

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkeðinn 8. október 2025 máli nr. 26/2025

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 3. mars 2025 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings við Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili telur að þjónusta varnaraðila hafi verið haldin galla og krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða henni kaupverð þjónustunnar.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með ábyrgðarbréfi, dags. 7. apríl 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. Var boð um aðild ítrekað með bréfi sem afhent var varnaraðila af stefnuvotti þann 20. júní 2025. Engar athugasemdir bárust frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, samningur aðila, dags. 25. apríl 2023 og ljósmyndir sóknaraðila.

Með bréfi, dags. 6. október 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 aðilar gerðu með sér skriflegan samning um smíði og uppsetningu á tveimur fataskápum þann 25. apríl 2023. Umsamið verð fyrir þjónustuna var 350.000 krónur auk virðisaukaskatts og skyldi 50% kaupverðsins greiðast fyrirfram. Að sögn sóknaraðila greiddi hún varnaraðila innborgun að fjárhæð 170.000 krónur í aðdraganda verksins. Þá hafi hún greitt varnaraðila nokkrar innborganir á meðan verkinu stóð en alls hafi hún greitt varnaraðila 400.000 krónur. Allar greiðslur sóknaraðila til varnaraðila hafi verið í reiðufé.

Sóknaraðili byggir á því að ýmsir vankantar hafi verið á þjónustu varnaraðila. Bæði hafi frágangur varnaraðila við smíðina verið ábótavant og verkið dregist. Þá hafi flekar í skápunum verið skakkir og rispaðir auk þess sem hillur þeirra verið í mismunandi litum. Kveðst sóknaraðili hafa ítrekað óskað eftir því að varnaraðili myndi lagfæra skápana. Hafi varnaraðili lofað sóknaraðila úrbótum en aldrei látið verða af því. Vísar sóknaraðili til þess að skáparnir séu óhentugir til notkunar og því hafi þjónusta varnaraðila hafi verið haldin galla. Krefst sóknaraðili fullrar endurgreiðslu kaupverðs.

IV

Niðurstaða

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerð nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa sem hvoru tveggja tóku gildi þann 1. janúar 2020. Varnaraðili hefur kosið að láta málið ekki til sín taka hjá nefndinni og hefur hvorki skilað inn

andsvörum né gögnum. Byggir niðurstaða málsins því á þeim upplýsingum og gögnum sem sóknaraðili hefur lagt fram í málinu.

Viðskipti aðila fólust í smíði varnaraðila á tveimur skápum og uppsetningu þeirra í fasteign sóknaraðila. Ágreiningur málsins heyrir undir lög nr. 42/2000 um þjónustukaup (þkpl.), sbr. 2. tölul. 1. gr. laganna.

Sóknaraðili hefur lagt fram nokkrar ljósmyndir af því verki sem varnaraðili tók að sér fyrir hana. Samkvæmt 5. tölul. 1. mgr. 9. gr. þkpl. verður þjónusta, með tilliti til notagildis, að svara til þess sem seljandi hefur lofað eða er með réttu áskilið af neytanda. Í athugasemdum við ákvæðið í frumvarpi til laganna segir að ef árangur þjónustunnar verður ekki sá sem um var samið og það er ekki á ábyrgð neytanda sé þjónustan gölluð. 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. Af framlögðum ljósmyndum sóknaraðila verður ráðið að frágangur á verki varnaraðila var ábótavant. Er því fallist á að þjónusta varnaraðila hafi verið haldin galla í skilningi 5. tölul. 1. mgr. 9. gr. þkpl.

Kröfugerð sóknaraðila lýtur að því að varnaraðili endurgreiði henni að fullu það gjald sem hún greiddi fyrir þjónustuna eða alls 400.000 krónur. Líta verður á kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu sem kröfu um afslátt í skilningi 13. gr. þkpl. Samkvæmt ákvæðinu getur neytandi krafist afsláttar frá verði þjónustunnar ef veitt þjónusta er haldin galla. Afslátturinn skal svara til umfangs gallans. Af framlögðum ljósmyndum verður þó ekki ráðið að vinna varnaraðila í þágu sóknaraðila sé henni ekki með öllu ónothæf. Með hliðsjón af atvikum máls eins og þau liggja fyrir nefndinni þar sem varnaraðili hefur ekki nýtt rétt sinn til að koma á framfæri sínum sjónarmiðum sem og framlögðum gögnum þykir kærunefndinni að sóknaraðili eigi rétt á afslætti af greiðslu fyrir þjónustuna sem hæfilega er ákveðinn 25% eða 100.000 krónur.

V

Úrskurðarorð

Varnaraðili, Y, skal greiða sóknaraðila, X, 100.000 krónur.

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt sóknaraðila samkvæmt a. lið 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