknaraðila að skoða hinar umþrættu hurðir. Kærunefndin telur að þrátt fyrir uppsetning og meðhöndlun hurðar geti haft áhrif á eiginleika hennar, hefur ekkert komið fram í málinu sem bendir til að ástand þeirra megi rekja til athafna sóknaraðila. Gera verður jafnframt þá kröfu til söluhlutar að unnt sé að nota þá með hefðbundnum hætti, í samræmi við kynnta eiginleika þeirra. Þá verður að líta til þess í máli þessu að sóknaraðili hefur lagt fram framangreinda skoðunarskýrslu fagaðila. Hefur varnaraðili hins vegar hvorki mótmælt mati skoðunarmanns né reynt að hnekkja niðurstöðu þess, t.d. með því að afla álits sérfróðs aðila. Verður því framlögð skýrsla fagaðilans því höfð til hliðsjónar niðurstöðu kærunefndarinnar í máli þessu.

Með vísan til atvika máls og framlagðra gagna verður ekki hjá því komist að telja að hurðirnar hafi verið haldnar galla við afhendingu, sbr. a. og b. liður 2. mgr. 15. gr. nkpl., sbr. a. liður 1. mgr. 16. gr. laganna.

Samkvæmt 32. gr. nkpl. getur neytandi rift kaupum, í stað þess að krefjast afsláttar samkvæmt 31. gr. laganna. Riftun er afdrifaríkt úrræði sem verður aðeins beitt þegar skilyrði hennar eru uppfyllt. Skilyrði þess að fallist er á riftun vegna galla eru að galli sé ekki óverulegur. Mat á því hvort galli sé ekki óverulegur byggir á ákveðnu heildarmati þar sem líta þarf m.a. til samnings aðila, atvika við kaupin, og áhrifa gallans á hagsmuni neytanda, en gallinn þarf að hafa haft raunveruleg áhrif á hagsmuni neytanda.

Eins og mál þetta er vaxið telur kærunefndin að galli þeirra hurða sem þegar hafa verið afhentar sóknaraðila sé ekki óverulegur. Er því fallist á kröfu sóknaraðila um riftun kaupanna og endurgreiðslu kaupverðs að fjárhæð 540.916 krónur gegn skilum á hurðunum.

Samkvæmt 33. gr. nkpl. getur neytandi krafist skaðabóta fyrir það tjón sem hann bíður vegna galla á söluhlut. Það hvílir á sóknaraðila að sýna fram á að hann hafi orðið fyrir fjárhagslegu tjóni sem varnaraðili beri skaðabótaábyrgð á. Í máli þessu krefst sóknaraðili þess að varnaraðili bæti sér útlagðan kostnað sinn við uppsetningu hurðanna. Bótakrafa sóknaraðila er hins vegar ekki studd neinum skriflegum gögnum. Hefur kærunefndin því engar forsendur til að taka afstöðu til umræddrar kröfu og er henni hafnað.

VI
Úrskurðarorð

Sóknaraðila, X, er heimilt að rifta kaupum á níu hurðum, sjö innihurðum og tveimur eldvarnarhurðum. Varnaraðila, Y, ber að endurgreiða sóknaraðila kaupverð þeirra, 540.916 krónur, gegn því að sóknaraðili skili hurðunum.

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

Varnaraðila ber að greiða málskostnaðargjald að fjárhæð 15.000 krónur með vísan til 4. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson