

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 22. desember 2025 í máli nr. 71/2025

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

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

Sóknaraðili krefst endurgreiðslu úr hendi varnaraðila að fjárhæð 380.000 krónur. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðili greiði sér 80.000 krónur vegna sölu hans á myndavél til varnaraðila.

### II

#### Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með ábyrgðarbréfi, dags. 24. júlí 2025, sem birt var degi síðar, 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 bárust ekki frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru kvörtun, staðfesting á greiðslum, tvær ljósmyndir sóknaraðila og afrit af skriflegum samskiptum milli aðila.

Með bréfi, dags. 22. desember 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 sóknaraðili óskaði eftir þjónustu varnaraðila við gerð húðflúra á baki, hálsi og handlegg sóknaraðila. Greiddi sóknaraðili alls 380.000 krónur fyrir með fjórum millifærslur inn á reikning varnaraðila, þann 1. nóvember 2023 að fjárhæð 100.000 krónur, 6. nóvember 2023 að fjárhæð 80.000 krónur, 1. desember 2023 að fjárhæð 100.000 krónur og 21. október 2024 að fjárhæð 100.000 krónur. Sóknaraðili ber því við að fyrsta millifærslan hafi verið vegna húðflúrs á baki og næstu tvær millifærslurnar verið vegna húðflúra á hálsi og handlegg sóknaraðila. Hafi síðasta millifærslan verið framkvæmd að ósk varnaraðila þar sem hann kvaðst þurfa kaupa nýja spjaldtölvu til að geta lokið hinni umsömdu þjónustu.

Sóknaraðili vísar til þess að hafa mætt í fimm skipti til varnaraðila, klukkutíma í senn. Síðan hafi reynst ómögulegt að fá tíma hjá varnaraðila og hafi hann í desember 2024 upplýst sóknaraðila um að hann væri hættur störfum. Að sögn sóknaraðila séu húðflúr á hálsi og handlegg hans hálfkláruð og hafi varnaraðili aldrei byrjað að húðflúra bak sóknaraðila. Í kjölfarið hafi sóknaraðili óskað eftir fullri endurgreiðslu kaupverðs auk 80.000 króna vegna myndavélar sem sóknaraðili seldi varnaraðila. Vísar sóknaraðili til þess að varnaraðili hafi ekki orðið við þeirri beiðni hans, þrátt fyrir ítrekanir þess efnis.

#### IV Niðurstaða

Varnaraðili hefur ekki látið málið til sín taka fyrir nefndinni, þ.e. hvorki skilað inn andsvörum né gögnum. Byggir því niðurstaðan á þeim upplýsingum og gögnum sem sóknaraðili hefur lagt fram í málinu.

Sóknaraðili og varnaraðili eru einstaklingar. 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. þeirra. 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. mgr. 4. gr. Í þessu máli liggur fyrir að varnaraðili hugðist veita sóknaraðila, sem neytanda, þjónustu við gerð húðflúrs sem varnaraðili selur í atvinnuskyni í skilningi laga nr. 81/2019. Heyrir úrlausn málsins því undir kærunefnd vöru- og þjónustukaupa, sbr. 1. mgr. 16. gr. laganna.

Meginregla samningaréttar er sú að gerða samninga beri að halda. Í því felst meðal annars að annar aðili getur almennt ekki dregið sig einhliða úr samningsbandi. Skylda varnaraðila var að veita sóknaraðila þjónustu við gerð húðflúra á líkama sóknaraðila og skylda sóknaraðila var að greiða fyrir þá þjónustu. Af framlögðum gögnum verður ráðið að málsaðilar sömdu um að varnaraðili myndi húðflúra bak, háls og annan handlegg sóknaraðila. Greiddi sóknaraðili varnaraðila fyrirfram alls 280.000 krónur með þremur millifærslu í nóvember og desember 2023. Hóf varnaraðili þjónustuna en lauk henni ekki. Í október 2024 millifærði sóknaraðili 100.000 krónur inn á bankareikning varnaraðila svo varnaraðili gæti fest kaup á spjaldtölvu sem hann kvaðst þurfa til að geta klárað húðflúrin. Hafi varnaraðili skömmu síðar upplýst sóknaraðila að hann væri hættur störfum. Krafðist sóknaraðili fullrar endurgreiðslu kaupverðs þjónustunnar sökum þess en án árangurs.

Sóknaraðili hefur lagt fram fyrir nefndina tvær ljósmyndir sem renna stöðum undir þá málsástæðu sóknaraðila að varnaraðili hafi horfið frá hálfloknu verki. Á fyrri ljósmyndinni má sjá að varnaraðili hefur aðeins flúrað dökkan bakgrunn á allan handlegg sóknaraðila án þess að hefja flúrun hans að öðru leyti. Á síðari ljósmyndinni verður ráðið að varnaraðili hafi flúrað útlínur fugls á hálsi sóknaraðila. Að sögn sóknaraðila eru bæði húðflúrin ófullgerð.

Í máli þessu gerir sóknaraðili kröfu um fulla endurgreiðslu á grundvelli vanefnda varnaraðila á samningi aðila. Við mat á endurgreiðslukröfu sóknaraðila verður að líta til þess, með hliðsjón af kvörtun og framlögðum gögnum, að varnaraðili hefur veitt hluta af hinni umsömdu þjónustu við gerð húðflúrs á hálsi og handlegg sem sóknaraðili greiddi alls 280.000 krónur fyrir. Þá ber sóknaraðili því við að varnaraðili hafi ekki byrjað á húðflúri á baki sóknaraðila sem hann greiddi 100.000 krónur fyrir. Með hliðsjón af atvikum máls eins og þau liggja fyrir kærunefndinni, þar sem varnaraðili hefur ekki nýtt rétt sinn til að koma á framfæri sjónarmiðum sínum, sem og framlögðum gögnum verður talið að sóknaraðili eigi rétt á endurgreiðslu á kaupverði þjónustunnar sem þykir hæfilega ákveðin 280.000 krónur.

Sóknaraðili krefst þess jafnframt að varnaraðili greiði honum 80.000 krónur fyrir myndavél sem sóknaraðili kveðst hafa selt honum. Að sögn sóknaraðila hafi

umsamið kaupverð myndavélarinnar verið að fjárhæð 100.000 krónur en varnaraðili aðeins greitt sóknaraðila 20.000 krónur.

Líkt og að framan greinir taka lög nr. 81/2019 til ágreinings sem neytendur gera við seljendur um kaup á vöru eða þjónustu, sbr. 3. gr. Af þessu lagaákvæði leiðir að lögin gilda ekki um kröfu sem seljandi vöru hefur uppi gegn kaupanda hennar. Þar sem sóknaraðili er seljandi umræddrar myndavélar telst hann ekki neytandi samkvæmt skilgreiningu laganna. Þar af leiðandi heyrir ágreiningur um sölu sóknaraðila á myndavélinni til varnaraðila ekki undir valdsvið kæruneftdarinnar. Er kröfu sóknaraðila á hendur varnaraðila um greiðslu að fjárhæð 80.000 krónur því vísað frá kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa.

## **V Úrskurðarorð**

Varnaraðili, Y, skal greiða sóknaraðila, X, 280.000 krónur.

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

Varnaraðila ber að greiða málskostnaðargjald að fjárhæð 15.000 krónur með vísan til 4. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa.

---

Hildur Ýr Viðarsdóttir  
formaður

---

Hildur Leifsdóttir

---

Jón Rúnar Pálsson