

**Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa**  
Úrskurður uppkveðinn 18. febrúar 2026 í máli nr. 81/2025

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

**I**  
**Aðild og kröfugerð**

Þann 20. júní 2025 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“) frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings í viðskiptum við Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst nýrrar afhendingar glerja fyrir gleraugu sem hún keypti af varnaraðila eða að varnaraðili endurgreiði henni kaupverð glerjanna að fjárhæð 100.000 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

**II**  
**Málsmeðferð hjá kærunefndinni**

Með bréfi, dags. 23. 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. Þann 11. ágúst 2025 bárust andsvör frá varnaraðila sem voru kynnt sóknaraðila 15. sama mánaðar. Þann 5. september 2025 voru athugasemdir sóknaraðila kynntar varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, kvittun vegna kaupa á gleraugum.

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 málsins verður ráðið að sóknaraðili keypti gleraugu hjá varnaraðila þann 27. febrúar og greiddi 156.500 krónur fyrir umgjörð og gler með styrk. Í kvörtun sinni greinir sóknaraðili frá því að hún hafi farið í sjónmælingu hjá varnaraðila í febrúar 2025 og í kjölfarið pantað gleraugu með mjög þunnum glerjum hjá varnaraðila. Glerin hafi hins vegar valdið henni óþægindum frá upphafi, m.a. þannig að við hreyfingu væri sjón hennar líkt og hún væri í ölvunarástandi en við lengri notkun hafi hún fundið fyrir verkjum í augum. Sóknaraðili kveðst hafa tilkynnt varnaraðila vandann innan við viku frá afhendingu gleraugnanna og ítrekað haft samband eftir það. Skýring varnaraðila hafi verið sú að óþægindin væru eðlileg vegna þess hve glerin væru þynnt.

Sóknaraðili vísar til þess að síðar hafi verið gerð önnur sjónmæling þar sem mældist 0,25 díoptríu aldurstengd fjarsýni á báðum augum. Hún telur ólíklegt að sjónin hafi breyst svo mikið á svo skömmum tíma og að varnaraðili hafi því gert mistök við upphaflegu mælinguna. Sóknaraðili vísar jafnframt til þess að sérfræðingur í gleraugnaverslun hafi komist að þeirri niðurstöðu að styrkleiki í glerjunum hafi verið of hár. Hún bendir á að hún hafi ekki vanist glerjunum og því þurft að kaupa ný gleraugu sumarið 2025. Sóknaraðili krefst þess að fá ný gler í samræmi við síðari mælingu eða endurgreiðslu kaupverðs glerjanna.

Varnaraðili hefur vísað til þess að umgjörðin sem sóknaraðili valdi hafi verið mun stærri en fyrri gleraugu hennar og því hafi verið pöntuð sérstaklega þunn gler. Sóknaraðila hafi verið tjáð að eðlilegt sé að það taki tíma að venjast stærri gleraugum með nýjum styrkleika. Þar sem sóknaraðili hafi verið áfram ósátt hafi varnaraðili boðið henni nýja mælingu. Sú mæling hafi verið sambærileg þeirri fyrri en varnaraðili bauð henni hins vegar daufari gler sem þyldust betur við lestur eða skjávinnu þrátt fyrir að þau væru ekki eins góð til að sjá langt. Þá bendir varnaraðili á að styrkleikamunur upp á +/- 0,25 díoptríur geti ráðist af dagsformi eða eftir hverju er sóst í gleraugum. Eðlilegt sé einnig að fólk þrói með sér aldurstengda fjarsýni og noti annaðhvort margskipt gler eða sérstök lesgleraugu. Varnaraðili kveðst hafa boðið sóknaraðila afslátt af nýjum glerjum þrátt fyrir að telja upphaflegu mælinguna rétta. Að lokum bendir varnaraðili á að fyrirtækið hafi hætt rekstri og geti því hvorki útbúið ný gleraugu fyrir sóknaraðila né endurgreitt henni. Sóknaraðili hafi verið upplýst um lokun verslunarinnar.

#### IV

#### Lagaumhverfi

Ákvæði 15. og 16. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup (nkpl.) mæla fyrir um þau tilvik þegar söluhlutur telst haldinn galla við afhendingu í skilningi laganna. Í a. lið 1. mgr. 16. gr. nkpl. segir að söluhlutur teljist gallaður ef hann er ekki í samræmi við þær kröfur sem fram komi í 15. gr. nkpl. Ákvæði 15. gr. mælir fyrir um þá eiginleika sem söluhlutur á að búa yfir. Í 1. mgr. segir að söluhlutur skuli fullnægja þeim kröfum sem leiðir af samningi hvað varðar tegund, magn, gæði, aðra eiginleika og innpökkun. Samkvæmt a. lið 2. mgr. 15. gr. nkpl. skal söluhlutur „henta í þeim tilgangi sem sambærilegir hlutir eru venjulega notaðir til“. Í b. lið 2. mgr. segir að söluhlutur skuli „hafa þá eiginleika til að bera sem neytandinn mátti vænta við kaup á slíkum söluhlut að því er varðar endingu og annað“. Í c. lið segir að söluhlutur skuli „henta í ákveðnum tilgangi sem seljandinn vissi eða mátti vita um þegar kaup voru gerð [...]“.

Ákvæði 18. gr. nkpl. mælir fyrir um sönnun á galla og tímamark hans, en þar segir í 1. mgr. að við mat á því hvort söluhlutur sé gallaður skuli miðað við það tímamark þegar áhættan af söluhlut flýst yfir til neytanda, jafnvel þótt gallinn komi ekki fram fyrr en síðar. Í 2. mgr. ákvæðisins segir að ef annað sannast ekki skuli galli, sem upp kemur innan sex mánaða frá því tímamarki þegar áhættan af söluhlut fluttist yfir til neytanda, talinn hafa verið til staðar á því tímamarki þegar áhættan af söluhlut fluttist yfir til neytanda.

Í 26. gr. nkpl. er mælt fyrir um þau vanefndaúrræði sem neytandi getur gripið til vegna galla á söluhlut. Samkvæmt 1. mgr. 29. gr. nkpl. á neytandi rétt á að velja á milli þess að seljandi bæti úr galla á eigin kostnað eða afhendi honum nýjan söluhlut. Fjallað er um framkvæmd úrbóta og nýrrar afhendingar í 30. gr. laganna. Samkvæmt 32. gr. nkpl. getur neytandi rift kaupum, í stað þess að krefjast afsláttar samkvæmt 31. gr. laganna. Riftun er afdrifaríkt úrræði sem verður aðeins beitt þegar skilyrði hennar eru uppfyllt. Skilyrði þess að fallist er á riftun vegna galla eru að galli sé ekki óverulegur. Mat á því hvort galli sé ekki óverulegur byggir á ákveðnu heildarmati þar sem líta þarf m.a. til samnings aðila, atvika við kaupin, og áhrifa gallans á hagsmuni neytanda, en gallinn þarf að hafa haft raunveruleg áhrif á hagsmuni neytanda.

## V Niðurstaða

Sóknaraðili fór í augnmælingu og keypti gleraugu af varnaraðila. Sóknaraðili greiddi alls 156.500 krónur fyrir umgjörð og gler með styrk. Sóknaraðili kveðst hafa upplifað óþægindi af notkun gleraugnanna frá upphafi og því þurft að kaupa sér ný gleraugu. Sóknaraðili telur varnaraðila hafa gert mistök við sjónmælingu og að styrkur glerja í gleraugunum hafi verið of hár. Varnaraðili hafnar því að mælingin hafi verið röng. Varnaraðili hefur gefið skýringar til nefndarinnar um mögulegar ástæður þess að sóknaraðili upplifði óþægindi við notkun gleraugnanna. Þá hefur hann vísað til þess að ekki hafi verið óeðlilegur munur á sjónmælingum á sóknaraðila.

Sóknaraðili telur að gleraugun hafi verið haldin galla við afhendingu þeirra og telur skýringar varnaraðila um eðlilegan aðlögunartíma vegna þynntra glerja ekki hafa reynst réttar. Sóknaraðili gerir af þeim sökum kröfu um afhendingu nýrra glerja eða endurgreiðslu þeirra að fullu.

Undir rekstri málsins lagði sóknaraðili fram yfirlýsingu frá sjóntækjafræðingi þar sem kemur fram að sóknaraðili hafi farið í sjónmælingu þann 7. júlí 2025. Niðurstöður mælinga hafi leitt í ljós að þau gleraugu sem sóknaraðili hafði væru „frekar sterk“ og að sóknaraðili hafi keypt ný gleraugu með styrk í samræmi við nýjar mælingar. Niðurstöður mælingarinnar voru eftirfarandi: „H: -6,25 :-0,75 140 og V: -6,25 :-0,75 25“ en samkvæmt framlögðu gagni voru hin umþrættu gler sóknaraðila í eftirfarandi styrk: H: -7,25 :-0,5 140 og V: -6,25 :-0,5 23“. Kærunefndin upplýsti varnaraðila í málinu um framlagt gagn og gaf honum kost á að koma á framfæri athugasemdum. Engar athugasemdir bárust frá varnaraðila við framlagðri yfirlýsingu.

Kærunefndin bendir á að glerin í gleraugunum sem sóknaraðili keypti af varnaraðila voru sérsniðin að þörfum hennar sem byggðust á sjónmælingu sem varnaraðili framkvæmdi jafnframt. Sóknaraðili hefur lagt fram yfirlýsingu sjóntækjafræðings og niðurstöður nýrrar mælingar sem sýndi fram á umtalsverðan mun á styrkleika, einkum á hægri auga eða 1,0 díoptría sem er nokkuð meiri munur en 0,25 díoptríur sem varnaraðili hefur vísað til að sé eðlilegur. Varnaraðili hefur ekki mótmælt framlögðu mati sjóntækjafræðingsins eða reynt að hnekkja niðurstöðu þess. Verður því matið haft til hliðsjónar við niðurstöðu kærunefndarinnar í máli þessu.

Með vísan til atvika máls og framlagðra gagna verður ekki hjá því komist að telja að glerin í gleraugum sóknaraðila hafi verið of sterk miðað við sjón sóknaraðila og því haldin galla, sbr. a. og b. liður 2. mgr. 15. gr. nkpl., sbr. a. liður 1. mgr. 16. gr. laganna. Skýringar varnaraðila á því að styrkur glerja sé ólíkur eftir fyrirhugaðri notkun gleraugna breyta ekki niðurstöðu nefndarinnar, enda hefur varnaraðili ekki sýnt fram á að hafa upplýst sóknaraðila um framangreint eða óskað upplýsinga frá henni um fyrirhuguð not.

Óumdeilt er að sóknaraðili upplýsti varnaraðila um óþægindi sem hún upplifði af notkun umræddra gleraugna nokkrum dögum eftir afhendingu þeirra. Hvíllir því á varnaraðila að sýna fram á að gleraugun hafi ekki verið gölluð við afhendingu samkvæmt 2. mgr. 18. gr. nkpl. Með hliðsjón af öllu framangreindu hefur varnaraðili að mati kærunefndarinnar ekki sýnt fram á að glerin í gleraugum sem sóknaraðili keypti og byggðu á sjónmælingu, framkvæmdri af varnaraðila, hafi ekki verið haldin galla við afhendingu þeirra.

Um úrræði neytanda vegna galla á söluhlut er fjallað í VI. kafla laga um neytendakaup. Sóknaraðili krefst afhendingar nýrra glerja, sbr. 29. gr. laganna, eða endurgreiðslu kaupverðs að fjárhæð 100.000 krónur. Telur kærunefndin að líta beri á kröfu um endurgreiðslu sem kröfu um riftun, sbr. 32. gr. laganna. Varnaraðili hefur vísað til þess að verslunin hafi hætt rekstri og því sé ekki unnt að verða við kröfu um nýja afhendingu eða endurgreiðslu. Ljóst er að varnaraðili getur ekki afhent ný gler en kærunefndin bendir á að þrátt fyrir að rekstri verslunarinnar hafi verið hætt hefur bú varnaraðila ekki verið tekið til gjaldþrotaskipta samkvæmt opinberum skrá. Að mati kærunefndarinnar er galli vörunnar ekki óverulegur, enda eru gleraugu sem valda notanda óþægindum og verkjum ónothæf. Þar sem varnaraðili getur ekki bætt úr galla eða afhent ný gler eru skilyrði fyrir riftun því uppfyllt.

Kærunefndin telur umræddan galla þess eðlis að hann geri gleraugun í heild sinni ónothæf fyrir sóknaraðila. Því séu skilyrði til riftunar á kaupunum í heild sinni uppfyllt. Krafa sóknaraðila í málinu er þó takmörkuð við endurgreiðslu á kaupverði glerjanna, sem sóknaraðili tilgreinir að sé 100.000 krónur. Þar sem sú krafa er lægri en sú fjárhæð sem sóknaraðili ætti rétt á við fulla riftun, og þar sem varnaraðili hefur ekki andmælt sundurliðun kostnaðar, er unnt að fallast á kröfu sóknaraðila að fullu. Ber varnaraðila að endurgreiða sóknaraðila 100.000 krónur gegn skilum á glerjunum.

## **VI Úrskurðarorð**

Varnaraðila, Y, ber að endurgreiða sóknaraðila kaupverð glerjanna, 100.000 krónur, gegn því að sóknaraðili skili glerjunum.

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

---

Hildur Ýr Viðarsdóttir  
formaður

---

Hildur Leifsdóttir

---

Jón Rúnar Pálsson