

## Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 28. maí 2025 í máli nr. 153/2024

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 5. nóvember 2024 barst kæruneftnd 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 75.000 krónur.

### II

#### Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með ábyrgðarbréfum, dags. 20. nóvember 2024 og 14. janúar 2025, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa. Var boð um aðild ítrekað með bréfi sem birt var varnaraðila af stefnuvotti, dags. 14. mars 2025. Andsvör bárust ekki frá varnaraðila.

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

Með bréfi, dags. 27. maí 2025, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kæruneftndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Í kvörtun kemur fram að í júlí 2024 óskaði sóknaraðili eftir þjónustu varnaraðila við smíði og uppsetningu á einum tvískiptum glugga í fasteign sóknaraðila. Nam tilboð varnaraðila í verkið alls 180.000 krónum og skyldi það unnið í kringum verzlunarmannahelgi árið 2024. Að beiðni varnaraðila millifærði sóknaraðili alls 75.000 krónur inn á reikning varnaraðila vegna efniskaupa, dagana 28. og 29. júlí 2024. Þann 9. ágúst 2024 upplýsti varnaraðili sóknaraðila að gler í gluggann væri tilbúið og að varnaraðili myndi setja hann upp 13. sama mánaðar. Þann dag afboðaði varnaraðili sig sökum annríkis. Í kjölfarið áttu aðilar í reglulegum samskiptum í gegnum smáskilaboð þar sem sóknaraðili margítrekaði ósk sína um að varnaraðili myndi hefja verkið enda brýn þörf á því að skipta út glugganum. Af samskiptunum verður ráðið að varnaraðili lofaði í nokkur skipti að hefja verkið en frestaði því svo ýmist vegna veðurs, veikinda eða vinnu sinnar í öðrum verkefnum. Þann 6. október 2024 óskaði sóknaraðili eftir því að varnaraðili myndi afhenda honum gluggann, öðrum kosti endurgreiða sér innborgunina inn á verkið. Síðar þann sama dag upplýsti varnaraðili sóknaraðila að hann hefði gert mistök við pöntun sinni á gleri og því hafi hann ekki smíðað gluggann. Féllst varnaraðili einnig á kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu. Að sögn sóknaraðila hefur endurgreiðsla ekki borist frá varnaraðila þrátt fyrir ítrekanir þess efnis.

#### **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. ráðgjafarþjónustu sem veitt er í tengslum við 2. tölul.

Samningur aðila fólst í smíði varnaraðila á einum glugga í fasteign sóknaraðila og uppsetningu hans. Ágreiningur málsins heyrir undir gildissvið þkpl., sbr. 2. tölul. 1. gr. laganna.

Í 1. mgr. 20. gr. þkpl. er m.a. kveðið á um að seldri þjónustu skuli lokið á þeim tíma sem samið hefur verið um. Í 2. mgr. sama ákvæðis segir að hafi seljandi þjónustu ekki tekið fram í samningi hvenær henni skuli lokið eða það hefur ekki á annan hátt verið ákveðið telst dráttur vera til staðar ef seljandi þjónustu skilar ekki verki innan sanngjarns frest eftir að krafa um það kemur fram.

Samkvæmt 2. tölul. 1. mgr. 21. gr. þkpl. getur neytandi rift samningi ef seljandi þjónustu leysir hana ekki af hendi innan umsamins frests eða innan sanngjarns frest eftir að krafa hefur komið fram um afhendingu.

Í 1. mgr. 22. gr. laganna segir m.a. að komi til riftunar samnings skulu aðilar skila því sem þeir hafa fengið afhent að svo miklu leyti sem það er unnt og gert verður án verulegs óhagræðis.

#### **V**

##### **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 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. Af gögnum málsins verður ráðið að varnaraðili hugðist veita sóknaraðila, sem neytanda, þjónustu við viðgerðir á gluggum sem varnaraðili selur í atvinnuskyni í skilningi laga nr. 81/2019. Heyrir útlausn málsins því undir kærunefnd vöru- og þjónustukaupa, sbr. 1. mgr. 16. gr. laganna.

Í málinu liggur fyrir að aðilar sömdu svo um að verkið yrði unnið í byrjun ágúst 2024. Sóknaraðili ítrekaði margsinnis beiðni sína um að varnaraðili myndi hefja hið umsamda verk en án árangurs. Með smáskilaboðum þann 6. október 2024 óskaði sóknaraðili eftir endurgreiðslu innborgunar sinnar í kjölfar þess að varnaraðili upplýsti um að hann hefði gert mistök við pöntun á gleri og glugginn hefði því aldrei verið smíðaður. Féllst varnaraðili þann dag á kröfu sóknaraðila um fulla endurgreiðslu. Samkvæmt upplýsingum frá sóknaraðila til kærunefndarinnar, þann 28. apríl 2025, hefur varnaraðili hvorki innt af hendi umsamda þjónustu né endurgreitt innborgun sóknaraðila inn á verkið. Eru þannig liðnir rúmir níu mánuðir frá því aðilar sömdu um verkið. Má því leggja til grundvallar í málinu að dráttur í skilningi 2. mgr. 20. gr. þkpl. hafi sannanlega orðið á því að þjónustu varnaraðila við sóknaraðila yrði lokið.

Líta verður á kröfu sóknaraðila fyrir kærunefndinni um endurgreiðslu innborgunar sem yfirlýsingu um riftun á samningi aðila í skilningi 21. gr. þkpl. og krafa um endurgreiðslu á þegar greiddri innborgun. Með vísan til þessa lagaákvæðis verður talið að sóknaraðila sé heimilt að rifta samningi aðila og krefjast endurgreiðslu á hinu greidda gjaldi á grundvelli 22. gr. laganna. Við mat á endurgreiðslukröfu sóknaraðila samkvæmt 22. gr. þkpl. verður að líta til þess, með hliðsjón af framlögðum gögnum, að varnaraðili hefur í engu efnt samning aðila. Á sóknaraðili því rétt á endurgreiðslu að fullu. Ber varnaraðila því að endurgreiða sóknaraðila 75.000 krónur.

## VI

### Úrskurðarorð

Varnaraðili, Y, skal greiða sóknaraðila, X, 75.000 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