

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 6. júlí 2026 í máli nr. 136/2026

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 10. júní 2026 barst kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá fulltrúa sóknaraðila, f.h. X („sóknaraðili“), vegna ágreinings í viðskiptum við Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði honum 310.000 krónur auk dráttarvaxta. Til vara krefst sóknaraðili þess að varnaraðila verði gert að ljúka greinarferli sonar síns.

II

Niðurstaða

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerð nr. 1177/2019 um kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa sem hvoru tveggja tóku gildi þann 1. janúar 2020. Nefndin tekur ekki til meðferðar ágreining sem heyrir ekki undir gildissvið framangreindra laga.

Af gögnum máls má ráða að sóknaraðili hafi leitað til varnaraðila haustið 2025 með það fyrir augum að kaupa þjónustu sem fólst í ADHD-greiningarferli fyrir son sinn. Heildargreiðsla sóknaraðila til varnaraðila nam 310.500 krónum. Fyrir liggur að sonur sóknaraðila sótti skimunarviðtal og viðtal hjá sálfræðingi hjá varnaraðila. Þann 31. mars 2026 tilkynnti varnaraðili sóknaraðila að greiningarferlinu væri lokið án þess að eiginleg ADHD-greining hefði farið fram. Ástæðan var sú að drengurinn hefði upplýst um kannabisneyslu sem hefur áhrif á greiningu ADHD. Varnaraðili hefur hafnað kröfum sóknaraðila um endurgreiðslu eða áframhaldandi þjónustu.

Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að ágreiningurinn falli undir valdsvið kæruneftndarinnar, enda varði samningur aðila kaup á þjónustu í atvinnuskyni. Sóknaraðili byggir á því að ágreiningur málsins lúti ekki að heilbrigðisþjónustunni sem slíkri. Ágreiningurinn snúi þess í stað að því að varnaraðili hafi einhliða ákveðið að ljúka greiningarferlinu vegna atvika sem sóknaraðila hafi ekki verið gerð grein fyrir fyrirfram, án þess að endurgreiða þá þjónustu sem ekki var veitt. Sóknaraðili telur að varnaraðili hafi með þessu vanrækt upplýsingaskyldusína samkvæmt lögum nr. 42/2000 um þjónustukaup. Í því samhengi vísar hann m.a. til þess að ekki hafi verið upplýst um að kannabisneysla undanfarna sex mánuði hefði áhrif á greiningarferlið. Sóknaraðili vísar til þess að þjónusta varnaraðila hafi ekki nýst honum í þeim tilgangi sem henni var ætlað og telur að um verulegan galla á þjónustunni hafi verið að ræða í skilningi laga nr. 42/2000 um þjónustukaup sem réttlæti riftun samningsins.

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. laganna. 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 í atvinnuskyni kemur fram í umboði eða fyrir hönd seljanda, sbr. 2. tölul. 1. gr. 4. gr. laganna.

Samkvæmt a. lið 2. mgr. 3. gr. laga nr. 81/2019 gilda þau ekki um heilbrigðisþjónustu. Framangreint ákvæði laganna felur í sér innleiðingu á h-lið 2. mgr. 2. gr. tilskipunar nr. 2009/22/EB. Í greinargerð með frumvarpi til laga nr. 81/2019 er tiltekið að umrædd tilskipun sé lágmarkstilskipun og hafa aðildarríki því nokkurt svigrúm til útfærslu við innleiðingu hennar. Í athugasemdum við frumvarpið er lagt til að við túlkun fyrrnefnds ákvæðis a. liðar 2. mgr. 3. gr. laganna sé stuðst við hugtakið heilbrigðisþjónusta í 3. tölul. 1. mgr. 3. gr. laga nr. 112/2008 um sjúkratryggingar. Hugtakið heilbrigðisþjónusta er þar skilgreint sem „[h]vers kyns heilsugæsla, lækningar, hjúkrun, almenn og sérhæfð sjúkrahúspjónusta, sjúkraflutningar, hjálpartækjapjónusta og þjónusta heilbrigðisstarfsmanna innan og utan heilbrigðisstofnana sem veitt er í því skyni að efla heilbrigði, fyrirbyggja, greina eða meðhöndla sjúkdóma og endurhæfa sjúklinga.“

Varnaraðili býður upp á ADHD-greiningar frá lækni með viðeigandi sérhæfingu og er því seljandi heilbrigðisþjónustu. Ágreiningur aðila lýtur að því hvort varnaraðili hafi veitt fullnægjandi upplýsingar um þær takmarkanir sem giltu um greiningarferli sem sóknaraðili greiddi fyrir son sinn og hvort varnaraðili geti einhliða hætt greiningarferli af þeirri ástæðu sem áður var rakin án þess að endurgreiða sóknaraðila eða fresta greiningarferlinu um þann tíma sem nauðsynlegt var.

Kærunefndin bendir á að gildissvið laga nr. 81/2019 nær ekki til heilbrigðisþjónustu óháð því hvort ágreiningur varði framkvæmd þjónustunnar eða aðra þætti hennar, líkt og upplýsingagjöf seljanda við kaup á þjónustunni eða óskýra skilmála. Þar að auki bendir kærunefndin á að ágreiningsefni málsins, þ.e. ástæður fyrir stöðvun greiningarferlis og meintur skortur á upplýsingagjöf varnaraðila þar að lútandi, er samofið þeirri heilbrigðisþjónustu sem aðilar sömdu um. Fellur það því utan valdsviðs kærunefndarinnar. Þessi niðurstaða er í samræmi við úrskurðarvenju kærunefndarinnar, sbr. m.a. úrskurði í málum nr. 9/2022 og 94/2023.

Með vísan til alls framangreinds varðar ágreiningur málsins heilbrigðisþjónustu í skilningi a. liðar 2. mgr. 3. gr. laga nr. 81/2019 og telur kærunefndin sér því ekki unnt að taka afstöðu til ágreinings aðila. Kvörtun sóknaraðila er því vísað frá nefndinni.

III

Úrskurðarorð

Kvörtun sóknaraðila, X, er vísað frá kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

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

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson