

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 28. maí 2025 í máli nr. 160/2024

Kærunefndina skipa í þessu máli Hildur Leifsdóttir lögmaður, Jón Rúnar Pálsson lögmaður og Víðir Smári Petersen prófessor.

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 9. nóvember 2024 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings í viðskiptum við fyrirtækið Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði henni 40.900 krónur.

### II

#### Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 20. nóvember 2024, 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. Var varnaraðila jafnframt boðin aðild að málinu með ábyrgðarbréfi, dags. 20. desember 2024, sem afhent var varnaraðila 9. janúar 2025. Andsvör bárust ekki frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru kvörtun, staðfesting pöntunar og greiðslu til varnaraðila og afrit af smáskilaboðum milli aðila.

Með bréfi, dags. 27. maí 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 þann 26. október 2024 festi sóknaraðili kaup á einu ilmvatnsglasi og tveimur svítalyktareyðum í vefverslun varnaraðila og greiddi 40.900 krónur fyrir. Barst sóknaraðila staðfesting varnaraðila á kaupunum í tölvupósti þar sem kom fram að áætluð afhending á vörunum væri degi síðar. Að sögn sóknaraðila hafi henni ekki verið unnt að sækja vörurnar þar sem verslun varnaraðila að [...] hefði verið lokað fyrir fullt og allt. Í kjölfarið hafi sóknaraðili ítrekað reynt að hafa samband við varnaraðila til að fá frekari upplýsingar um afhendinguna, t.a.m. með tölvupósti, í gegnum síma sem og samfélagsmiðla, en engin svör fengið í fyrstu. Síðar hafi varnaraðili svarað skilaboðum sóknaraðila á Messenger á þann veg að málið yrði skoðað. Sóknaraðili kveðst hafa beðið eftir frekari viðbrögðum frá varnaraðila en þegar þau hafi ekki borist hafi hún óskað eftir endurgreiðslu kaupverðs. Féllst varnaraðili á að endurgreiða sóknaraðila en að hennar sögn hefur sú endurgreiðsla enn ekki borist. Sóknaraðili vísar til þess að varnaraðili hafi síðan ekki svarað frekari skilaboðum hennar. Krefst sóknaraðili fullrar endurgreiðslu kaupverðs úr hendi varnaraðila.

### 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 ekki látið málið til sín taka hjá nefndinni og hefur hvorki skilað andsvörum né

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

Sóknaraðili festi kaup á einu ilmvatnsglasi og tveimur svitalyktareyðum í vefverslun varnaraðila þann 26. október 2024 fyrir 40.900 krónur. Að sögn sóknaraðila hefur varnaraðili enn ekki afhent hinar keyptu vörur. Með skilaboðum á Messenger 1. nóvember 2024 óskaði sóknaraðili eftir endurgreiðslu kaupverðs en líta verður svo á að sóknaraðili hafi þann dag rift kaupunum.

Meginregla samningaréttar er sú að gerða samninga beri að halda. Aðilar kröfuréttarsambands geta í samræmi við þá meginreglu krafist þess að samningur verði efndur í samræmi við efni hans. Þá er fjallað um úrræði neytanda vegna afhendingardráttar seljanda í neytendakaupum í V. kafla laga nr. 48/2003 um neytendakaup (nkpl.). Í málinu liggur fyrir að samningur um kaup á umræddri vöru komst á þann 26. október 2024 með greiðslu sóknaraðila að fjárhæð 40.900 krónur til varnaraðila. Af málgögnum má ráða að enn hefur ekki orðið af efndum varnaraðila þrátt fyrir óskir þess efnis. Ekkert liggur fyrir um að varnaraðila sé ófært að afhenda þær vörur sem um var samið. Í ljósi verulegra vanefnda varnaraðila verður fallist á það með sóknaraðila að hún geti rift samningnum og krafist endurgreiðslu úr hendi varnaraðila, sbr. 1. mgr. 23. gr. nkpl. Ber varnaraðila því að endurgreiða sóknaraðila 40.900 krónur.

## V

### Úrskurðarorð

Varnaraðili, Y, skal endurgreiða sóknaraðila, X, 40.900 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 35.000 krónur með vísan til 3. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

---

Víðir Smári Petersen  
formaður

---

Hildur Leifsdóttir

---

Jón Rúnar Pálsson