

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 8. október 2025 í máli nr. 175/2024

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 23. desember 2024 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá [...], fyrir hönd X („sóknaraðili“), vegna ágreinings í viðskiptum við fyrirtækið Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili telur að varnaraðili hafi, við framkvæmd þjónustu við húsfélagið, valdið tjóni og gerir kröfu um skaðabætur úr hendi varnaraðila, samtals að fjárhæð 4.320.000 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

### II

#### Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfum, dags. 2. og 10. janúar 2024, óskaði kærunefndin eftir frekari gögnum frá sóknaraðila. Með bréfi, dags. 13. janúar 2024, var sóknaraðili beðinn um að uppfæra kvörtun sína. Sóknaraðili uppfærði kvörtun sína þann 25. febrúar 2025 og með bréfi, dags. 27. febrúar 2025, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Andsvör varnaraðila bárust nefndinni þann 25. maí 2025.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar og andsvara, afrit af fundargerð sóknaraðila, myndir af frágangi varnaraðila utandyra, afrit af skriflegum samskiptum aðila, lagnateikning, staðfestingar á greiðslum, reikningar, afrit af tölvupósti frá fyrirtækinu [...] og umboð, dags. 29. ágúst 2025.

Með bréfi, dags. 8. október 2025, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að árið 2018 hafi verið sett upp snjóbræðslukerfi í tröppur við fjöleignarhús að [...]. Fyrirtækið [...] hafi staðið fyrir þeirri framkvæmd. Varnaraðili hafi í upphafi árs 2022 tekið að sér verk við fasteignina og hefur sóknaraðili vísað til þess að við framkvæmd þess hafi varnaraðili bætt þrýstijafnara við umrætt snjóbræðslukerfi og staðfest að kerfið virkaði eðlilega að verki loknu. Ágreiningur máls þessa varði hins vegar verk varnaraðila sem hófst í maí 2022. Sóknaraðili hefur vísað til þess að varnaraðili hafi m.a. unnið að því að færa skólplagnir út fyrir húsið og setja upp drenkerfi í samræmi við lagnateikningu sem fylgdi með samningi aðila. Að sögn sóknaraðila hafi varnaraðili yfirgefið verkið óvænt fyrir lok júní 2022 og ekki hafið störf að nýju fyrr en sumarið 2023.

Að sögn sóknaraðila kom í ljós í lok árs 2022 og byrjun árs 2023 að snjóbræðslukerfi í tröppum að íbúðarhæðum virkaði ekki. Við nánari athugun hafi komið í ljós að varnaraðili hafði lokað fyrir kerfið og skilið eftir vatn í því við vinnu sína að dreni og skólpi sumarið 2022. Þetta hafi leitt til þess að snjóbræðslukerfið skemmdist og leiðslur í tröppunum sprungu með tilheyrandi tjóni. Sóknaraðili hefur vísað til þess að varnaraðili hafi viðurkennt ábyrgð á tjóni sem hafi orðið á tröppum

að kjallaraíbúð hússins og gert við að hluta. Sóknaraðili bendir hins vegar á að kerfið sé enn ótengt og að flotun trappanna sé ekki lokið. Þá telji hann varnaraðila einnig bera ábyrgð á tjóni í tröppum að íbúðarhæðum hússins, sem varnaraðili hafi neitað.

Varnaraðili hefur borið því við að tjónið megi rekja til galla við uppsetningu kerfisins en sóknaraðili mótmælir því og vísar til þess að varnaraðili hafi við lok verks í janúar 2022 staðfest að kerfið virkaði eðlilega. Sóknaraðili hefur jafnframt vísað til þess að hafa fengið staðfest frá fagaðila að útilokað sé að kerfið hafi verið gallað frá upphafi.

Sóknaraðili telur, auk framangreinds, að tafir varnaraðila á framkvæmdunum hafi valdið tjóni. Hann bendir á að vegna opins skurðar sem varnaraðili skildi eftir við kjallaraíbúð hafi verið ómögulegt að leigja út íbúð í kjallara hússins í átta mánuði vegna slyshættu. Tjón af því leiðandi metur hann á bilinu 1.900.000 til 2.400.000 krónur, miðað við leiguverð sambærilegra fasteigna og leggur fram gögn því til stuðnings.

Þá vísar sóknaraðili til þess að varnaraðili hafi skilið eftir mikið magn af mól í innkeyrslu hússins í rúmt ár sem gert hafi ómögulegt að nota tvo bílskúra og bílastæði. Sóknaraðili telur hæfilegar bætur vegna þessa nema 80.000 krónum og byggir á viðmiðum um leiguverð bílskúra.

Að auki gerir sóknaraðili athugasemdir við frágang og gæði vinnu varnaraðila, sem hann telur ekki í samræmi við kynningarefni varnaraðila né gildandi reglur. Hann gerir kröfu um 50.000 krónur vegna umgengni og hættulegs frágangs.

Sóknaraðili gerir loks kröfu um skaðabætur vegna viðgerðar á kjallaratröppum, þ.e. flotunar og þrýstiprófunar lagnakerfis, sem hann áætlar að kosti um 40.000 krónur.

#### 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. Samkvæmt 1. gr. laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála 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. laganna.

Í 1. mgr. 16. gr. segir að neytendur geti óskað eftir úrskurði kærunefndar vöru- og þjónustukaupa vegna ágreinings sem rís af sölu- eða þjónustusamningi. Með þjónustusamningi er átt við samning þar sem seljandi veitir neytanda þjónustu eða skuldbindur sig til þess og neytandinn greiðir eða skuldbindur sig til að greiða verð hennar, sbr. 4. tölul. 1. mgr. 4. gr. laga nr. 81/2019.

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.

Sóknaraðili óskaði eftir þjónustu varnaraðila við vinnu við pípulagnir í fasteign. Ágreiningur máls heyrir undir gildissvið 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. mæla fyrir þau tilvik þegar seld þjónusta telst gölluð. Samkvæmt 5. tölul. 1. mgr. 9. gr. verður þjónusta, með tilliti til notagildis, að svara til þess sem seljandi hefur lofað eða er með réttu áskilið af neytanda. Meginreglan er sú að neytandi ber sönnunarbyrðina fyrir því að seld þjónusta hafi verið haldin galla þegar áhættan af henni hefur flust yfir til neytandans.

Í 1. mgr. 11. gr. þkpl. segir að ef seld þjónusta er gölluð getur neytandinn krafist þess að seljandi hennar bæti úr göllunum nema það valdi seljanda þjónustunnar óhæfilega miklum kostnaði eða verulegu óhagræði.

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.

Ákvæði 25. gr. þkpl. kveður á um að þegar tjón verður á eignum neytanda þegar verk er unnið eða í tengslum við það beri seljanda að bæta það tjón nema hann sanni að hann hafi ekki sýnt af sér vanrækslu.

## V

### Niðurstaða

Samkvæmt gögnum málsins var samið um þjónustu varnaraðila við húsfélagið að [...]. Í tölvupósti varnaraðila, dags. 12. maí 2022, er að finna lýsingu á fyrirhuguðu verki auk lagnateikningar þar sem er merkt hvaða lagnir átti að leggja og hvar. Í tölvupóstinum kom jafnframt fram að heildarverð fyrir verkið væri á bilinu sex til átta milljónir. Í kvörtun er á það bent að ekki sé ágreiningur um greiðslur eða reikninga vegna verksins. Sóknaraðili, húsfélagið að [...], hefur greitt samtals 8.425.185 krónur fyrir þjónustu varnaraðila í nokkrum greiðslum. Þann 16. júní 2022 innti hann af hendi greiðslu að fjárhæð 2.511.114 krónur til varnaraðila. Þann 11. júlí sama ár greiddi sóknaraðili 2.434.325 krónur og þann 29. ágúst 2022 voru greiddar 279.744 krónur. U.þ.b ári síðar, þann 31. júlí 2023, greiddi sóknaraðili varnaraðila 1.600.001 krónu og sömu fjárhæð að nýju þann 17. ágúst 2023. Sóknaraðili telur að varnaraðili hafi valdið tjóni við framkvæmd verksins og gerir kröfu um skaðabætur, samtals að fjárhæð 4.320.000 krónur úr hendi varnaraðila.

Undir rekstri málsins óskaði kæruneftndin eftir því að sóknaraðili gerði grein fyrir því hvort hann kæmi fram fyrir hönd húsfélagsins að [...] eða fyrir eigin hönd. Sóknaraðili hefur lagt fram umboð frá eigendum eigna í húsfélaginu þess efnis að hann megi koma fram fyrir hönd húsfélagsins fyrir kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa. Í skýringum til nefndarinnar hefur sóknaraðili hins vegar tekið fram að hann geri, auk skaðabótakröfu húsfélagsins, sjálfstæða kröfu sem eigandi kjallaraíbúðar í húsinu vegna tapaðrar húsaleigu. Þá geri eigendur íbúða á 1. og 2. hæð hússins kröfu annars vegar vegna takmarkaðs aðgengis að bílskúr og bílastæðis og hins vegar vegna óþæginda sem rekja megi til óviðunandi frágangs af hálfu varnaraðila.

Af framlögðum gögnum verður ráðið að húsfélagið sjálft hafi verið aðili að samningi við varnaraðila og greitt fyrir hið umþrætta verk. Kæruneftndin hefur í fyrri

úrskurðum lagt til grundvallar að réttur aðili að máli sé sá sem er aðili að þjónustusamningi í skilningi laga nr. 81/2019. Í máli þessu verður ágreiningurinn rakinn til þjónustusamnings milli húsfélagsins að [...] og varnaraðila. Húsfélagið er félag sem samanstendur af neytendum, sem hver um sig hafa einstaklegra og fjárhagslegra hagsmuna að gæta af samningum um þjónustu og vinnu við fasteignina að [...]. Með vísan til framangreinds verður húsfélagið talið hafa réttarstöðu neytanda í skilningi laga nr. 81/2019 og er því réttur aðili að málinu. Í málinu liggur fyrir umboð til handa [...], sem lagði fram kvörtun til kærunefndarinnar, þess efnis að hann megi koma fram fyrir hönd húsfélagsins og hefur hann því fullnægjandi heimild til að bera fram kvörtun til kærunefndarinnar.

Sóknaraðili hefur vísað til þess að við framkvæmd verksins sumarið 2022 hafi varnaraðili lokað fyrir snjóbræðslukerfi sem sett hafði verið upp í tröppum að íbúðarhæðum og kjallaraíbúð hússins að [...] árið 2018. Vatnið sem var í kerfinu þegar lokað var fyrir það hafi frosið um veturinn 2022 með þeim afleiðingum að snjóbræðslukerfið eyðilagðist og tjón varð á tröppum hússins. Sóknaraðili kveður varnaraðila hafa viðurkennt ábyrgð á tjóni á kerfi í kjallaratröppum og látið fræsa þar nýja lögn, en ekki í tröppum að íbúðarhæðum. Þá sé enn ólokið að flota tröppurnar og tengja lögnina við lagnakerfi hússins. Sóknaraðili gerir kröfu um að varnaraðila verði gert að gera við skemmdir á snjóbræðslukerfi að íbúðarhæðum og lagfæri tröppur að viðgerð lokinni. Til vara krefst sóknaraðili skaðabóta sem samsvari kostnaði við viðgerð kerfisins og endursteypu trappa að íbúðarhæðum. Til þrautavara krefst sóknaraðili þess að fyrirtækið [...], sem sá um uppsetningu kerfisins, bæti tjónið að fullu eða með varnaraðila, telji nefndin að fullyrðingar varnaraðila um galla við uppsetningu standist.

Varnaraðili hefur vísað til þess að starfsmenn á hans vegum hafi skilið við kerfið eins og það var fyrir og telur sig ekki bera ábyrgð á tjóni sóknaraðila. Meginreglan er sú að neytandi ber sönnunarbyrðina fyrir því að þjónusta hafi verið gölluð og fyrir því fjárhagslega tjóni sem hann telur sig hafa orðið fyrir af þeim sökum. Kærunefndin bendir á að sóknaraðili hefur m.a. lagt fram myndir og afrit af skriflegum samskiptum aðila. Í gögnum málsins liggur einnig fyrir afrit af tölvupósti frá starfsmanni fyrirtækisins [...], dags. 15. september 2024, þar sem fram kemur að kostnaður við að brjóta upp, farga og endursteypa tröppurnar gæti numið um 2.000.000 krónum. Í tölvupóstinum koma ekki fram upplýsingar um tjón eða orsakir þess. Sóknaraðili hefur bent á að við ofangreinda fjárhæð bætist vinna löggilts pípulagningameistara við að leggja nýja snjóbræðslu í tröppurnar, sem hann áætla að kosti um 200.000 krónur. Með vísan til framangreinds er það mat kærunefndarinnar að sóknaraðili hafi ekki fært nægjanlegar sönnur fyrir því að þjónusta varnaraðila hafi verið gölluð eða að það tjón sem sóknaraðili heldur fram að hafi orðið á tröppum við húsið megi rekja til varnaraðila með einhverjum hætti. Þá bendir kærunefndin jafnframt á að framlögð gögn séu ekki fullnægjandi sönnun fyrir fjárhagslegu tjóni sóknaraðila. Ber því að hafna kröfum sóknaraðila um úrbætur varnaraðila eða skaðabætur vegna viðgerða á tröppum og snjóbræðslukerfi. Kröfu sóknaraðila sem beinist að fyrirtækinu [...] ber að vísa frá kærunefndinni, sbr. e. lið 1. mgr. 14. gr. laga nr. 81/2019, enda er fyrirtækið ekki aðili að máli þessu eða þess þjónustusamnings sem ágreiningur málsins varðar.

Sóknaraðili gerir, auk framangreinds, kröfu um skaðabætur vegna viðgerðar á kjallaratröppum, þ.e. flotunar og þrýstiprófunar lagnakerfis, sem hann áætla að kosti um 40.000 krónur. Sóknaraðili hefur ekki lagt fram gögn sem sýna fram á

framangreint tjón og er kærunefndinni því ekki unnt að fallast á þá kröfu sóknaraðila.

Eins og áður segir hefur sóknaraðili [...], sem kemur fram fyrir hönd húsfélagsins og eigin hönd, gert sjálfstæða kröfu sem eigandi kjallaraíbúðar í húsinu vegna tapaðrar húsaleigu. Sóknaraðili [...] gerir kröfu um að varnaraðila verði gert að bæta þann tekjumissi sem hann varð af þegar hann gat ekki leigt út íbúð sína vegna slyshættu sem skapaðist af skurði fyrir utan íbúð í kjallara sem varnaraðili skildi eftir opinn á meðan framkvæmd verksins tafðist. Hann bendir á að ekki hafi verið hægt að leigja út íbúðina í átta mánuði vegna þessa og vísar til þess að tjón vegna þess nemi um 1.900.000 til 2.400.000 krónum miðað við leiguverð á almennum markaði. Vísar sóknaraðili [...] í uppgefið leiguverð íbúða á leiguvef auk upplýsinga um fasteignina. Af þeim sökum gerir hann kröfu um skaðabætur að fjárhæð 1.950.000 krónur úr hendi varnaraðila. Eins og áður segir lítur kærunefndin svo á að sóknaraðili [...] geti komið fram fyrir hönd húsfélagsins á grundvelli framlagðs umboðs. Hins vegar getur hann ekki, samhliða því, gert sjálfstæða kröfu vegna eigin hagsmuna í þessu máli, enda er ekki um að ræða þjónustusamning milli hans og varnaraðila í skilningi laga nr. 81/2019. Með vísan til framangreinds ber að vísa kröfu sóknaraðila um bætur vegna tapaðrar húsaleigu frá samkvæmt a. lið 1. mgr. 14. gr. laganna. Þar fyrir utan er ekki sýnt fram á að ekki hafi verið hægt að nota eða leigja íbúðina út þrátt fyrir að framkvæmdum hafi ekki verið lokið.

Loks telur sóknaraðili að frágangur varnaraðila og umgengni hafi verið óviðunandi, auk þess sem hann hafi skilið eftir mikið magn af mól í innkeyrslu við húsið sem hafi hindrað aðgengi að bílskúr og bílastæðum í rúmt ár. Af þeim sökum er gerð krafa fyrir hönd eigenda eigna á 1. og 2. hæð hússins um skaðabætur að fjárhæð 80.000 krónur vegna afnotamissis af bílskúrum og stæðum í innkeyrslu. Til stuðnings vísar sóknaraðili til uppgefins leiguverðs bílskúra á leiguvef. Þá er jafnframt krafist skaðabóta að fjárhæð 50.000 króna vegna þeirra óþæginda sem leiddu af óviðunandi frágangi og umgengni varnaraðila. Kærunefndin telur, með vísan til framangreinds, að vísa beri frá nefndinni kröfum eigenda einstakra eigna í húsinu, enda hefur nefndin litið svo á að húsfélagið sé einn réttur aðili að málinu. Auk þess bendir kærunefndin á að engin gögn hafa verið lögð fram sem varpa ljósi á umrætt tjón.

## VI Úrskurðarorð

Kröfum sóknaraðila, X, er hafnað.

---

Hildur Ýr Viðarsdóttir  
formaður

---

Hildur Leifsdóttir

---

Jón Rúnar Pálsson