

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 22. desember 2025 í máli nr. 75/2025

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 10. júní 2025 barst kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings við fyrirtækið Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili telur að viðgerðarþjónusta varnaraðila hafi verið haldin galla og krefst fullrar endurgreiðslu eða að hluta. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með tölvubréfi, dags. 12. júní 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 til nefndarinnar þann 8. júlí 2025 og sóknaraðili lagði í kjölfarið fram athugasemdir við andsvörum varnaraðila degi síðar. Sóknaraðili lagði fram frekari gögn dagana 27. nóvember 2025 og með tölvubréfi þann sama dag, var varnaraðila gefinn kostur á að koma að frekari athugasemdum. Engar athugasemdir bárust frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, reikningur varnaraðila, dags. 5. júní 2025, skjáskot af kröfu varnaraðila í heimabanka, tilboð fyrirtækisins [...] í varahlut, afrit af skriflegum samskiptum milli aðila, yfirlit úr ökutækjaskrá og yfirlýsing [...].

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

Af gögnum máls verður ráðið að í lok maí 2025 hafi bilunar orðið vart í bifreið sóknaraðila. Leitaði sóknaraðili í kjölfarið til varnaraðila með bifreiðina og leiddi skoðun hans í ljós að einn spíss í vél bifreiðarinnar væri bilaður. Tók varnaraðili að sér að skipta hinum bilaða spíssi út fyrir nýjan. Ágreiningur aðila varðar árangur viðgerðarinnar sem og fjárhæð reiknings varnaraðila vegna hennar.

Sóknaraðili vísar til þess að áður en þjónustan var innt af hendi hafi hann óskað eftir upplýsingum frá varnaraðila um hver kostnaður við hana yrði. Hafi varnaraðili svarað á þá leið að það yrði að skoða og að sóknaraðili yrði síðan látinn vita. Að sögn sóknaraðila hafi varnaraðili hins vegar ekki gert það. Um tveimur vikum síðar hafi varnaraðili haft samband við sóknaraðila og upplýst hann um að viðgerðin hefði verið framkvæmd og að sóknaraðili gæti sótt bifreiðina. Sóknaraðili vísar til þess að við afhendingu bifreiðarinnar hafi hún enn verið biluð og einnig eldneytislaus. Aðspurður hverju sætti hafi varnaraðili fullyrt að líklega þyrfti að skipta um annan spíss í bifreiðinni.

Sóknaraðili vísar til þess að varnaraðili hafi krafist hann um 170.000 krónur fyrir þjónustuna. Krefst sóknaraðili endurgreiðslu úr hendi varnaraðila og byggir kröfu sína á því að viðgerðin hafi ekki borið tilskildan árangur. Hafi sóknaraðili í kjölfarið þurft að leita til annars verkstæðis til að framkvæma frekari viðgerð á bifreiðinni. Hafi sóknaraðili þannig orðið fyrir tjóni vegna þjónustu varnaraðila. Vísar sóknaraðili í þessu sambandi til framlagðrar yfirlýsingar bifvéla verkstæðisins [...]. Þá telur sóknaraðili að umkrafist verð fyrir spíssinn sé of hátt og vísar til tilboðs fyrirtækisins [...] í sambærilegan varahlut.

Varnaraðili kveðst hafa framkvæmt hina umsömdu þjónustu og vísar til þess að sóknaraðili hafi þegar greitt reikning sinn vegna hennar. Að sögn varnaraðila hafi spíssinn verið keyptur af umboðsaðila framleiðanda bifreiðarinnar á Íslandi og að kaupverð hafi verið 70.000 krónur án flutningskostnaðar. Byggir varnaraðili á því að krafa hans vegna vinnu sinnar og kaup á varahlut hafi verið sanngjörn og krefst því að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

IV

Lagaumhverfi

Í II. kafla laga nr. 42/2000 um þjónustukaup (þkpl.) er fjallað um samninga um kaup á þjónustu o.fl. Í 1. mgr. 4. gr. laganna er kveðið á um að útseld þjónusta, sem veitt sé í atvinnuskyni, skuli vera byggð á fagþekkingu og í samræmi við góða viðskiptahætti. Þá er seljanda skylt að veita allar upplýsingar og leiðbeiningar um vinnu verks með hagsmuni neytanda fyrir augum.

Ákvæði 9. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup (þkpl.) mæla fyrir þau tilvik þegar seld þjónusta telst gölluð. Samkvæmt 1. tölul. 1. mgr. 9. gr. telst þjónusta gölluð ef árangur af unnu verki stenst ekki kröfur skv. 4. gr. Samkvæmt 5. tölul. ákvæðisins 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.

V

Niðurstaða

Samkvæmt gögnum máls sömdu aðilar um viðgerð á bifreið sóknaraðila af gerðinni [...], árgerð 2008, með skráningarnúmerið [...], í maí 2025. Fól viðgerðin í sér útskipti á einum spíss í vél bifreiðarinnar. Að sögn sóknaraðila var enn vart við gangtruflanir í bifreiðinni eftir að viðgerð varnaraðila lauk. Greinir aðila því einkum á um árangur viðgerðarinnar en sóknaraðili byggir á því að varnaraðila hafi ekki tekist að gera við bifreiðina. Því til stuðnings hefur sóknaraðili lagt fram álit annars bifvéla verkstæðis sem framkvæmdi aðra viðgerð á bifreiðinni í kjölfar þjónustu varnaraðila.

Undir rekstri málsins lagði sóknaraðili fram yfirlýsingu viðgerðaraðilans [...]. Þar kemur m.a. fram að: *„...A full inspection of the vehicle was carried out due to an engine idling issue. During the inspection, we found that both the fuel pump and the injectors were not functioning properly and need to be replaced in order to resolve the underlying problem. According to the owner, the vehicle had previously been serviced at another workshop where one of the injectors had been replaced. However, our inspection shows that the incorrect injector was installed, and it was not operating as it should.“* Þá upplýsti sóknaraðili nefndina um að viðgerðaraðilinn hefði þurft að skipta út öllum fjórum spíssum bifreiðarinnar sem og háþrýstidælu hennar vegna ófullnægjandi viðgerðar sóknaraðila. Þann 27. nóvember 2025 var

varnaraðila gefið færi á að koma á framfæri athugasemdum eða gögnum vegna yfirlýsingu viðgerðaraðilans. Engar athugasemdir bárust frá varnaraðila vegna þessa.

Með hliðsjón af framangreindri yfirlýsingu fagaðila telur kærunefndin að líta verði svo á að árangur þjónustu varnaraðila hafi ekki verið sá sem samið var um. Er því fallist á að viðgerð varnaraðila hafi verið haldin galla í skilningi 5. tölul. 1. mgr. 9. gr. þkpl. enda hefur varnaraðili ekki teft fram sjónarmiðum eða gögnum sem benda til annars.

Sóknaraðili hefur krafist endurgreiðslu úr hendi varnaraðila. Líta verður á kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu sem kröfu um afslátt í skilningi 13. gr. þkpl. Samkvæmt ákvæðinu getur neytandi krafist afsláttar af verði þjónustunnar ef veitt þjónusta er haldin galla. Afslátturinn skal svara til umfang gallans.

Með hliðsjón af atvikum máls og framlögðum gögnum er fallist á kröfu sóknaraðila um fulla endurgreiðslu þar sem þjónusta varnaraðila nýttist sóknaraðila ekki. Varnaraðila ber að endurgreiða sóknaraðila alls 170.000 krónur.

VI

Úrskurðarorð

Varnaraðili, Y, greiði sóknaraðila, X, 170.000 krónur.

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt sóknaraðila.

Varnaraðila ber að greiða málskostnaðargjald að fjárhæð 35.000 krónur með vísan til 3. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson