

## **Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa**

Úrskurður uppkveðinn 18. febrúar 2026 í máli nr. 57/2025

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

### **I**

#### **Aðild og kröfugerð**

Þann 7. maí 2025 barst kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings við Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst þess að staðfest verði riftun verksamnings milli aðila. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðila verði gert að fella niður eftirstöðvar reiknings að fjárhæð 462.998 krónur og að greiða skaðabætur að fjárhæð 733.623 krónur með dráttarvöxtum skv. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 38/2001 frá 7. maí 2025 til greiðsludags, auk innheimtukostnaðar. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

### **II**

#### **Málsmeðferð hjá kæruneftndinni**

Með tölvubræfi, dags. 9. maí 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. Andsvör varnaraðila bárust nefndinni þann 12. júní 2025. Athugasemdir sóknaraðila bárust 21. júní 2025 og voru kynntar varnaraðila 23. sama mánaðar.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, skýrsla, afrit af innheimtubræfi, dags. 15. apríl 2026, reikningur, dags. 1. mars 2025, reikningur [...], reikningur [...], afrit af skriflegum samskiptum aðila, hljóðskilaboð, myndir og myndbönd, tölvupóstur frá [...], afrit af skriflegum samskiptum lögmans varnaraðila og sóknaraðila og álitsgerð.

Með bræfi, dags. 18. febrúar 2026, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kæruneftndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### **III**

#### **Málsatvik og ágreiningsefni**

Af gögnum málsins verður ráðið að í kjölfar framkvæmda á heimili sóknaraðila, sem fólust í endurnýjun og fôðrun frárennislagna, þurfti að leita til fagmanns til að koma þeim rýmum þar sem framkvæmdir höfðu farið fram í rétt horf. Við endurnýjun og fôðrun lagna þurfti að brjóta upp hluta af gólfi og veggjum í baðherbergjum, þvottahúsi og eldhúsi. Sú vinna var framkvæmd af öðrum aðila en flotun og lokafrágangur voru ekki hluti af verki þess aðila. Varnaraðili tók í framhaldi að sér verk sem fólst í frágangi eftir endurnýjun og fôðrun frárennislagna. Verk varnaraðila fólst m.a. í undirbúningi fyrir flísalögn, flísalögn, endurnýjun og uppsetningu á tækjum auk annarra verka í framangreindum rýmum. Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að hún hafi valið tilboð varnaraðila í verkið, meðal annars vegna þess að hann hafi auglýst sig sem múrara með um 30 ára sérhæfingu í flísalögnum. Tilboð varnaraðila hljóðaði upp á 800.000 krónur fyrir vinnu smíðs og pípulagningamanns auk flísalagnar, ásamt efni. Sóknaraðili sá sjálf um kaup á flísum

og hreinlætistækjum. Á verktímanum greiddi sóknaraðili varnaraðila samtals 542.240 krónur. Þar af voru 400.000 krónur greiðsla inn á verkið og 142.240 krónur vegna efniskaupa, sem sóknaraðili kveður hafa verið ofgreiðslu. Þá krafðist varnaraðili við upphaf verksins aukagreiðslu að fjárhæð 40.000 krónur vegna flotunar í þvottahúsi. Sóknaraðili rifti verksamningi í lok febrúar vegna meintra galla á verkinu. Varnaraðili gaf út reikning að fjárhæð 462.998 krónur þann 1. mars 2025 vegna eftirstöðva reikningsins, sem sóknaraðili hefur ekki greitt.

Sóknaraðili gerir athugasemdir við framkvæmd verks varnaraðila og telur flísalögn hafa verið óvandaða. Hún bendir m.a. á mismunandi hæð flísa, óslétt yfirborð og flísar sem standi mishátt eða nái mislangt frá veggjum, með þeim afleiðingum að skarpar brúnir og horn hafi myndast. Sóknaraðili telur að slíkt ástand geti valdið hættu á líkamstjóni. Að mati sóknaraðila sé ekki unnt að lagfæra slíka galla með fúgu eða kítli líkt og varnaraðili hafi haldið fram heldur þurfi að taka flísar upp og leggja þær að nýju. Sóknaraðili hefur lagt fram ljósmyndir sem hún telur sýna galla á verkinu.

Sóknaraðili kveðst hafa gert athugasemdir við verkið á meðan framkvæmd þess stóð. Aðeins hafi verið ráðist í takmarkaðar lagfæringar og varnaraðili hafi vísað til þess að ekki væri unnt að meta verkið fyrr en því væri lokið. Þegar sóknaraðili rifti verksamningnum í lok febrúar 2025, eftir að umsömdum verklokum var náð, hafi varnaraðili viljað ljúka verkinu og haldið því fram að hægt væri að lagfæra galla með einföldum hætti. Sóknaraðili kveðst hins vegar ekki hafa treyst varnaraðila til frekari framkvæmda í ljósi þeirra galla sem þegar hefðu komið fram og bendir jafnframt á að varnaraðili hafi kynnt sig sem múrara með sérhæfingu í flísalögn, en ekki lagt fram nein gögn sem sýni að hann eða sá sem vann verkið hafi haft sveins- eða meistarapróf í múraraiðn. Hún vísar í því sambandi til laga nr. 42/1978 um handiðnað og reglugerðar nr. 940/1999 um löggiltar iðngreinar og tekur fram að enginn múrarameistari hafi komið að verkinu. Segir hún varnaraðila hafa verið ráðinn í verkið á fölskum forsendum.

Sóknaraðili vísar til þess að verkið hafi dregist umfram umsaminn tíma og að viðvera starfsmanns varnaraðila hafi verið óregluleg og ófyrirsjáanleg. Tafir og aðstæður á verkstað hafi valdið henni verulegum óþægindum, m.a. þar sem hún hafi þurft að dvelja utan heimilis við ófullnægjandi aðstæður. Sóknaraðili gerir einnig athugasemdir við umgengni varnaraðila.

Að mati sóknaraðila eru gallar á verki varnaraðila þess eðlis að nauðsynlegt hefði verið að endurgera verkið að öllu leyti. Hún hafi leitað til múrarameistara til að lagfæra tiltekna galla, m.a. með því að endurleggja flísar á baðherbergjum og í þvottahúsi, en enn eigi eftir að ráðast í frekari lagfæringar. Kostnaður vegna lagfæringa hafi þegar numið 586.950 krónum. Þá hafi komið upp stífla í frárennislögnum við vinnu varnaraðila sem leiddi til kostnaðar að fjárhæð 146.673 krónur.

Sóknaraðili krefst þess að staðfest verði riftun verksamnings milli aðila. Sóknaraðili byggir kröfu sína um riftun á því að varnaraðili hafi fengið tækifæri til að lagfæra hluta verksins sem sóknaraðili hafi gert athugasemdir við í upphafi þess án árangurs og að verkið sé haldið verulegum göllum. Þá telur hún, með vísan til skorts á réttindum varnaraðila til að starfa við múraraiðn, óforsvaranlegt að hann ljúki verkinu.

Að auki krefst sóknaraðili þess að varnaraðila verði gert að fella niður eftirstöðvar reiknings að fjárhæð 462.998 krónur auk áfallins innheimtukostnaðar og

dráttarvaxta. Þá krefst hún greiðslu skaðabóta að fjárhæð 733.623 krónur með dráttarvöxtum samkvæmt 1. mgr. 6. gr. laga nr. 38/2001 frá 7. maí 2025 til greiðsludags, auk innheimtukostnaðar. Í því samhengi vísar sóknaraðili til þeirra reikninga sem hafa verið lagðir fram vegna lagfæringa á helstu göllum við flísalögn og stíflulosun sem rekja megi til vinnubragða varnaraðila. Sóknaraðili áskilur sér rétt til að krefja varnaraðila um frekari kostnað vegna galla sem enn hafa ekki verið lagfærðir, m.a. vegna hurðar sem er ónothæf eftir flísalögn.

Í andsvörum sínum byggir varnaraðili á því að umtalsverðar breytingar hafi orðið á umfangi verksins á verktíma. Hann bendir á að steypuvinna við sturtubotn og við steypu í göt eftir brotholur hafi verið umfangsmeiri en upphaflega var gert ráð fyrir. Þá hafi sóknaraðili óskað eftir viðbótarverkum á verktíma, m.a. steypuvinnu, flotun og flísalögn í eldhúsi, viðgerð á steiptum vegg í þvottahúsi, flotun í þvottahúsi og múrviðgerð í bílskúr. Varnaraðili bendir á að þegar sóknaraðili rifti verkinu hafi því ekki verið lokið og frágangurinn hafi verið eftir. Hann hafi ekki fengið tækifæri til að ljúka verkinu eða ráðast í nauðsynlegar úrbætur. Telur hann sig því eiga rétt á greiðslu fyrir þá vinnu sem unnin var fram að riftun og krefst greiðslu eftirstöðva reikningsins.

Varnaraðili telur kröfur sóknaraðila óskýrar og að til greina komi að vísa málinu frá kærunefnd. Hann hafnar því jafnframt að verkið sé gallað og bendir á að sóknaraðili hafi gert litlar sem engar athugasemdir við framkvæmd verksins fyrr en undir lok þess. Þá ágalla á verkinu sem sóknaraðili benti á hafi varnaraðili boðist til að bæta úr, m.a. mishæð á flísum við þröskuld og sturtubotn, en honum hafi ekki verið gefið tækifæri til að ljúka frágangi eða framkvæma lagfæringar.

Varnaraðili telur sóknaraðila ekki hafa sýnt fram á galla á verkinu, umfang þeirra eða kostnað við úrbætur. Framlagðar ljósmyndir geti ekki talist fullnægjandi sönnun, enda sýni sumar þeirra ólokið verk sem varnaraðila var meinað að ljúka. Aðrar myndir sýni frágang á stöðum sem ekki eru sjáanlegir, svo sem bak við innréttingar, þar sem sóknaraðili hafi ekki viljað leggja í aukakostnað vegna betri frágangs. Þá sýni hluti mynda eldri flísalögn sem varnaraðila sé óviðkomandi.

Varnaraðili hafnar því að hann hafi veitt rangar upplýsingar um réttindi sín. Í auglýsingum hans komi fram að fyrirsvarsmaður sé múrari með 30 ára sérhæfingu í flísalögn, en hvergi sé haldið fram að hann hafi meistararéttindi í múrið. Þá sé ekki skilyrði að hafa meistararéttindi til að vinna flísalögn. Sóknaraðili hafi hvorki óskað eftir upplýsingum um sveins- eða meistarapróf né sýnt fram á að slík réttindi hafi verið forsenda samningsaðila.

Varnaraðili hafnar kröfu sóknaraðila um viðurkenningu riftunar og telur skilyrði riftunar ekki uppfyllt. Þá hafnar varnaraðili skaðabótakröfu sóknaraðila og bendir á að hún hafi ekki sýnt fram á tjón sitt eða að rekja megi tjón til vinnu varnaraðila. Krafan byggir m.a. á reikningi frá [...] að fjárhæð 146.673 krónur en ekki liggi fyrir hvað hafi valdið stíflunni. Vísar hann til þess að umfangsmiklar framkvæmdir hafi átt sér stað á fasteigninni af hálfu fleiri aðila. Þá byggir krafan á reikningi frá [...] að fjárhæð 586.950 krónur en engin önnur gögn liggi fyrir sem sýni fram á galla eða að lagfæringarnar séu vegna tjóns sem rekja megi til vinnubragða varnaraðila. Þá geti sóknaraðili ekki framkvæmt viðgerð á kostnað varnaraðila nema veita honum tækifæri til úrbóta fyrst. Í því samhengi vísar sóknaraðili til 11. og 16. gr. laga nr. 42/2000 og dóms Landsréttar í máli nr. 358/2023.

Sóknaraðili telur að umfang verksins hafi átt að vera ljóst við upphaf þess, enda hafi varnaraðili komið og skoðað aðstæður áður en verkið hófst. Sóknaraðili

bendir á að hún hafi greitt varnaraðila sérstaklega fyrir flotun á þvottahúsgólfi þar sem varnaraðili kvaðst ekki hafa gert sér grein fyrir þeim verkþætti við skoðunina. Jafnframt hafi ýmsir verkþættir sem gert var ráð fyrir í tilboði fallið niður eða umfang þeirra minnkað.

Sóknaraðili ítrekar að hafa gert athugasemdir við framkvæmd verksins frá upphafi sem hafi leitt til tiltekinna lagfæringa af hálfu varnaraðila en jafnframt að gæði verksins versnuðu enn frekar. Telur hún að úrbætur af hálfu varnaraðila hafi verið fullreyndar, einkum í ljósi þess að varnaraðili hafi ekki þá menntun sem hann kvaðst hafa. Að mati sóknaraðila séu gallar við flísalögnina þess eðlis að ekki er unnt að bæta úr þeim með lokafrágangi með kíttri og fúgu líkt og varnaraðili hafi lagt til. Þá bendir hún á að hurð á öðru baðherberginu sé enn ónothæf vegna galla á verkinu. Að lokum vísar sóknaraðili til þess að frárennislislagnir hafi verið hreinar að lokinni fóðrun og að engar aðrar framkvæmdir hafi farið fram á eigninni en vinna varnaraðila sem geti skýrt þá stíflu sem síðar kom upp við niðurfall í bílskúr.

#### IV

#### Lagaumhverfi

Sóknaraðili óskaði eftir þjónustu varnaraðila við vinnu í fasteign sinni. Ágreiningur málsins heyrir undir gildissvið laga nr. 42/2000 um þjónustukaup (þkpl.), sbr. 2. tölul. 1. gr. laganna.

Samkvæmt 4. gr. þkpl. ber seljanda þjónustu að vinna verk af fagþekkingu og veita neytanda upplýsingar og leiðbeiningar um vinnu verks með hagsmuni neytanda fyrir augum.

Ákvæði 9. gr. þkpl. fjallar um galla á þjónustu. Í 1. tölul. 1. mgr. 9. gr. kemur fram að seld þjónusta teljist gölluð ef árangur af unnu verki stenst ekki kröfur skv. 4. gr. eða seld þjónusta vikur frá almennum öryggiskröfum, sbr. 5. gr. laganna. Samkvæmt 2. tölul. ákvæðisins telst þjónusta gölluð ef seljandi þjónustu hefur gefið rangar eða villandi upplýsingar í auglýsingum eða öðrum tilkynningum sem beint er að almenningi eða neytanda sérstaklega enda hafi þær verið forsenda fyrir kaupum á þjónustu. Í 4. tölul. er tekið fram að seld þjónusta teljist gölluð ef hún felur í sér hættu á líkams- eða eignatjóni. Seld þjónusta telst einnig gölluð ef árangur verks eða þjónustu verður minni eða hefur minna notagildi en ella fyrir neytanda eftir að áhætta flyst aftur til hans og rekja má orsök þess til vanrækslu seljanda, sbr. 5. tölul. ákvæðisins eða ef seld þjónusta vikur að öðru leyti frá því sem samningur seljanda og neytanda kveður á um, sbr. 6. tölul. 1. mgr. 9. gr. laganna.

Samkvæmt 1. mgr. 14. gr. þkpl. getur neytandi rift samningnum um selda þjónustu ef hún er gölluð og vinnu sem hefur verið unnin er verulega áfátt miðað við tilgang verksins og þjónustu sem fyrirhugað var að kaupa. Í 2. mgr. kemur fram að ef hluta verksins er lokið og gera má ráð fyrir að því verði ekki lokið að fullu án þess að það verði verulega gallað er neytanda heimilt að rifta samningnum um kaup á þjónustunni að þeim hluta sem ólokið er. Séu skilyrði 1. mgr. jafnframt fyrir hendi getur neytandinn einnig rift kaupum á þjónustu sem veitt hefur verið.

Í 1. mgr. 15. gr. þkpl. segir að verði neytandi fyrir tjóni vegna gallaðrar þjónustu á hann rétt til skaðabóta nema seljandi þjónustunnar sýni fram á að gallinn verði ekki rakinn til vanrækslu hans. Neytandi á einnig rétt til skaðabóta ef á hina seldu þjónustu skortir eitthvað sem telja má að áskilið sé.

Fjallað er um úrbótarétt seljanda þjónustu í 1. mgr. 16. gr. þkpl. Þar segir m.a. að tilkynni neytandi um galla og bjóðist seljandi þjónustunnar til að bæta úr honum

getur neytandi ekki krafist afsláttar á verði né heldur rift samningi um kaup á þjónustunni enda sé bætt úr galla innan sanngjarns frests og án kostnaðar eða verulegs óhagræðis fyrir neytandann. Þetta gildir nema neytandi hafi sérstakar ástæður til þess að hafna að seljandi þjónustunnar taki að sér að bæta úr gallanum. Í athugasemdum við ákvæði þetta í frumvarpi til þkpl. kemur fram að neytandi geti synjað seljanda um að bæta úr ef seljandi hefur reynst ófær að vinna verkið, ef verulegt ósamkomulag er milli aðila eða ef seljandi hefur ekki staðið við umsamin tímamörk.

Samkvæmt 20. gr. þkpl. skal seldri þjónustu vera lokið á þeim tíma sem samið hefur verið um. Bregðist það vegna atvika sem neytandi ber ekki áhættu af er um drátt á því að ræða.

## **V** **Niðurstaða**

Samkvæmt gögnum málsins tók varnaraðili að sér verk á heimili sóknaraðila sem fólst m.a. í frágangi eftir endurnýjun og fõðrun á frárennslislögnum, undirbúningi fyrir flísalögn, flísalögn, endurnýjun og uppsetningu á tækjum auk annarra verka. Ágreiningur reis um framkvæmd verksins og árangur þess og rifti sóknaraðili samningi aðila þann 23. febrúar 2025 áður en varnaraðili hafði lokið verkinu. Sóknaraðili gerir kröfu um að staðfest verði riftun verksamnings milli aðila. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðila verði gert að fella niður eftirstöðvar reiknings að fjárhæð 462.998 krónur og að greiða skaðabætur að fjárhæð 733.623 krónur með dráttarvöxtum.

Varnaraðili hefur vísað til þess að málatilbúnaður og kröfur sóknaraðila í málinu séu óskýrar og til greina komi að vísa málinu frá kærunefnd vegna þess. Kærunefndin bendir á að ekki er gerð krafa um að aðilar njóti aðstoðar lögmanns eða séu löglærðir við meðferð mála hjá kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Kærunefndin fellst ekki á með varnaraðila að kvörtun sóknaraðila sé svo óskýr að hún verði talin ótæk til meðferðar hjá kærunefndinni í skilningi laga nr. 81/2019. Ber því að hafna kröfu varnaraðila um frávísun málsins.

Varnaraðili hafnar kröfum sóknaraðila í málinu og telur hana ekki hafa sýnt fram á galla á verki eða tjón sem rekja megi til vinnu varnaraðila. Sóknaraðili byggir kröfur sínar á því að verulegir ágallar hafi verið á verki varnaraðila. Sóknaraðili gerir athugasemdir við frágang og árangur þjónustunnar og hefur m.a. bent á misfellur í flísalögn, óslétt yfirborð, skarpar brúnir og horn sem geti valdið hættu á líkamstjóni, slæman frágang við lagnir og ónothæfa hurð á baðherbergi eftir vinnu varnaraðila. Varnaraðili bendir á að verkinu hafi verið rift þegar því var ólokið og kveðst hafa átt eftir að ganga frá fúgun og kittun við flísar og vinna nauðsynlegar lagfæringar á einstaka stöðum. Sóknaraðili hafi hins vegar neitað varnaraðila að vinna úrbætur á verkinu og klára það sem hann átti eftir.

Meginreglan er sú að neytandi ber sönnunarbyrði fyrir því að seld þjónusta sé haldin galla þegar áhættan af hinni seldu þjónustu hefur flust yfir til neytandans. Þá ber neytandi jafnframt sönnunarbyrði fyrir fjárhæð þess tjóns sem af hlýst vegna slíks galla.

Sóknaraðili hefur lagt fram afrit af skriflegum samskiptum og hljóðskilaboðum þar sem hún gerir athugasemdir við verktímann, frágang og árangur þjónustunnar á meðan framkvæmd verksins stóð. Samkvæmt upplýsingum frá sóknaraðila hafi

varnaraðili brugðist við tilteknum athugasemdum og framkvæmt úrbætur en sóknaraðili telur úrbætur varnaraðila ekki hafa borið tilætlaðan árangur.

Sóknaraðili hefur lagt fram ljósmyndir og myndbönd af umþrættu verki varnaraðila. Kærunefndin bendir á að ekki er að fullu ljóst af framlögðum gögnum hvaða hluta verksins er lokið og hvaða hluta sé enn ólokið en varnaraðili hefur bent á að framlagðar ljósmyndir sýni ýmist ólokið verk eða svæði sem áttu að vera hulin innréttingum. Þá hefur varnaraðili jafnframt bent á að hluti framlagðra mynda sýni verk sem sé varnaraðila óviðkomandi. Kærunefndin telur að af framlögðum myndum verði ráðið að frágangi á verki varnaraðila sé víða ábótavant eða ólokið og að sjá megi misfellur í flísalögn eða óslétt yfirborð.

Undir rekstri málsins lagði sóknaraðili fram sérfræðiálit frá blikk- og húsasmíðameistara sem hafði tekið niður hluta eldhúsinnréttingar vegna framkvæmda við frárennislagnir á heimili sóknaraðila og sett upp aftur að loknum framkvæmdum. Í álitinu kemur fram að viðkomandi aðili þekki vel til flísalagna sem verktaki og hafi unnið við flísalögn. Þar kemur fram að stöllum hafi verið milli flísa, fúgur misbreiðar og samsetning á 45° hornum illa unnin. Þá kemur fram í álitinu að vinnubrögð hafi verið óvönduð og ekki boðleg. Í álitinu kemur jafnframt fram að sóknaraðili hafi verið minntur á úrbótarétt varnaraðila og að sóknaraðili hafi talið sig vera búinn að fullreyna slíkt. Fyrirtækið [...] hafi í kjölfarið verið fengið til að framkvæma tilteknar úrbætur til að minnka faglegan og sjónrænan skaða.

Í athugasemdum sem bárust frá varnaraðila við framkomnu sérfræðiáliti bendir varnaraðili á að álitsgjafinn sé húsasmíðameistari en hafi ekki sérfræðiþekkingu á flísalögn eða múrverki. Varnaraðili mótmælir því að framlögð álitssgerð verði lögð til grundvallar í málinu þar sem sóknaraðili aflaði hennar einhliða, án aðkomu varnaraðila. Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa er stjórnvald sem starfar samkvæmt stjórnarsýslulögum nr. 37/1993 og gilda lög nr. 91/1991 um meðferð einkamála ekki um störf hennar. Vegna þessa eðlis nefndarinnar er ekki unnt að gera sömu kröfur til sönnunarbyrði aðila líkt og gert er fyrir dómstólum. Verður kærunefndin að undangenginni rannsókni samkvæmt 10. gr. stjórnarsýslulaga að kanna á grundvelli framlagðra gagna hvort neytanda hafi tekist fullnægjandi sönnun um þau atriði sem deilt er um. Í máli þessu liggur ekki annað fyrir en að framlagt mat hafi verið unnið af óvilhöllum fagaðila með reynslu og þekkingu á flísalögn. Líta verður til þess að varnaraðili hefur ekki lagt fram önnur gögn til að hnekkja framlögðu mati, t.d. með framlagningu annars sérfræðiálits. Verður framlagt álit því lagt til grundvallar í málinu. Kærunefndin bendir þó á að framlögð álitssgerð er hluti af gögnum málsins, lögð fram samhliða ljósmyndum og öðrum gögnum og leggur kærunefndin heildarmat á atvik málsins og öll framlögð gögn í málinu.

Með hliðsjón af framangreindu telur kærunefndin sýnt fram á að tilteknir annmarkar hafi verið á verki varnaraðila og að gæði verksins hafi að einhverju leyti verið lakari en almennt megi búast við. Af gögnum málsins verður þó að mati nefndarinnar ekki ráðið með nægilegri vissu hvaða annmarkar voru þess eðlis að ekki yrði úr þeim bætt með lokafrágangi, hvaða hluta verksins átti eftir að klára þegar riftun átti sér stað og að hvaða marki ástand verksins skýrðist af því að frágangi var ekki lokið. Kærunefndin telur ekki sýnt fram á með fullnægjandi hætti að hlutar verksins hafi verið haldnir svo verulegum ágöllum að endurgerð væri nauðsynleg fremur en úrbætur eða lokafrágangur eða hvaða tjóni sóknaraðili hafi orðið fyrir af þeim sökum.

Sóknaraðili hefur, auk framangreinds, vísað til þess að varnaraðili hafi gefið villandi upplýsingar um menntun sína. Hún hafi fengið varnaraðila til starfsins í ljósi þeirra upplýsinga sem varnaraðili setti fram og lutu að sérþekkingu, hæfni og starfsreynslu hans. Í auglýsingu frá varnaraðila kom m.a. fram: „Er múrari sem hef sérhæft mig í flísalögnum sl. 30 ár“. Þá gefa samskipti aðila sem áttu sér stað við framkvæmd verksins til kynna að varnaraðili, sá sem vann verkið, væri múrarameistari með 30 ára reynslu. Kærunefndin bendir á að múraraiðn er löggild og lögvernduð iðngrein samkvæmt lögum um handiðnað nr. 42/1978, sbr. 1. gr. reglugerðar nr. 940/1999 um löggiltar iðngreinar. Með því að kenna sig við starfsheiti löggiltar iðngreinar gaf varnaraðili til kynna að hann hefði lokið viðeigandi menntun og hlotið tilhlýðileg réttindi. Upplýsingar í auglýsingu varnaraðila voru til þess fallnar að skapa þá mynd að varnaraðili væri múrarameistari með fullgilda menntun og eru því að mati kærunefndarinnar villandi. Hins vegar verður ekki séð að þessar villandi upplýsingar hafi haft áhrif á framkvæmd verksins eða gæði þess í þeim skilningi að skortur á formlegri menntun hafi leitt til annmarka á verkinu.

Varnaraðili telur skilyrði riftunar ekki uppfyllt og byggir m.a. á því að hafa ekki fengið tækifæri til úrbóta þrátt fyrir að hafa ítrekað boðið sóknaraðila að bæta úr. Sóknaraðili telur að úrbótaréttur varnaraðila sé niður fallinn og byggir á því að varnaraðili hafi fengið tækifæri til að bregðast við athugasemdum sóknaraðila á meðan framkvæmd verksins stóð en það hafi verið tilviljanakennt hvort lagfæringar hafi borið árangur, sumt hafi orðið verra í kjölfar athugasemda sóknaraðila. Þá bendir sóknaraðili á að gallarnir séu ekki þess eðlis að hægt sé að lagfæra þá með fúgu eða kítu í lokafrágangi líkt og varnaraðili hafi haldið fram. Sóknaraðili hefur einnig bent á að varnaraðili hafi verið ráðinn í verkið á röngum forsendum og að hann hafi ekki múraramenntun og því vilji hún ekki að hann klári verkið eða komi að úrbótum.

Samkvæmt 16. gr. þkpl. hefur neytandi heimild til að hafna úrbótum seljanda af sérstökum ástæðum. Í skýringum með ákvæðinu í greinargerð með frumvarpi segir m.a. að neytandi geti synjað seljanda um að bæta úr ef seljandi hefur reynst ófær um að vinna verkið, ef verulegt ósamkomulag er milli aðila eða ef seljandi hefur ekki staðið við umsamin tímamörk. Gera verði þá kröfu til neytanda að hann geti sýnt fram á að seljandi gæti ekki hagsmuna hans eins og við á.

Fyrir liggur að varnaraðili upplýsti sóknaraðila um að við verklok myndi hann bæta úr þeim ágöllum sem væru á verkinu, sóknaraðila að kostnaðarlausu. Með hliðsjón af atvikum málsins telur kærunefndin ekki sýnt fram á að sóknaraðili hafi haft sérstakar ástæður til að hafna úrbótum varnaraðila. Verður ekki séð að varnaraðili hafi verið ófær um að bæta úr ágöllum á verkinu eða að slíkar úrbætur hefðu valdið sóknaraðila verulegu óhagræði. Telur kærunefndin því að varnaraðili hafi átt rétt á að framkvæma úrbætur á verkinu í samræmi við ákvæði 16. gr. þkpl.

Svo sem að framan greinir telur kærunefndin leitt í ljós að gæði verksins hafi að einhverju leyti verið lakari en almennt megi búast við. Hins vegar telur nefndin ekki sýnt fram á með nægilegri vissu að verk varnaraðila hafi verið haldið verulegum göllum sem ekki hefði verið unnt að bæta úr með lokafrágangi og úrbótum. Kærunefndin telur jafnframt ekki sýnt fram á að gera hafi mátt ráð fyrir því að verkinu yrði ekki lokið að fullu án þess að það yrði verulega gallað, sbr. 2. mgr. 14. gr. þkpl. Með vísan til framangreinds og þess að úrbótaréttur varnaraðila var ekki fullreyndur telur kærunefndin að skilyrði riftunar hafi ekki verið uppfyllt. Verður því

ekki fallist á að hin selda þjónusta hafi verið haldin svo verulegum annmörkum að réttlæti fyrirvaralausar riftun samnings aðilanna, sbr. 14. gr. laganna.

Sóknaraðili hefur jafnframt byggt á því að verkið hafi dregist umfram umsaminn tíma. Varnaraðili hefur hins vegar bent á að breytingar hafi orðið á umfangi verksins á framkvæmdartíma sem hafi haft áhrif á verktíma. Hvorki liggur fyrir að samið hafi verið sérstaklega um ákveðin verklok né að drátt á afhendingu megi rekja eingöngu til atvika sem sóknaraðili beri ekki áhættu af. Að mati kærunefndarinnar verður ekki séð að dráttur á afhendingu verksins hafi verið slíkur að hann réttlæti riftun samkvæmt 21. gr. þkpl.

Með vísan til alls framangreinds telur kærunefndin ekki unnt að fallast á kröfur sóknaraðila um staðfestingu á riftun og niðurfellingu reiknings, enda verður að líta svo á að varnaraðili hafi átt rétt til úrbóta skv. 16. gr. þkpl.

Þá krefst sóknaraðili skaðabóta að fjárhæð 733.623 krónur. Sú krafa byggir annars vegar á reikningi vegna stíflulosunar að fjárhæð 146.673 krónur og hins vegar á reikningi vegna vinnu verktaka sem fólst í flísalögn og viðgerðum á heimili sóknaraðila. Hvað varðar kostnað vegna stíflulosunar hefur sóknaraðili ekki sýnt fram á að það tjón megi rekja til vinnu varnaraðila. Að því er varðar kostnað vegna vinnu annars verktaka þá verður, með vísan til þess sem að framan greinir um úrbótarétt seljanda og þess að verkinu var ekki lokið þegar því var rift, ekki séð hvaða hluta þess kostnaðar hefði mátt komast hjá ef varnaraðila hefði verið gefinn kostur á að bæta úr verkinu. Sóknaraðili hefur því að mati kærunefndarinnar ekki sýnt fram á raunverulegt tjón sitt sem rekja megi til skaðabótaskyldrar háttsemi varnaraðila. Af þeim sökum verður að hafna kröfu sóknaraðila um skaðabætur.

## V Úrskurðarorð

Kröfum sóknaraðila, X, er hafnað.

---

Hildur Ýr Viðarsdóttir  
formaður

---

Hildur Leifsdóttir

---

Jón Rúnar Pálsson