

## **Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa**

Úrskurður uppkveðinn 22. desember 2025 í máli nr. 46/2025

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

### **I**

#### **Aðild og kröfugerð**

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

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili efni samning aðila með afhendingu á hluta búslóðar hennar gegn greiðslu að fjárhæð 290.000 krónur.

### **II**

#### **Málsmeðferð hjá kæruneftndinni**

Með tölvubréfi, dags. 10. apríl 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 birting boðs um aðild send varnaraðila með ábyrgðarbréfi sem varnaraðili veitti ekki móttöku. Þann 4. september 2025 var bréf kæruneftndarinnar afhent varnaraðila af stefnuvotti.

Framlögð gögn í málinu eru kvörtun, staðfesting á greiðslu, dags. 22. október 2024, reikningur, dags. 27. mars 2025, tilboð [...] og [...] í búslóðaflutning og myndbönd sóknaraðila af búslóðinni.

Með bréfi, dags. 22. desember 2025, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kæruneftndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### **III**

#### **Málsatvik og ágreiningsefni**

Í kvörtun sóknaraðila kemur fram hún hafi haft samband við fyrirtæki sem auglýsi þjónustu við búslóðaflutning milli [...] og [...] á [...] undir nafninu [...]. Hafi sóknaraðila verið leiðbeint að hafa samband við varnaraðila símleiðis og að hann myndi veita sóknaraðila frekari upplýsingar um þjónustuna. Að sögn sóknaraðila hafi málsaðilar verið í nokkrum samskiptum varðandi verð fyrir þjónustuna en að endingu hafi varnaraðili gert sóknaraðila munnlegt tilboð að fjárhæð 790.000 krónur. Hafi tilboðið falið í sér flutning á þremur brettum af búslóð, að fjárhæð 180.000 krónur hvert, og einum [...] ferðavagni, að fjárhæð 250.000 krónur, frá [...] að heimili sóknaraðila í [...], ásamt sköttum, tollum og öðrum gjöldum vegna flutninganna. Kveðst sóknaraðili hafa fengið tilboð hjá tveimur öðrum fyrirtækjum í sömu þjónustu en ákveðið að taka tilboði varnaraðila þar sem það hafi verið lægst. Í kjölfarið hafi aðilar gert með sér munnlegt samkomulag um þjónustuna. Hafi það verið skilningur sóknaraðila að hún væri að semja við fyrirtækið [...] um þjónustuna. Síðar hafi hins vegar komið í ljós að varnaraðili væri persónulega að veita hina umsömdu þjónustu.

Sóknaraðili vísar til þess að varnaraðili hafi tvívegis komið á heimili hennar í [...] til að sækja þá hluti sem flytja átti, dagana 23. september og 11. október 2024. Hafi varnaraðili upplýst sóknaraðila um að búslóðin og ferðavagninn yrðu send til [...] í tveimur ferðum þar sem það væri hagstæðara fyrir sóknaraðila vegna innflutningsgjalda. Þann 22. október 2024 hafi varnaraðili óskað eftir því að sóknaraðili myndi millifæra inn á bankareikning hans 500.000 krónur vegna

þjónustunnar og varð sóknaraðili við þeirri beiðni þann sama dag. Þann 5. desember hafi hluti búslóðarinnar verið afhentur sóknaraðila og tíu dögum síðar ferðavagninn. Hafi sóknaraðili í kjölfarið ítrekað óskað eftir upplýsingum um hvenær restin af búslóðinni yrði afhent en svör varnaraðila verið óljós. Hafi sá hluti búslóðarinnar enn ekki verið afhentur. Í lok mars 2025 hafi varnaraðili gefið út reikning á hendur sóknaraðila fyrir eftirstöðvum flutningskostnaðar að fjárhæð 1.645.200 krónur. Sóknaraðili ber því við að samkvæmt reikningum væri heildarkostnaður við þjónustuna alls 2.145.200 krónur og því næstum þrefalt hærra en um hafi verið samið. Sóknaraðili vísar jafnframt til þess að upplýsingar um stærð hinnar fluttu búslóðar í reikningi séu rangar en umfang hins flutta hafi verið mun minna en þar sé tiltekið.

Að sögn sóknaraðila neiti varnaraðili að afhenda restina af búslóðinni nema gegn greiðslu að fjárhæð 1.645.200 króna. Þá vísar sóknaraðili til þess að samskipti aðila hafi verið afar erfið og varnaraðili haft í ýmsum hótunum í hennar garð. Þann 1. apríl 2025 hafi sóknaraðili haft samband við varnaraðila og óskað eftir efndum samkvæmt samkomulagi þeirra en án árangurs.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili efni munnlegt samkomulag aðila með afhendingu á hluta búslóðar hennar gegn greiðslu að fjárhæð 290.000 krónur.

#### IV

#### Niðurstaða

Varnaraðili hefur ekki látið málið til sín taka fyrir nefndinni og verður því byggt á þeim gögnum og upplýsingum sem stafa frá sóknaraðila.

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 þann sem kemur fram í umboði eða fyrir hönd seljanda, sbr. 2. tölul. 1. mgr. 4. gr. Af gögnum máls verður ráðið að varnaraðili hugðist veita sóknaraðila, sem neytanda, þjónustu við búslóðaflutning milli [...] og [...], sem veitt er í atvinnuskyni í skilningi laga nr. 81/2019. Heyrir úrlausn málsins því undir kærunefnd vöru- og þjónustukaupa, sbr. 1. mgr. 16. gr. laganna.

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.

Ekki verður séð að ákvæði þkpl. taki til þeirrar þjónustu sem ágreiningur aðila varðar, sbr. 1. gr. laganna. Verður því lögum um þjónustukaup ekki beitt í málinu

heldur stuðst við almennar reglur kröfu- og samningaréttar. Almennt verður að gera þær kröfur til seljanda þjónustu til neytenda að þjónustan sé byggð á fagþekkingu og sé í samræmi við góða viðskiptahætti. Af gögnum máls verður ekki annað ráðið en að munnlegur samningur hafi komist á milli sóknaraðila og varnaraðila um flutningsþjónustu hins síðarnefnda.

Sóknaraðili byggir á því að umsamið verð fyrir þjónustuna hafi verið alls 790.000 krónur. Greiddi sóknaraðili varnaraðila innborgun að fjárhæð 500.000 krónur þann 22. október 2024. Að sögn sóknaraðila hafi hluti búslóðar sóknaraðila verið afhentur í desember en varnaraðili hafi enn ekki efnt samning aðila með afhendingu á rest búslóðarinnar. Þann 27. mars 2025 gaf varnaraðili út reikning vegna þjónustunnar á hendur sóknaraðila, að fjárhæð alls 2.145.200 krónur. Að teknu tilliti til innborgunar sóknaraðila þann 22. október 2024 eru eftirstöðvar reikningsins alls 1.645.200 krónur.

Meginregla samningaréttar er sú að gerða samninga beri að halda. Skylda varnaraðila var að annast flutning á búslóð sóknaraðila og ferðavagni frá [...] til [...] og skylda sóknaraðila var að greiða fyrir þjónustuna. Aðilar kröfuréttarsambands geta í samræmi við þá meginreglu krafist þess að samningur verði efndur í samræmi við efni hans. Þá er það jafnframt meginregla samningaréttar að munnlegir samningar eru jafngildir skriflegum. Líkt og að framan greinir verður við úrlausn þessa máls að hafa í huga að varnaraðili hefur ekki látið málið til sín taka hjá kæruneftndinni og hefur því hvorki komið á framfæri sjónarmiðum sínum né gögnum. Með hliðsjón af því leggur kæruneftndin til grundvallar frásögn sóknaraðila um efni samnings aðila og að varnaraðili hafi ekki að fullu efnt hann gagnvart sóknaraðila.

Að öllu framangreindu virtu verður að fallast á að varnaraðili beri að afhenda sóknaraðila restina af búslóð hennar gegn greiðslu eftirstöðva umsamins verðs, alls 290.000 krónur, í samræmi við samning aðila.

## V

### Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að afhenda sóknaraðila, X, restina af búslóð hennar, gegn greiðslu sóknaraðila á 290.000 krónum.

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

---

Hildur Ýr Viðarsdóttir  
formaður

---

Hildur Leifsdóttir

---

Jón Rúnar Pálsson