

## **Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa**

Úrskurður uppkveðinn 22. desember 2025 máli nr. 72/2025

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

### **I**

#### **Aðild og kröfugerð**

Þann 5. júní 2025 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings við Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að greiða honum skaðabætur að fjárhæð 28.195 krónur vegna kostnaðar sem hann varð fyrir vegna ófullnægjandi þjónustu varnaraðila. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

### **II**

#### **Málsmeðferð hjá kærunefndinni**

Með tölvubréfi, dags. 11. júní 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 bárust frá varnaraðila þann 24. júní 2025.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar og andsvara, skoðunarvottorð, reikningur vegna skoðunar, ljósmynd, reikningur vegna endurskoðunar og reikningur frá verkstæðinu [...].

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**

Af gögnum máls verður ráðið að sóknaraðili leitaði til varnaraðila vegna aðalskoðunar á bifreið sinni þann 7. janúar 2025 og greiddi fyrir þjónustuna 14.092 krónur. Samkvæmt framlögðu skoðunarvottorði voru gerðar athugasemdir við virkni stöðuhemils og skráningu á tengibúnaði. Sóknaraðila var veittur frestur til 28. febrúar sama ár til að lagfæra stöðuhemil en tengibúnaður var skráður og gerð breytingaskoðun því samhliða. Bifreiðin var jafnframt merkt endurskoðunarlímmiða og fékk ekki samþykka skoðun.

Í kvörtun sinni gerir sóknaraðili athugasemdir við verklag og samskipti starfsmanna varnaraðila í tengslum við aðalskoðun bifreiðar hans. Að lokinni skoðun varnaraðila, þar sem gerðar voru athugasemdir við handbremsu, fékk sóknaraðili tíma á verkstæði í kjölfarið. Sóknaraðili taldi þó að handbremsan væri í lagi og hafði samband við varnaraðila til að kanna hvort misskilningur hefði átt sér stað. Varnaraðili upplýsti hins vegar að handbremsan væri í ólagi og þyrfti viðgerð.

Þann 14. janúar 2025 fór sóknaraðili með bifreiðina á verkstæði sem staðfesti að handbremsan væri í lagi og ráðlagði honum að fara með bifreiðina í skoðun annars staðar. Sama dag fór sóknaraðili á aðra skoðunarstöð varnaraðila en lýsir samskiptum við starfsmenn þar sem óviðunandi. Í kjölfarið fór hann með bifreiðina til annars fyrirtækis, [...], þar sem hún fékk samþykka endurskoðun án athugasemda. Sóknaraðili greiddi 2.195 krónur fyrir endurskoðunina.

Sóknaraðili telur að þjónusta varnaraðila hafi verið gölluð, ýmist vegna rangrar framkvæmdar og/eða bilunar eða vankunnáttu á mælitækjum. Þá telur hann að erfitt hafi verið að nálgast réttar upplýsingar um skoðun varnaraðila og að mögulega hafi verið átt við gögn. Sóknaraðili krefst endurgreiðslu á kostnaði sem hann telur hafa hlotist af rangri skoðun varnaraðila, þ.e. 5.000 króna greiðslu til verkstæðis, 2.195 króna endurskoðunargjaldi, 16.000 krónum vegna áætlaðrar vinnu og 5.000 krónum í aksturskostnað, samtals 28.195 krónur.

Varnaraðili hafnar kröfum sóknaraðila og vísar til þess að við skoðun bifreiðar hans þann 7. janúar 2025 hafi komið í ljós að stöðuhemill vinstra megin væri óvirkur samkvæmt stöðluðum prófunum. Jafnframt hafi þurft að fara í breytingaskoðun þar sem tengibúnaður (dráttarbeisli) hafi ekki verið skráður. Varnaraðili kveður skoðunina hafa verið framkvæmda í samræmi við gildandi verklagsreglur og hafnar athugasemdum sóknaraðila um ófullnægjandi framkvæmd eða óviðeigandi framkomu starfsmanna.

Varnaraðili bendir á að ekki sé unnt að bera saman ástand bifreiðarinnar við skoðun varnaraðila og sjö dögum síðar þegar sóknaraðili fór með bifreiðina á verkstæði. Engin gögn liggi fyrir um hvort lagfæring hafi átt sér stað á milli þessara tíma. Varnaraðili telur því að niðurstaða verkstæðis, sem sóknaraðili leitaði til síðar, geti ekki hnekkt athugasemdum sem gerðar voru við skoðun varnaraðila, enda hafi hún farið fram í samræmi við gildandi verklagsreglur. Ekki hafi verið sýnt fram á vanrækslu eða mistök af hálfu varnaraðila.

### **Niðurstaða**

Mál þetta varðar ágreining vegna bifreiðaskoðunar sem varnaraðili framkvæmdi á bifreið sóknaraðila þann 7. janúar 2025. Ágreiningur málsins heyrir undir lög nr. 42/2000 um þjónustukaup (þkpl.), sbr. 1. tölul. 1. gr. laganna.

Við skoðunina gerði varnaraðili tvær athugasemdir við ástand bifreiðarinnar. Annars vegar við virkni stöðuhemils (handbremsu) og hins vegar um óskráðan tengibúnað. Viku síðar, þann 14. janúar 2025, fór sóknaraðili með bifreið sína á verkstæði til að gera við handbremsuna til að bifreiðin myndi standast endurskoðun. Sóknaraðili hefur lagt fram nótu frá umræddu verkstæði þar sem kemur fram: „Handbrake is good“. Þá hefur sóknaraðili lagt fram skoðunarvottorð frá [...], dags. 14. janúar 2025, þar sem kemur fram að bifreiðin hafi staðist endurskoðun án athugasemda.

Sóknaraðili ber því við að skoðun varnaraðila hafi verið ranglega framkvæmd og að hann hafi orðið fyrir tjóni vegna þess. Af þeim sökum geri sóknaraðili kröfu um að varnaraðila verði gert að endurgreiða sér útlagðan kostnað vegna málsins, samtals að fjárhæð 28.195 krónur.

Sóknaraðili hefur vísað til þess að athugasemd varnaraðila vegna handbremsu bifreiðarinnar hafi verið tilefnislaus og hefði því ekki þurft að greiða fyrir vinnu verkstæðis og fyrir endurskoðun auk eigin vinnu og aksturs ef skoðunin hefði verið framkvæmd rétt. Þá hefur sóknaraðili gert athugasemdir við verklag og framkomu varnaraðila. Varnaraðili byggir á því að skoðunin 7. janúar 2025 hafi verið framkvæmd í samræmi við gildandi verklagsreglur og að stöðuhemill vinstra megin hafi samkvæmt stöðluðum mælingum verið óvirkur. Varnaraðili hafnar því að mistök hafi átt sér stað og bendir á að sóknaraðila hafi verið boðið að koma með bifreiðina aftur inn til frekari skoðunar en hann hafi ekki þegið það.

Meginreglan er sú að neytandi ber sönnunarbyrði fyrir því að seld þjónusta sé haldin galla. Þá ber neytandi jafnframt sönnunarbyrði fyrir fjárhæð þess tjóns sem af hlýst vegna slíks galla. Sóknaraðili hefur lagt fram afrit af nótu frá verkstæðinu [...] frá því 14. janúar 2025 eða viku eftir að skoðun varnaraðila fór fram. Sóknaraðili kveðst hafa pantað tíma strax eftir skoðunina og fengið tíma viku síðar. Í nótu frá verkstæðinu kemur fram að handbremsa sé í lagi og sama dag fær bifreiðin skoðun án athugasemda. Kærunefndin telur þann tíma sem leið frá skoðun þar til viðgerð átti að fara fram, eða ein vika, ekki óeðlilegan. Kærunefndin bendir á að nefndin starfar samkvæmt stjórnsýslulögum nr. 37/1993. Vegna þessa eðlis nefndarinnar er ekki unnt að gera sömu kröfur til sönnunarbyrði aðila líkt og gert er fyrir dómstólum. Verður nefndin, 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. Varnaraðili hefur ekki lagt fram gögn til að hnekkja framlögðu mati bifreiðaverkstæðisins og verður það því lagt til grundvallar í málinu. Kærunefndin telur með vísan til alls framangreinds að sóknaraðili hafi sýnt nægjanlega fram á að athugasemd varnaraðila við handbremsu í bifreið sóknaraðila hafi verið röng og að þjónustan hafi verið gölluð í skilningi laga nr. 42/2000 um þjónustukaup, sbr. 1. tölul. 1. mgr. 9. gr. laganna.

Sóknaraðili krefst endurgreiðslu á kostnaði sem hann telur hafa hlotist af rangri skoðun varnaraðila. Líta verður á kröfu sóknaraðila sem kröfu um skaðabætur í skilningi 15. gr. þkpl.

Sóknaraðili gerir kröfu um að varnaraðila verði gert að endurgreiða honum kostnað vegna greiðslu til bifreiðaverkstæðis að fjárhæð 5.000 krónur. Sóknaraðili hefur lagt fram afrit af nótu þar sem kemur fram að kostnaður vegna vinnu verkstæðisins sé 5.000 krónur. Kærunefndin telur með vísan til alls framangreinds sýnt fram á að sóknaraðili hafi lagt í þennan kostnað til að fá staðfestingu á og framkvæma viðgerð á handbremsu bifreiðarinnar í kjölfar athugasemda varnaraðila. Kostnaðinn má því rekja beint til hinnar gölluðu þjónustu varnaraðila. Telur kærunefndin rétt að fallast á þennan hluta af kröfu sóknaraðila. Ber varnaraðila að endurgreiða sóknaraðila kostnað viðgerðarverkstæðis að fjárhæð 5.000 krónur.

Sóknaraðili gerir kröfu um að varnaraðila verði gert að greiða honum bætur vegna vinnu og aksturs. Sóknaraðili hefur ekki lagt fram nein gögn til grundvallar útreikningi á þessum lið né fært sönnur á fjárhæð tjónsins. Ber því að hafna þeim hluta kröfunnar.

Loks krefst sóknaraðili endurgreiðslu á kostnaði við endurskoðun, að fjárhæð 2.195 krónur. Fyrir liggur að bifreiðin þurfti að fara í endurskoðun vegna athugasemdar um handbremsu. Í andsvörum sínum hefur seljandi lagt fram tölvupóst frá starfsmanni skoðunarstöðvar varnaraðila sem framkvæmdi skoðun á bifreið sóknaraðila sem sendur var tæknistjóra hjá varnaraðila. Þar kemur fram: „Við buðumst til að taka bílinn inn og skoða þetta með honum en hann vildi það alls ekki. Hann fór í [...] og fékk skoðun“. Samkvæmt 16. gr. þkpl. hefur seljandi þjónustu rétt til að bæta úr galla ef hann býðst til þess innan sanngjarns frests og án kostnaðar eða verulegs óhagræðis fyrir neytanda. Sóknaraðili tók sjálfur ákvörðun um að leita á aðra skoðunarstöð vegna endurskoðunar og greiddi fyrir þá þjónustu 2.195 krónur. Sóknaraðili hefur ekki mótmælt fullyrðingum varnaraðila en þó vísað til slæmrar framkomu starfsmanna varnaraðila. Það verður ekki séð að sóknaraðili hafi haft sérstakar ástæður til að hafna boði seljanda en með því hefði sóknaraðili getað

takmarkað tjón sitt. Telur kæruneftndin því ekki unnt að fallast á að varnaraðila beri að endurgreiða sóknaraðila vegna endurskoðunar hjá fyrirtækinu [...].

**V**

**Úrskurðarorð**

Varnaraðili, Y, skal greiða sóknaraðila, X, 5.000 krónur.

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

---

Hildur Ýr Viðarsdóttir  
formaður

---

Hildur Leifsdóttir

---

Jón Rúnar Pálsson