

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 18. febrúar 2026 í máli nr. 193/2025

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 11. desember 2025 barst kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings í viðskiptum við Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili gerir kröfu um greiðslu skaðabóta úr hendi varnaraðila vegna tjóns á ísskáp sem varnaraðili flutti fyrir sóknaraðila.

II

Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með erindum, dags. 12. desember 2025 og 16. desember 2025, óskaði kæruneftndin eftir að sóknaraðili uppfærði kvörtun sína og legði fram frekari gögn.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar sóknaraðila, myndir, tjónamat og afrit af skriflegum samskiptum aðila.

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

III

Niðurstaða

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerðar 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 málsins verður ráðið að sóknaraðili hafði samband við varnaraðila í gegnum samfélagsmiðilinn Facebook og óskaði eftir þjónustu hans við flutning á ísskáp. Í kvörtun sinni byggir sóknaraðili á því að ísskápurinn hafi orðið fyrir tjóni við flutninginn, sem einstaklingur á vegum varnaraðila hafi annast. Varnaraðili hafi hins vegar neitað að greiða sóknaraðila bætur vegna tjónsins. Sóknaraðili kveðst ekki hafa greitt fyrir þjónustu varnaraðila, en upphaflega hafi staðið til að greiða fyrir hana með reiðufé. Af þeim sökum hafi sóknaraðili ekki fengið greiðsluupplýsingar eða aðrar formlegar upplýsingar um varnaraðila. Í kvörtun til kæruneftndarinnar tilgreinir sóknaraðili nafn varnaraðila eins og það kemur fram á Facebook-síðu hans en engar frekari tengiliðaupplýsingar, svo sem kennitala eða netfang, eru gefnar upp. Undir rekstri málsins lagði sóknaraðili fram ljósmynd af skráningarnúmeri bifreiðar sem hún telur að hafi verið notuð við flutninginn. Sú bifreið er skráð í eigu fyrirtækisins [...] en sóknaraðili gaf upp heimilisfang þess fyrirtækis. Engar upplýsingar er að finna um uppgefið nafn varnaraðila í Þjóðskrá eða í fyrirtækjaskrá Skattsins og liggur ekki fyrir að viðkomandi hafi starfað í umboði eða á vegum framangreinds fyrirtækis.

Samkvæmt 3. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019, sbr. einnig 3. mgr. 16. gr. laga nr. 81/2019, er málsmeðferð skrifleg hjá kæruneftndinni. Í 3. mgr. ákvæðisins segir að nefndin geti beint spurningum og beiðnum og framlagningu gagna skriflega til málsaðila. Nefndin getur einnig veitt málsaðila stuttan frest til úrbóta ef hún telur erindi hans áfátt á einhvern hátt eða kvörtun ótæka til meðferðar samkvæmt e. lið 1. mgr. 14. gr. laga nr. 81/2019, sbr. og 4. mgr. 9. gr. reglugerðarinnar.

Kæruneftndin hefur óskað eftir að sóknaraðili leggi fram frekari upplýsingar um varnaraðila svo unnt sé að bjóða honum aðild að málinu í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019. Í því skyni hefur kæruneftndin leiðbeint sóknaraðila og bent á hvaða gögn eða upplýsingar gætu verið til þess fallin að skýra hver varnaraðili sé. Sóknaraðili hefur hins vegar upplýst að hún hafi ekki frekari gögn eða upplýsingar undir höndum og hefur því ekki getað orðið við beiðni nefndarinnar.

Í ljósi þess að ekki hefur tekist að afla fullnægjandi upplýsinga um varnaraðila hefur kæruneftndin ekki getað boðið honum aðild að málinu í samræmi við ákvæði reglugerðar nr. 1177/2019. Telur kæruneftndin sér ekki fært að kveða upp úrskurð um kröfur sóknaraðila og verður því að vísa kröfu hennar frá kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa, sbr. e. liður 1. mgr. 14. gr. laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála.

Kæruneftndin bendir á að sóknaraðili getur óskað eftir því að málið verði tekið til meðferðar að nýju með framlagningu gagna og upplýsinga um varnaraðila í málinu.

IV

Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er vísað frá kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa.

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

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson