

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 29. ágúst 2024 í máli nr. 118/2023

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 2. nóvember 2023 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings í viðskiptum við Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili telur að þjónusta varnaraðila hafi verið haldin galla og krefst þess að reikningur varnaraðila, dags. 31. júlí 2023, að fjárhæð 700.775 krónur ásamt vöxtum verði felldur niður. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðili endurgreiði sér 500.000 krónur. Loks krefst sóknaraðili skaðabóta vegna tjóns á klæðningu fasteignar sinnar, innbúi og væntanlegri viðgerð á lofti nágranna síns.

### II

#### Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfum, dags. 14. nóvember og 18. desember 2023, 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 6. mars 2024 var bú varnaraðila tekið til gjaldþrotaskipta. Með tölvubréfi 27. mars 2024 var boð um aðild sent skiptastjóra í þrotabúi varnaraðila. Með bréfi, dags. 8. apríl 2024 upplýsti skiptastjóri að hann hygðist ekki láta málið til sín taka fyrir hönd þrotabúsins.

Framlögð gögn í málinu eru kvörtun, ljósmyndir sóknaraðila, skjáskot af smáskilaboðum milli aðila, afrit af tölvupóstum sóknaraðila til varnaraðila, dags. 1. ágúst og 7. september 2023, tölvupóstur [...] húsasmíðs til sóknaraðila, dags. 10. nóvember 2023, skýrsla [...] húsasmíðameistara frá október 2023, millifærslukvittun, dags. 16. júlí 2023, reikningur, dags. 31. júlí 2023, skjáskot af sófaborði á vefsíðu [...], skjáskot af parketi á vefsíðu [...], reikningur [...] vegna vinnu við lagfæringu klæðningar, dags. 31. október 2023 og staðfesting sóknaraðila á greiðslu hans, og reikningur [...] vegna skoðunar á fasteign sóknaraðila, dags. 1. nóvember 2023.

Með bréfi dags. 29. ágúst 2024, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Af gögnum máls má ráða að sóknaraðili óskaði eftir þjónustu varnaraðila við lagfæringar og útskiptingu glerja í fimm gluggum í fasteign sóknaraðila að [...] sumarið 2023. Varnaraðili féllst á að taka umbeðið verk að sér og millifærði sóknaraðili, að beiðni varnaraðila, inn á bankareikning hans 500.000 krónur sem innborgun inn á verkið þann 16. júlí 2023. Aðilar gerðu hins vegar ekki með sér formlegan samning um verkið. Hófst vinna varnaraðila 20. sama mánaðar. Að sögn sóknaraðila hafi fljótlega farið að bera á ýmsum vanköntum á vinnu varnaraðila. Sóknaraðili kveðst hafa reynt að koma á framfæri athugasemdum til varnaraðila vegna þessa en án árangurs. Þá hafi verkið gengið hægt auk þess sem komið hafi í ljós að þau gler sem varnaraðili hafði mælt fyrir og pantað voru ekki í réttum

stærðum. Hafi varnaraðili þá mælt aftur fyrir glerjunum og pantað ný. Við ísetningu þeirra í byrjun september 2023 hafi varnaraðili misst eitt glerjanna á stofugólf sóknaraðila með þeim afleiðingum að sófaborð og hluti parkets sóknaraðila urðu fyrir skemmdum. Hafi sóknaraðili óskað eftir fundi með varnaraðila í kjölfarið en ekki hafi orðið af honum. Þá vísar sóknaraðili til þess að farið hafi að bera á leka í íbúð fyrir neðan sóknaraðila í október 2023. Hafi fagaðili staðfest síðar að lekann mætti rekja til lélegra vinnubragða varnaraðila við frágang á klæðningu á fasteign sóknaraðila. Sóknaraðili kveðst hafa óskað eftir upplýsingum frá varnaraðila um tryggingar hans en án árangurs. Þá vísar sóknaraðili til þess að varnaraðili hafi ekki bætt úr verki sínu.

Sóknaraðili byggir á því að þjónusta varnaraðila hafi verið haldin galla auk þess sem hún hafi valdið sér tjóni. Hafi þrjár fagaðilar yfirfarið verk varnaraðila í kjölfar þess og allir fullyrt að vinnubrögð varnaraðila væru fúskaraleg. Þá vísar sóknaraðili til þess að varnaraðili hafi ekki verið viljugur að bæta sóknaraðila það tjón sem hann hafi orðið fyrir vegna þjónustunnar.

Sóknaraðili krefst þess að greiðslukrafa varnaraðila, sem send hafi verið í heimabanka sóknaraðila, dags. 31. júlí 2023, að höfuðstólsfjárhæð 700.775 krónur verði felld niður enda telur sóknaraðili sig ekki geta greitt varnaraðila fyrir þjónustu sem ekki hafi verið veitt. Þá hafi varnaraðili ekki sent sundurliðun á þessum reikningi þrátt fyrir óskir sóknaraðila þess efnis. Sóknaraðili sitji nú uppi með illa unnið og óklárað verk. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðili endurgreiði sér innborgun sína inn á verkið, að fjárhæð 500.000 krónur. Vegna slæmra vinnubragða varnaraðila sé staða sóknaraðila sú að hann sé nauðbeygður til að skipta um gluggana á ný og þau gler sem varnaraðili hafi pantað nýtist sóknaraðila ekki. Loks krefst sóknaraðili skaðabóta vegna tjóns á utanverðri klæðningu fasteignar hans, innbúi og væntanlegri lekaviðgerð á lofti í íbúð nágretta sóknaraðila. Kveðst sóknaraðili þegar hafa greitt fagaðila fyrir viðgerð á klæðningunni.

#### 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 lausafjarmuni,
2. vinnu við fasteignir, vinnu vegna byggingarframkvæmda eða aðrar framkvæmdir á landi,
3. geymslu á lausafjarmunum,
4. ráðgjafarþjónustu sem veitt er í tengslum við 2. tölul.

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.

Þegar tjón verður á eignum neytanda í tengslum við framkvæmd þjónustu verður að líta til 25. gr. sömu laga. Samkvæmt ákvæðinu ber seljanda þjónustu að

bæta það tjón sem verður á eignum neytanda þegar verk er unnið eða í tengslum við það, svo og þegar skemmdir verða á hlut sem afhentur er seljanda þjónustunnar, nema seljandi sanni að hann hafi ekki sýnt af sér vanrækslu. Þótt lagaákvæðið geri ráð fyrir að sönnunarbyrði hvíli á seljanda þjónustu um að sýna fram á að hann hafi ekki sýnt af sér vanrækslu hvílir sönnunarbyrði í fyrsta kasti á neytanda um að sýna fram á að hann hafi orðið fyrir tjóni sem rekja megi til seljanda þjónustunnar.

## 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 hjá nefndinni og hefur hvorki skilað inn andsvörum né gögnum. Byggir niðurstaða málsins því á þeim upplýsingum og gögnum sem sóknaraðili hefur lagt fram í málinu.

Málsaðilar sömdu um þjónustu varnaraðila við tiltekna gluggaviðgerðir í fasteign sóknaraðila að [...]. Umrædd þjónusta fellur undir lög nr. 42/2000 um þjónustukaup, sbr. 2. tölul. 1. mgr. 1. gr. laganna.

Í málinu hafa verið lagðar fram fjölmargar ljósmyndir af því verki sem varnaraðili tók að sér að framkvæma fyrir sóknaraðila. Þá liggur fyrir skýrsla [...] húsasmíðameistara sem sóknaraðili aflaði einhliða í október 2023 um hið umþrætta verk. Ekki liggur fyrir hvort umrædd skýrsla hafi verið borin undir varnaraðila. Í skýrslunni segir m.a.: „[é]g var beðinn að koma, skoða og laga eftir aðra verktaka að [...]. Það er vægast sagt hægt að kalla þau vinnubrögð sem blöstu við mér léleg og greinilega ekki mikil þekking að baki hjá þeim sem unnu verkið. Tjónið sem verkkaupi situr með er þónokkuð og margt sem er ekki afturkræft“. Í skýrslunni er að finna ýmsar ljósmyndir af gluggum fasteignar sóknaraðila og lýsingar á þeim vanköntum sem viðkomandi telur vera á verki varnaraðila. Lúta athugasemdir hans einkum að ítrekuðum skorti á faglegum vinnubrögðum hjá varnaraðila. Í niðurlagi skýrslunnar segir auk þess að: „[f]leira sem má taka fram er að gert var við botnstykki í stórum glugga sem ekki er mynd af. Sú hlið á húsinu er klædd og virðist nú leka töluvert. Nánast sé hægt að ganga út frá því að ekki hefur verið þétt undir nýja botnstykkinu áður en klæðningu var lokað. Einnig eru einhver gler sem ekki hefur verið settur undir þéttlisti að innanverðu og oft illa farið með falsið. Málningarvinna hefur verið unnin afsömu aðilum líklega og margar rúður útaðataðar í málningarkámi“. Enga sérstaka umfjöllun er þó að finna í skýrslunni um mat fagaðilans á kostnaði við lagfæringar á fasteigninni. Þá hefur sóknaraðili lagt fram í málinu yfirlýsingu húsasmiðsins [...] sem hann sendi sóknaraðila í tölvupósti 10. nóvember 2023. Í yfirlýsingu sinni kveðst viðkomandi hafa komið og yfirfarið leka frá stofuglugga sóknaraðila niður í íbúð nágranna hans. Í yfirlýsingunni gerir nefndur smíður nokkrar athugasemdir við vinnu varnaraðila við ísetningu glugganna og telur að lekann megi rekja til þjónustu hans. Að mati kærunefndarinnar renna fyrrnefnd skýrsla [...] og yfirlýsing [...] stoðum undir það að verulegir vankantar voru á verki varnaraðila í þágu sóknaraðila.

Samkvæmt 5. tölul. 1. mgr. 9. gr. þkpl. verður þjónusta, með tilliti til notagildis, að svara til þess sem seljandi hefur lofað eða er með réttu áskilið af neytanda. Í athugasemdum við ákvæðið í frumvarpi til laganna segir að ef árangur þjónustunnar verður ekki sá sem um var samið og það er ekki á ábyrgð neytanda sé þjónustan gölluð. Af framlögðum ljósmyndum verður ráðið að verki varnaraðila var mjög ábótavant. Fæst þetta jafnframt staðfest í fyrrnefndri skýrslu fagaðila og yfirlýsingu

húsmiðs, dags. 10. nóvember 2023. Er því fallist á að þjónusta varnaraðila hafi verið haldin galla í skilningi 5. tölul. 1. mgr. 9. gr. þkpl.

Líkt og fyrr greinir starfar kærunefnd vöru- og þjónustukaupa á grundvelli laga nr. 81/2019. Nefndin er stjórnvald sem starfar samkvæmt stjórnsýslulögum nr. 37/1993 og gilda lög nr. 91/1991 um meðferð einkamála ekki um störf hennar. Vegna þessa eðlis nefndarinnar er ekki unnt að gera sömu kröfur til sönnunarbyrði aðila líkt og gert er fyrir dómstólum. Verður kærunefndin að undangenginni rannsókn samkvæmt 10. gr. stjórnsýslulaga að kanna á grundvelli framlagðra gagna hvort neytanda hafi tekist fullnægjandi sönnun um þau atriði sem deilt er um. Í máli þessu liggur ekki annað fyrir en að framlögð skýrsla hafi verið unnin af óvilhöllum fagaðila. Það sama á við um yfirlýsingu húsmiðs sem skoðaði leka úr glugga sóknaraðila í október 2023. Þá verður að líta til þess að varnaraðili hefur ekki lagt fram andsvör við kvörtun sóknaraðila. Af því leiðir að varnaraðili hefur hvorki mótmælt forsendum mats fagaðila né reynt að hnekkja niðurstöðum þess, t.d. með því að afla álit sérfróðs aðila. Verður skýrsla og yfirlýsing fagaðilanna því lögð til grundvallar í máli þessu.

Í málinu liggur fyrir að við upphaf verks greiddi sóknaraðili varnaraðila 500.000 krónur inn á það, með millifærslu þann 16. júlí 2023. Þá sýna framlögð gögn að ógreidd krafa varnaraðila að höfuðstólsfjárhæð 700.755 krónur, dags. 31. júlí 2023, hvílir í heimabanka sóknaraðila. Að sögn sóknaraðila hefur varnaraðili ekki veitt neinar skýringar á því hvað búi að baki greiðslukröfunni þrátt fyrir ítrekaðar óskir sóknaraðila þess efnis. Af framlögðum ljósmyndum og skýrslu fagaðila þykir ljóst að vinna varnaraðila í þágu sóknaraðila er honum ónothæf með öllu. Að mati kærunefndarinnar er því rétt að fallast á kröfu sóknaraðila um fulla endurgreiðslu á þeirri fjárhæð sem hann hefur þegar greitt varnaraðila vegna verksins, alls 500.000 krónur. Þá verður viðurkennt að sóknaraðila er óskýlt að greiða áður nefnda kröfu varnaraðila að höfuðstólsfjárhæð 700.755 krónur. Ber varnaraðila því að fella þá kröfu á hendur sóknaraðila niður.

Verður því næst tekin afstaða til skaðabótakröfu sóknaraðila á hendur varnaraðila samkvæmt 25. gr. þkpl.

Sóknaraðili telur varnaraðila hafa valdið tjóni við framkvæmd verksins á klæðningu fasteignar sinnar sem og innbúi og krefst þess að varnaraðili bæti honum það tjón sitt. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðili greiði kostnað vegna væntanlegrar viðgerðar á lofti í búð nággranna síns sökum leka frá gluggum sóknaraðila. Sóknaraðili hefur lýst aðdraganda og orsökum umrædds tjóns og verður að leggja þá lýsingu til grundvallar í ljósi þess að varnaraðili hefur kosið að taka ekki til varna í málinu. Þá hefur sóknaraðili lagt fram fjölda ljósmynda af klæðningu fasteignarinnar auk yfirlýsingar fagaðila um vinnubrögð sóknaraðila við frágang á henni. Þá er að finna í gögnum máls ljósmynd af sófaborði sóknaraðila og tvær ljósmyndir af parketi í stofu, teknar í kjölfar þess að varnaraðili missti gluggarúðu inni í fasteign sóknaraðila. Undir rekstri málsins óskaði kærunefndin eftir frekari upplýsingum og gögnum til að varpa ljósi á fjárhagslegt tjón sóknaraðila vegna skemmdanna. Í kjölfarið veitti sóknaraðili nefndinni upplýsingar um kaupverð sófaborðsins sem skemmdist sem er að fjárhæð 22.950 krónur. Þá sendi sóknaraðili skjáskot tekið af vefsíðu fyrirtækisins [...] þar sem fram kemur að fermetraverð á parketi af gerðinni [...] er 6.790 krónur. Að sögn sóknaraðila eru um 10 flekar af parketi hans eyðilagðir vegna varnaraðila. Telji sóknaraðili að vinna við að rífa parketið af og setja nýtt á sé ekki undir dagsverki. Sama eigi við um vinnu við lekaviðgerðir í íbúð nággranna hans. Loks lagði sóknaraðili fram reikning fyrirtækisins [...], dags. 31.

október 2023, að fjárhæð 91.936 krónur, ásamt staðfestingu á greiðslu hans, vegna viðgerðar á klæðningu fasteignar sóknaraðila. Álitur kærunefndin að sóknaraðili hafi fært nægjanlegar sönnur á tjón sitt hvað varðar umrætt sófaborð og klæðningu á fasteign sóknaraðila. Verður því fallist á með sóknaraðila að varnaraðila beri að greiða honum skaðabætur, alls að fjárhæð 114.886 krónur, sem nemur samtölu fjárhæðar kaupverðs nýs sófaborðs sem og fjárhæðar greiðslukröfu fagaðila vegna viðgerðar á klæðningu fasteignarinnar. Ekki er unnt að fallast á skaðabótakröfu sóknaraðila að öðru leyti enda hefur sóknaraðili ekki sýnt fram á raunverulegt fjárhagslegt tjón sitt með framlagningu kostnaðarmats vegna viðgerðar á parketi sóknaraðila, auk þess sem ekki verður fyllilega ráðið af ljósmyndum sóknaraðila hversu umfangsmiklar skemmdir á parketinu eru. Loks telur kærunefndin sér ekki unnt að taka afstöðu til skaðabótakröfu sóknaraðila vegna væntanlegrar lekaviðgerðar í íbúð nágretta hans enda er sóknaraðili ekki bær til að hafa uppi kröfu fyrir hönd viðkomandi fyrir kærunefndinni, en auk þess hafa engin gögn verið lögð fram sem varpa ljósi á umrætt tjón.

Með hliðsjón af öllu framangreindu er viðurkennt að sóknaraðila er óskilytt að greiða varnaraðila reikning, dags. 31. júlí 2023, að höfuðstólsfjárhæð 700.755 krónur og ber varnaraðila að fella reikninginn niður. Þá er fallist á kröfu sóknaraðila um fulla endurgreiðslu úr hendi varnaraðila að fjárhæð 500.000 krónur. Loks ber varnaraðila að greiða sóknaraðila skaðabætur að fjárhæð 114.886 krónur.

## VI

### Úrskurðarorð

Viðurkennt er að sóknaraðila, X, er óskilytt að greiða kröfu varnaraðila, Y, dags. 31. júlí 2023, að höfuðstólsfjárhæð 700.755 krónur. Ber varnaraðila að fella umrædda kröfu niður.

Varnaraðili greiði sóknaraðila 614.886 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 gjald vegna kostnaðar nefndarinnar af meðferð málsins að fjárhæð 35.000 krónur, sbr. 3. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

---

Víðir Smári Petersen  
formaður

---

Hildur Leifsdóttir

---

Jón Rúnar Pálsson