

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkeðinn 18. febrúar 2026 í máli nr. 44/2025

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 4. apríl 2025 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings við fyrirtækið Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili telur að þjónusta varnaraðila við gluggaskipti í sameign hans hafi verið haldin galla. Krefst sóknaraðili þess að varnaraðili afhendi og setji upp nýja glugga í stigahúsi fasteignarinnar að [...]. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðili framkvæmi úrbætur á uppsetningu glugga í stigahúsum fasteignanna að [...]. Loks krefst sóknaraðili þess að varnaraðili bæti úr brunavörnum í öllum stigahúsum á eigin kostnað. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað en fellst á að veita sóknaraðila 1.500.000 krónur í afslátt af greiðslukröfu sinni.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 7. apríl 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 kærunefndinni 14. maí 2025. Athugasemdir sóknaraðila bárust 26. júní 2025. Með bréfi, dags. 27. október 2025, óskaði kærunefndin eftir því að sóknaraðili myndi leggja fram frekari gögn til stuðnings kröfu sinni. Þann 30. sama mánaðar lagði sóknaraðili fram frekari gögn. Þann 13. nóvember 2025 óskaði kærunefndin eftir frekari upplýsingum um tiltekin atriði frá sóknaraðila og bárust svör sóknaraðila degi síðar. Þann 17. nóvember sl. var varnaraðila gefið tækifæri á að bregðast við framlögðum gögnum sóknaraðila og barst afstaða varnaraðila kærunefndinni þann 10. desember 2025. Kærunefndin óskaði á ný eftir frekari upplýsingum frá sóknaraðila með bréfi, dags. 7. janúar 2026 og bárust svör sóknaraðila 14. sama mánaðar.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, verkamningur aðila, kostnaðaráætlun vegna gluggaskipta í sameign, afrit af ýmsum tölvupóstsamskiptum, reikningar varnaraðila, minnisblað [...], dags. 30. apríl 2024, tölvupóstur [...] byggingarfræðings og umboð.

Með bréfi, dags. 18. febrúar 2026, 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 verkamning í apríl 2022 um gluggaviðgerðir í séreignum fasteigna að [...] ásamt tilfallandi öðrum verkefnum. Á grundvelli verkamningsins og að beiðni sóknaraðila tók varnaraðili jafnframt að sér að endurnýja glugga í sameignum þriggja stigahúsa fasteignanna. Sendi varnaraðili sóknaraðila kostnaðaráætlun vegna verksins í júní 2022 og samkvæmt henni var

kostnaður við glugga og efni alls 4.932.000 krónur, kostnaður við vinnu varnaraðila við ísetningu gluggana alls 5.156.000 krónur og kostnaður við förgun efnis alls 216.000 krónur. Nam kostnaðaráætlun varnaraðila því alls 10.204.000 krónum. Varnaraðili hóf verkið í júní 2023 og var því að mestu lokið í desember sama ár. Gaf varnaraðili út tvo reikninga vegna kaupa á efni, alls að fjárhæð 4.932.000 krónur og fjóra reikninga vegna vinnu sinnar og tilfallandi kostnaðar, alls að fjárhæð 7.272.944 krónur. Eru tveir þeirra enn ógreiddir, alls að fjárhæð 2.511.954 krónur. Áttu aðilar í nokkrum samskiptum frá nóvember 2023 sökum þess að sóknaraðili taldi að verkið hafi leitt til þess að brunavörnum í sameignunum væri ábótavant auk þess sem hann taldi gluggana ekki passa í stigahúsin. Hóf varnaraðili úrbætur á brunavörnum í desember 2023 en varð frá því verki að hverfa, hálfkláruðu, að ósk sóknaraðila. Í máli þessu greinir aðila á um hvort þjónusta varnaraðila hafi verið gölluð.

Sóknaraðili byggir á því að þjónusta varnaraðila hafi verið haldin verulegum galla. Hafi varnaraðili sjálfur, sem fagaðili, mælt fyrir nýjum gluggum í sameign og hann því borið ábyrgð á því að rétt mældir gluggar yrðu pantaðir hjá framleiðanda þeirra. Vísar sóknaraðili til þess að varnaraðili hafi ekki óskað eftir því við sóknaraðila að mál glugganna yrðu yfirfarin og staðfest áður en þau voru send framleiðanda. Bendir sóknaraðili á í þessu sambandi að hvorki sé að finna neina fyrirvara varnaraðila um máltöku í verksamningi aðila né í samskiptum aðila. Kveðst sóknaraðili hafa staðið í þeirri trú að gluggarnir yrðu endurnýjaðir í samræmi við eldri gluggana og þeim sambærilegir að stærð, lögun og útliti. Þá vísar sóknaraðili til þess að hann hafi ekki óskað eftir neinum breytingum frá fyrri útfærslu glugganna. Við vettvangsskoðun aðila ásamt [...] ástandsskoðunarmanni þann 15. mars 2024 hafi komið í ljós að varnaraðili hafði aðeins mælt fyrir umræddum gluggum að utan frá en ekki jafnframt að innan. Hafi varnaraðili þannig ranglega gert ráð fyrir að allir gluggarnir væru jafnstórir. Að sögn sóknaraðila hafi þeir gluggar sem fyrir voru í stigahúsunum verið upprunalegir og smíðaðir inn á milli hæða. Síðan hafi verið smíðað í kringum þá utanvert við gólfplötu. Munur sé á lengd milli einstakra hæða í stigahúsunum og ýkist því skekkja á nýjum gluggunum verulega með hverri hæð.

Sóknaraðili vísar til þess að umþrætt verk varnaraðila hafi einnig haft áhrif á brunavarnir á milli hæða stigahúsanna. Telur sóknaraðili þær nú ófullnægjandi með öllu en varnaraðili hafi brotið úr gólfplötum á milli hæða til að koma gluggunum fyrir að utanverðu. Hafi varnaraðili aldrei óskað eftir samþykki sóknaraðila fyrir því að tekið yrði úr steiptum gólfplötum. Að mati sóknaraðila hefði ekki komið til þessa ef varnaraðili hefði mælt fyrir gluggunum fyrir hverja hæð bæði að utan og innan frá og látið smíða sambærilega glugga og fyrir höfðu verið. Að mati sóknaraðila hefðu brunavarnir stigahúsanna þar af leiðandi ekki farið forgörðum.

Sóknaraðili bendir á að hann hafi sent varnaraðila tölvubréf þann 3. október 2024 þar sem gerð hafi verið sú krafa að varnaraðili myndi afhenda sóknaraðila nýja og gallalaus glugga í stigahúsin til samræmis við forsendur sóknaraðila fyrir kaupunum. Til vara hafi sóknaraðili krafist úrbóta á verkinu og til þrautavara krafist afsláttar af kaupverði. Að sögn sóknaraðila hafi aðilar ekki náð saman um úrlausn sem þeir gátu fellt sig við.

Varnaraðili hafnar því að hið umþrætta verk hafi verið haldið galla og vísar til þess að hvorki í verksamningi né kostnaðaráætlun varnaraðila vegna verksins hafi verið fjallað um stærð eða lögun hinna nýju glugga. Þeir gluggar sem fyrir voru í sameigninni hafi verið þannig uppbyggðir að timbur hafi verið á milli þeirra, á móts við hvern stigapall og hafi þeir lekið á þeim samskeytum. Hafi útfærsla varnaraðila á

nýju gluggunum verið þannig að hver gluggi kæmi ofan á annan og því ekki þörf á timburverki á milli glugganna. Til þess að ekki sæist í stigapallana að utanverðu hafi varnaraðili sett litaða plötu í stað glers til móts við þá. Inn í stigahúsunum sjáist hins vegar lítillaga í samskeyti glugganna. Að mati varnaraðila séu gluggarnir því ekki gallaðir þar sem þeir þjóni tilgangi sínum við að halda aftur vatni og vindum. Það sé aðeins að innanverðu sem útlit þeirra sé ekki eins og best verði á kosið. Telur varnaraðili því að ekki sé nauðsynlegt að skipta um alla gluggana líkt og kröfugerð sóknaraðila lúti að. Telur varnaraðili að slíkt væri jafnframt ósannngjarnt í skilningi 2. mgr. 9. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup. Hafi varnaraðili þegar boðið sóknaraðila 1.500.000 króna afslátt af heildarverði verksins og telur varnaraðili það hæfilegan afslátt. Að sögn varnaraðila hafi sóknaraðili ekki sætt sig við boð hans og krafist enn hærri afsláttar af verkinu. Kveðst varnaraðili ekki getað fallist á frekari afslátt, einkum í ljósi þess hve lítið tjón sóknaraðila sé enda aðeins um að ræða ágalla á útliti glugganna. Varnaraðili vísar aukinheldur til þess að sóknaraðili hafi ekki útvegað varnaraðila neinar teikningar af gluggunum sem sóknaraðili vildi að farið yfir eftir við framleiðslu nýju glugganna.

Varnaraðili bendir á að kröfugerð sóknaraðila er lúti að úrbótum á brunavörnum eigi ekki að koma til skoðunar hjá kæruneftndinni enda voru þær aukaverk og ekki hluti af tilboði varnaraðila í gluggaskiptin.

Loks vísar varnaraðili til þess að enn séu tveir reikningar sem gefnir voru út á sóknaraðila vegna verksins ógreiddir. Annars vegar reikningur nr. 2286, dags. 30. nóvember 2023 að fjárhæð 1.609.690 krónur og hins vegar reikningur nr. 2355, dags. 30. janúar 2024 að fjárhæð 902.264 krónur.

IV

Lagaumhverfi

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 lausafjármuni,
2. vinnu við fasteignir, vinnu vegna byggingarframkvæmda eða aðrar framkvæmdir á landi,
3. geymslu á lausafjármunum,
4. ráðgjafþjónustu sem veitt er í tengslum við 2. tölul.

Í II. kafla laga nr. 42/200 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 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 6. gr. þkpl. mælir fyrir um leiðbeiningarskyldu seljanda gagnvart neytanda. Í þeirri skyldu felst meðal annars, samkvæmt athugasemdum við ákvæðið í frumvarpi til laganna, að ráðleggja kaupanda hvort vinna eigi verk eða ekki og með hvaða hætti.

Ákvæði 9. gr. laganna 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. eða seld þjónusta víkur frá almennum öryggiskröfum, sbr. 5. gr. Samkvæmt 4. tölul. ákvæðisins telst þjónusta gölluð ef hún felur í sér hættu á líkams- og eignatjóni. Þá verður þjónusta, samkvæmt 5. tölul. ákvæðisins, 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 11. gr. þkpl. er fjallað um úrbótaskyldu seljanda. Í 1. mgr. ákvæðisins segir að ef seld þjónusta er gölluð getur neytandinn krafist þess að seljandi hennar bætti úr göllunum nema það valdi seljanda þjónustunnar óhæfilega miklum kostnaði eða verulegu óhagræði. Í 3. mgr. sama ákvæðis kemur fram að neytanda er heimilt að halda eftir greiðslu þar til úrbætur hafa farið fram. Teljist gallinn óverulegur getur neytandinn aðeins haldið eftir fjárhæð sem nemur því sem kostar að bæta úr gallanum. Samkvæmt 12. gr. laganna er seljanda aðeins heimilt að krefja neytanda um greiðslu fyrir þjónustu sem honum hefði borið að greiða ef hún hefði í upphafi verið innt af hendi rétt og gallalaus.

V

Niðurstaða

Sóknaraðili og varnaraðili gerðu með sér verksamning í apríl 2022 um að varnaraðili tæki að sér framkvæmdir við gluggaviðgerðir ásamt öðrum tilfallandi verkefnum sem sóknaraðili færi fram á og komi fram í kostnaðaráætlun vegna húseignarinnar að [...]. Á grundvelli þessa samnings óskaði sóknaraðili eftir því að varnaraðili myndi skipta út gluggum í þremur stigahúsum í sameignum hans. Var verkið unnið frá júní til desember 2023. Voru aðilar í nokkrum skriflegum samskiptum í kjölfarið, í fyrstu vegna lagfæringa á brunavörnum milli hæða í sameignunum en síðar vegna ísetningar glugganna. Þann 15. mars 2024 fór fram úttekt skoðunarmanns á verkinu að viðstöddum fulltrúum beggja aðila. Taldi skoðunarmaður ýmsa vankanta hafa verið á umræddri þjónustu. Varnaraðili gaf út sex reikninga vegna þjónustu sinnar við verkið og kaupa á gluggum en samkvæmt þeim var kostnaður við kaup á nýjum gluggum alls 4.932.000 krónur og vinna varnaraðila og tilfallandi kostnaður alls að fjárhæð 7.272.944 krónur. Hefur sóknaraðili staðfest við kæruneftndina að síðustu tveir reikningar varnaraðila séu enn ógreiddir, alls að fjárhæð 2.511.954 krónur.

Samkvæmt e. lið 2. mgr. 14. gr. laga nr. 81/2019 geta viðurkenndir úrskurðaraðilar og kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa vísað málum frá þegar kvörtun er metin ótæk til meðferðar hjá viðurkenndum úrskurðaraðila eða kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa. Frávísun kvörtunar með vísan til framangreinds ákvæðis á við ef kvörtun er svo óljós, illa upplýst eða krafa aðila svo óskýr að mál sé ekki tækt til úrskurðar. Þá geta viðurkenndir úrskurðaraðilar og kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa vísað málum frá ef meðhöndlun málsins mundi á einhvern hátt skaða alvarlega skilvirka starfsemi viðurkennda úrskurðaraðilans eða kæruneftndar vöru- og þjónustukaupa, sbr. f. liður 2. mgr. 14. gr. laga nr. 81/2019. Í athugasemdum með 14. gr. frumvarpsins þess er varð að lögum nr. 81/2019 segir m.a. eftirfarandi um f. lið lagaákvæðisins: „Ákvæðinu er ætlað að ná til þeirra tilvika þegar fyrirséð er að meðhöndlun máls muni hamla skilvirkni í starfi viðurkenndra úrskurðaraðila eða kæruneftndar vöru- og þjónustukaupa. Sem dæmi um þetta má nefna þegar atvik máls eru flókin eða yfirgripsmikil, mál krefst flókens lögfræðilegs mats, sérfræðiþekkingar eða mats á erlendum réttarheimildum. Sé mál svo vaxið og málsmeðferðin veldur fyrirsjáanlega óhæfilegri notkun á mannauði og fjármagni er líklegt að það eigi betur heima hjá dómstólum.“

Sóknaraðili hefur lagt fram fjölda ljósmynda af því verki sem varnaraðili tók að sér að framkvæma fyrir sóknaraðila. Undir rekstri málsins lagði sóknaraðili fram

tölvupóst [...] byggingarfræðings og skoðunarmanns, dags. 29. október 2025. Þar segir m.a. eftirfarandi: „Það var í sjálfu sér ekki gerð skýrsla um úttektina sjálfa. Úttektin fór fram 15. mars 2024, ef ég man rétt. Farið var yfir gluggana í stigahúsunum og hvort þeir væru nothæfir eða ekki. Viðstaddir úttekt voru [...]. Í ljós kom í skoðun að [...] hafði mælt gluggana að mestu leyti. Ekki tekið tillit til hæðaskila í máltöku né heldur að stigapallar eru ekki allir í sömu hæð. Þeir gengust við þessu og einnig kom til umræðu hvers vegna þeir tóku ákvörðun um að brjóta gólfplötur á hæðarskilum í stað þess að panta gluggana og staðsetja þannig að þess væri ekki þörf. Viðurkenndu að þeir hefðu ekki hugsað út í það. Mín upplifun að þeir (...) hafi ekki þá þekkingu sem til þurfti. Svo hef ég líka grun um að ísetningarmenn glugganna hafi ekki verið nægilega upplýstir og þess vegna ruglað einhverjum einingum á milli glugga. Eins og kom fram voru þeir tilbúnir að ganga frá brunalokun milli hæða, en ekki gefa afslátt upp á þá upphæð sem húsfélagið óskaði eftir. Þetta er svona í stórum dráttum það sem fór fram í þessari úttekt.“

Af framangreindu verður ráðið að það sé álit skoðunarmanns að ágallar voru á verki varnaraðila en af því verður hins vegar ekki fyllilega ráðið hvert raunverulegt umfang hinna ætluðu galla er og hvernig þeir samrýmist kröfugerð sóknaraðila í málinu. Verður það heldur ekki ráðið af framlögðum ljósmyndum sóknaraðila.

Samkvæmt 1. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa, sbr. einnig 3. mgr. 16. gr. laga nr. 81/2019, er málsmeðferð hjá kæruneftndinni skrifleg. Í 3. mgr. ákvæðisins segir að nefndin geti beint spurningum og beiðnum um 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 skv. e. lið 2. mgr. 14. gr. laga nr. 81/2019, sbr. og 4. mgr. 9. gr. reglugerðarinnar.

Sóknaraðili byggir á því að verk varnaraðila hafi verið haldið galla sökum rangrar máltöku á gluggunum og brots á steypu við ísetningu þeirra. Þá ber sóknaraðili því við að brunavörnum sé áfátt vegna verksins. Liggur fyrir að varnaraðili hefur boðist til að leysa úr ágreiningi með því að veita sóknaraðila 1.500.000 króna afslátt af kostnaði hans við verkið og hefur auk þess að mestu leyti bætt úr brunavörnum í tveimur stigagöngum af þremur í sameign sóknaraðila. Ekkert liggur fyrir um hver kostnaður kunni að vera tengdur úrbótum á brunavörnum og að koma þeim í það horf sem samræmist kröfum núgildandi byggingarreglugerðar.

Kröfugerð sóknaraðila lýtur einkum að því að varnaraðili afhendi og setji upp nýja glugga í stigahús fasteignarinnar [...], sem er sjö hæða hús. Þá krefst sóknaraðili að varnaraðili framkvæmi úrbætur á gluggum í stigahúsum fasteignanna að [...] sem eru fjögurra hæða hús. Ágreiningur málsins krefst þar af leiðandi umfangsmikillar, vandaðrar og hlutlausrar gagnaöflunar sem kæruneftndin getur ekki bætt úr. Hefur kæruneftndin beint skriflega til sóknaraðila í þrígang að leggja fram frekari gögn og veita nefndinni frekari upplýsingar í samræmi við 3. og 4. mgr. 9. gr. framangreindrar reglugerðar með það að markmiði að leiðbeina sóknaraðila, m.a. svo hægt verði að leggja mat á kröfur sóknaraðila. Að mati kæruneftndarinnar verður ekki ráðið að þær upplýsingar sem sóknaraðili hefur veitt nefndinni, eða þær sem unnt er að afla við frekari meðferð málsins hjá kæruneftndinni, geti verið fullnægjandi grundvöllur fyrir efnislegan úrskurð um kröfur sóknaraðila í garð varnaraðila.

Þá telur kæruneftndin að þörf sé á nákvæmri skoðun óvilhalls sérfróðs aðila á verkinu, þar á meðal mati á ástandi hvers glugga fyrir sig og þeirra aðgerða sem getur verið þörf á að framkvæma til að bæta úr hinum ætluðu ágöllum. Er þannig þörf á

umfangsmikilli gagnaöflun svo unnt sé að taka afstöðu til krafna sóknaraðila með úrskurði. Verður ekki séð að heimild nefndarinnar til að afla álits sérfróðs aðila á ágreiningnum, sbr. 10. gr. reglugerðarinnar og 3. mgr. 16. gr. laga nr. 3. mgr. 16. gr. laga nr. 81/2019, sé til þess fallin að upplýsa málið á grundvelli fyrirbyggjandi gagna, en kærunefndin telur ekki forsvaranlegt að létta sönnunarbyrðinni af sóknaraðila með því að kalla til fagaðila til að framkvæma slíkt mat. Þá hefur nefndin aukinheldur ekki heimild til að kalla fyrir aðila eða vitni til að bera fyrir um málsatvik.

Með hliðsjón af öllu framangreindu er það mat kærunefndar vöru- og þjónustukaupa að ágreiningur málsins verði ekki leystur með fullnægjandi hætti hjá kærunefndinni á grundvelli fyrirbyggjandi gagna. Er kærunefndinni því ekki annað fært en að vísa kvörtun sóknaraðila frá með vísan til 2. mgr. 14. gr. laga nr. 81/2019, sbr. e. og f. lið ákvæðisins og 2. mgr. 5. gr. reglugerðar nr. 1177/2019.

VI **Úrskurðarorð**

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

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

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson