

## **Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa**

Úrskurður uppkveðinn 27. mars 2026 í máli nr. 84/2025

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

### **I**

#### **Aðild og kröfugerð**

Þann 25. júní 2025 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings við Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili framkvæmi úrbætur á verki sínu á eigin kostnað. Til vara krefst sóknaraðili fullrar endurgreiðslu kaupverðs ásamt dráttarvöxtum frá greiðsludegi. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

### **II**

#### **Málsmeðferð hjá kærunefndinni**

Með tölvubréfi, dags. 30. júní 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 5. febrúar 2026. Engar athugasemdir bárust frá sóknaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, tölvupóstar sóknaraðila, dags. 12. febrúar 2021 og 28. júlí 2022, reikningur varnaraðila, dags. 1. desember 2021 og staðfesting á greiðslu hans og tvær ljósmyndir sóknaraðila.

Með bréfi, dags. 25. mars 2026, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### **III**

#### **Málsatvik og ágreiningsefni**

Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að þann 12. febrúar 2021 hafi hún óskað eftir tilboði varnaraðila í gluggaviðgerðir á fasteign hennar, þar á meðal á glugga í baðherbergi. Að sögn sóknaraðila hafi varnaraðili skipt um þann glugga í apríl 2021. Þá hafi varnaraðili tekið að sér flísalögn í kringum hann en þeirri vinnu hafi verið lokið í nóvember sama ár þar sem sérpanta þurfti flísar í verkið. Þann 1. desember 2021 gaf varnaraðili út reikning vegna verksins, að fjárhæð 577.027 krónur, sem sóknaraðili greiddi samdægurs. Sóknaraðili vísar til þess að fljótlega í kjölfar þessa hafi farið að bera á ágöllum á verki varnaraðila sem lýstu sér fyrst í bólgu undir flísunum og síðar hafi sprungur farið að myndast í þeim og þær losnað frá vegg. Sóknaraðili telur þetta benda til þess að verk varnaraðila hafi verið ófullnægjandi. Kveðst sóknaraðili hafa sent varnaraðila tölvupóst þann 28. júlí 2022 og óskað eftir úrbótum. Að sögn sóknaraðila hafi hún fylgt beiðni sinni eftir með símtölum en án árangurs.

Röksemdir varnaraðila lúta að því að sóknaraðili hafi ekki fært fullnægjandi sönnun fyrir því að umþrættur leki komi til vegna þjónustu sinnar. Ekki liggja fyrir hvort lekann megi rekja til gluggans en ekki steypu eða annarra hluta fasteignarinnar.

#### IV Niðurstaða

Viðskipti aðila fólust í útskipti varnaraðila á glugga á baðherbergi sóknaraðila og flísalögn í kringum um hann. Ágreiningur málsins heyrir undir lög nr. 42/2000 um þjónustukaup (þkpl.), sbr. 2. tölul. 1. gr. laganna.

Í máli þessu deila aðilar um það hvort þjónusta varnaraðila hafi verið haldin galla og þannig valdið sóknaraðila tjóni. Ákvæði 9. gr. þkpl. mæla fyrir þau tilvik þegar seld þjónusta telst gölluð. Samkvæmt 5. tölul. 1. mgr. 9. gr. 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 þegar áhættan af henni hefur flust yfir til neytandans. Þá ber neytandi jafnframt sönnunarbyrði fyrir fjárhæð sem af hlýst vegna slíks galla.

Með kvörtun sinni lagði sóknaraðili fram tölvupóst sem hún sendi varnaraðila þann 28. júlí 2022 eða átta mánuðum frá því að verkinu lauk að fullu. Þar segir: „*Sæll, þið settuð nýjan baðherbergisglugga í fyrravor og flísalöguðuð svo í kringum hann nokkrum mánuðum síðar. Nú er þetta að bólgná út og ein flísin orðin brotin, sjá myndir. Hvað er hægt að gera í þessu?*“ Varnaraðili svarar tölvupósti sóknaraðila sama dag svo: „*Sæl, Ég þarf að koma til þín og skoða hver orsökina á þessu er.*“ Að sögn sóknaraðila hafi hún fylgt erindi sínu eftir með símtali við varnaraðila en varnaraðili hafi hins vegar ekki mætt til skoða gluggann. Kveðst sóknaraðili síðan hafa gefist upp á að fá varnaraðila á staðinn. Þá hefur sóknaraðili lagt fram tvær ljósmyndir af baðherbergisglugganum, annars vegar ljósmynd sem tekin var 28. júlí 2022 og hins vegar ljósmynd sem tekin var 27. júní 2025. Af fyrri ljósmyndinni verður ráðið að flísar í syllu baðherbergisgluggans hafi hreyfst nokkuð til, líklega vegna rakamyndunar í útvegg. Síðari ljósmyndin sýnir hins vegar töluverðar skemmdir í veggnum auk þess sem þrjár flísar virðast hafa losnað frá honum.

Að mati kærunefndarinnar hefur sóknaraðili ekki sýnt fram á með neinum gögnum að þjónusta varnaraðila hafi verið haldin galla en framlagðar ljósmyndir staðreyna ekki orsök raka í útvegg baðherbergis. Engin önnur gögn hafa verið lögð fram önnur en ljósmyndir. Verður því ekki unnt fallist á að sóknaraðili hafi sýnt fram á fullnægjandi hætti að þjónusta varnaraðila hafi verið haldin galla.

#### V Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

---

Hildur Ýr Viðarsdóttir  
formaður

---

Hildur Leifsdóttir

---

Jón Rúnar Pálsson