

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa
Úrskurður uppkveðinn 1. desember 2022 í máli nr. 32/2021

Kærunefndina skipa í þessu máli Hildur Ýr Viðarsdóttir lögmaður, Ívar Halldórsson lögfræðingur og Jón Rúnar Pálsson lögmaður.

I
Aðild og kröfugerð

Þann 29. mars 2022 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings í viðskiptum við fyrirtækið Y, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili telur að varnaraðili hafi krafist of hárrar greiðslu fyrir þjónustu sína við búslóðaflutning og krefst sóknaraðili endurgreiðslu á hluta reiknings varnaraðila sem þegar hefur verið greiddur með fyrirvara um réttmæti hans. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II
Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 11. apríl 2022, 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 til nefndarinnar þann 19. júní 2022. Sóknaraðili sendi nefndinni athugasemdir við andsvör varnaraðila þann 26. ágúst 2022. Frekari athugasemdir bárust ekki.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara, athugasemda sóknaraðila, afrit af skriflegum samskiptum aðila, reikningur varnaraðila vegna þjónustunnar, kvittun sóknaraðila fyrir greiðslu, skjáskot af samskiptum sóknaraðila og tengds aðila, ljósmyndir sóknaraðila, afrit af tilboði annars aðila í verkið, gjaldskrá Sorpu og útreikningar sóknaraðila.

Með bréfi, dags. 1. desember 2022, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III
Málsatvik og ágreiningsefni

Samkvæmt gögnum máls fékk sóknaraðili munnlegt tilboð frá varnaraðila í búslóðaflutninga milli hverfa á höfuðborgarsvæðinu og leigu á flutningskössum. Aðilum greinir einkum á um efni tilboðsins hvað varðar verð fyrir þjónustu varnaraðila. Sóknaraðili heldur því fram að varnaraðili hafi upprunalega boðið um 160.000 krónur í verkið en síðar breytt tilboði sínu eftir að hafa skoðað aðstæður til flutninga í um 180.000 krónur. Að sögn sóknaraðili hafi varnaraðili sagt að tímakaup væri á milli 6.000 og 7.000 krónur á hvern starfsmann. Varnaraðili byggir á því að hafa upplýst sóknaraðila í aðdraganda þjónustu að hefðbundinn búslóðaflutningur tæki um þrjár klukkustundir fyrir fjóra starfsmenn við vel undirbúnar og góðar aðstæður og væri kostnaður við þá þjónustu um 150.000 krónur. Aðilar sömdu jafnframt um að varnaraðili myndi aðstoða við pökkun búslóðar sem og að taka niður ljós, hillur og fleira og setja svo upp á nýjum stað.

Samkvæmt kvörtun hafi varnaraðili afhent leigukassana þann 18. janúar 2022. Á fyrirhuguðum flutningsdegi þann 9. febrúar 2022 hafi sóknaraðili og fjölskylda hennar verið greind með COVID-19 sjúkdóminn og var flutningunum því frestað til

14. febrúar 2022. Þann 11. febrúar 2022 flutti varnaraðili milli fasteignanna þvottavél og þurrkara að ósk sóknaraðila. Þung færð var vegna ofankomu þann 14. febrúar 2022 og því óskaði varnaraðili eftir að fresta flutningunum sökum þess. Þann dag unnu þó starfsmenn varnaraðila við að pakka niður þar sem sóknaraðili hafi ekki náð að ljúka því verki vegna veikinda sem og skrúfuðu þeir niður ljós og hillur í fasteigninni sem flytja skyldi úr. Þá voru fluttir nokkrir kassar til sóknaraðila. Var svo stærstur hluti búslóðar sóknaraðila fluttur í tveimur ferðum milli fasteignanna þann 15. febrúar 2022. Að ósk sóknaraðila sinnti varnaraðili tilteknum verkefnum fyrir hana í nokkra daga í kjölfarið. Þann 14. mars 2022 gaf varnaraðili út reikning til sóknaraðila vegna þjónustunnar sem nam 851.711 krónum. Voru aðilar í töluverðum samskiptum í kjölfarið vegna ágreinings um fjárhæð reikningsins en án þess að sátt næðist milli aðila. Sóknaraðili greiddi umþrættan reikning þann 28. mars 2022 með fyrirvara um réttmæti hans.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili kveður varnaraðila hafa gefið sér munnlegt tilboð í búslóðaflutning og kassaleigu vegna búferlaflutninga sóknaraðila frá [...] í [...] að fjárhæð um 160.000 krónur. Sóknaraðili kveðst þó ekki hafa gert sér fyllilega grein fyrir því hvað hafi verið innfalið í tilboðinu, þ.e. hvort flutningskassarnir og sendibifreið hafi fallið þar undir sem og hversu marga burðarmenn varnaraðila hugðist nota í verkið. Sóknaraðili kveðst hafa upplýst varnaraðila í upphafi að búslóð hennar væri umfangsmikil og að bera þyrfti hana niður úr íbúð af fimmtu hæð þar sem engin lyfta væri í húsinu. Þá kveðst sóknaraðili jafnframt hafa lýst aðstæðum á lóð fasteignarinnar að [...] en þar væri ekki unnt að aka sendibifreið alveg að inngangi fasteignarinnar heldur þyrfti að bera búslóðina frá bílastæði í um 20 metra og þaðan upp stigatröppur.

Sóknaraðili vísar til þess að þann 18. janúar 2022 hafi varnaraðili mætt á [...] í því skyni að afhenda henni flutningskassana. Hafi sóknaraðili sýnt varnaraðila íbúðina og aðstæður á staðnum. Hafi varnaraðili þá endurreiknað tilboð sitt og upplýst sóknaraðila að verðið yrði á bilinu 160.000 til 180.000 krónur. Að sögn sóknaraðila hafi varnaraðili tjáð henni að tímagjald burðarmanna hans væri á bilinu 6.000 til 7.000 krónur og að gjald vegna sendibílstjóra væri hærra.

Sóknaraðili kveður aðila greina á um tímagjald varnaraðila. Á vefsíðu varnaraðila hafi hvergi verið að finna verðskrá fyrir þjónustu við flutninga en þrátt fyrir að vísað hafi verið í hana þar. Bendir sóknaraðili á að hún hefði minnst þess ef varnaraðili hefði nefnt að tímagjald þeirra væri um eða yfir 10.000 krónur.

Að sögn sóknaraðila hafi hún og fjölskylda hennar greinst með COVID-19 sjúkdóminn þegar flytja átti búslóðina þann 9. febrúar 2022 og hafi aðilar því sammælst um að fresta flutningnum til 14. sama mánaðar. Sóknaraðili kveðst engu að síður hafa flust sjálf í nýju íbúðina þann 9. febrúar. Að ósk sóknaraðila hafi varnaraðili flutt þvottavél og þurrkara milli íbúðanna þann 11. febrúar 2022. Þann 14. febrúar hafi mikil snjóstormur skolið á og færð hafi orðið þung í kjölfarið. Kveðst sóknaraðili þó hafa reynt þann dag ásamt syni sínum að moka vel snjó af göngustíg frá bílastæði að húsinu í [...] til að flýta fyrir flutningi. Varnaraðili hafi haft samband og upplýst sóknaraðila að hann treysti sér ekki að flytja búslóðina vegna lélegrar færðar og komust aðilar að samkomulagi að láta reyna á flutningana degi síðar. Þó hafi tveir starfsmenn varnaraðila farið í íbúðina að [...] þennan dag í því skyni að pakka niður það sem eftir hafi verið og skrúfa niður hillur og ljós. Þá hafi annar

Þessara starfsmanna komið með nokkra flutningskassa í einkabíl sínum síðla dags. Vísar sóknaraðili til þess að aldrei hafi komið fram í samskiptum aðila að varnaraðili myndi krefjast annars tímagjalds fyrir aðstoð við pökkun en 6.000 til 7.000 krónur. Hafi varnaraðili hins vegar krafist greiðslu fyrir vinnu þess starfsmanns sem hafi verið á einkabíl sínum, frá kl. 8.00 til 18.00 og svo fyrir burðarmann frá kl. 8.00 til 17.00. Að sögn sóknaraðila hafi vinkona hennar verið á staðnum þennan dag og staðfesti að hvorugur starfsmannanna hafi verið mættur fyrir kl. 9.20. Þá hafi viðkomandi starfsmenn væntanlega farið í hádegismat líka og því krefjist sóknaraðili þess að varnaraðili dragi frá kröfu sinni sem nemi tveimur klukkustundum í vinnu. Þá kveðst sóknaraðili ekki vilja greiða fyrir not á bifreiðinni allan daginn þar sem hún hafi aðeins verið notuð í lok dags þegar viðkomandi starfsmaður hafi komið með nokkra kassa til hennar.

Sóknaraðili vísar til þess að þann 15. febrúar 2022 hafi varnaraðili tekið þá ákvörðun að flytja búslóðina og upplýst sóknaraðila um að það myndi taka tvær ferðir. Sóknaraðili segir að hvorki hafi verið rætt um hversu margir starfsmenn varnaraðila myndu fara í verkið né áætlaðan tíma og verð. Hafi því sóknaraðili gert ráð fyrir að reikningur varnaraðila vegna þjónustunnar yrði að fjárhæð 320.000 krónur vegna tveggja ferða milli fasteignanna. Sóknaraðili andmæli því að hún hafi þrýst á að flutningarnir færu fram þennan dag líkt og varnaraðili beri við. Hefði varnaraðili upplýst hana um að kostnaður vegna vinnunnar þennan yrði fimmföld fjárhæð á við það sem aðilar hefðu samið um í upphafi hefði sóknaraðila skoðað aðra möguleika, eins og að fresta afhendingu á íbúðinni að [...] og þar af leiðandi flutningunum. Sóknaraðili hafi þannig ekki fengið tækifæri til að draga sig frá samningi aðila vegna breyttra forsendna. Sóknaraðili kveður varnaraðila hafa krafist greiðslu vegna vinnu fjögurra starfsmanna í tólf tíma þann dag. Sóknaraðili telur að hún eigi ekki að greiða fyrir klukkustundar matarhlé viðkomandi. Þá hafi varnaraðili krafist gjalds vegna notkunar einkabifreiðar eins starfsmanna í alls tólf tíma en í raun hafi bifreiðin aðeins verið nýtt í sex tíma og þá til þess að flytja dót úr sendibílnum, sem ekki hafi komist inn götuna, að bílastæðinu við [...]. Þá geri sóknaraðili athugasemdir við fjárhæð tímagjalds. Sóknaraðili kveðst leggja til að hún greiði aðeins gjald fyrir þann tíma sem bifreiðin hafi sannarlega verið nýtt til flutninganna og fyrir þriggja tíma vinnu þess starfsmanns sem keyrði hana á sama tímagjaldi og burðarmanns.

Þá vísar sóknaraðili til þess að varnaraðili kveðst hafa notað fimm til sex starfsmenn í verkið en aðeins krafist greiðslu af sóknaraðila fyrir vinnu fjögurra þeirra. Sóknaraðili ber því við að hafa ekki vitað af þessum fjölda starfsmanna fyrr en þeir hafi mætt á svæðið. Telji sóknaraðili með þessu að varnaraðili hafi brotið gegn leiðbeiningarskyldu sinni samkvæmt 6. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup (þkpl) enda hafi varnaraðili aldrei upplýst hana um að verð fyrir þjónustu hans yrði hærra en sóknaraðili hafi mátt gera ráð fyrir. Þá hafi varnaraðili jafnframt ekki óskað eftir fyrirmælum sóknaraðila um hvort halda ætti áfram verkinu eða ekki. Sóknaraðili kveður það ljóst að hún hefði hætt við samninginn að fengnum slíkum upplýsingum.

Sóknaraðili kveðst ósátt við að hafa verið krafinn um greiðslu vegna vinnu starfsmanns varnaraðila þann 16. febrúar 2022 við að flytja rúmbotn sem skilinn hafi verið eftir í íbúðinni að [...] degi fyrr. Þá telur sóknaraðili að varnaraðili geti ekki krafist greiðslu á greiddu skilgjaldi til Sorpu enda sé samkvæmt gjaldskrá Sorpu ekki krafist gjalds vegna nytjahluta.

Sóknaraðili gerir athugasemdir við kröfu varnaraðila um greiðslu fyrir 12 tíma vinnu starfsmanns í þrjá daga við að setja upp ljós, hillur og annað. Kveðst sóknaraðili ósátt við að tímagjald viðkomandi sé 10.995 krónur og telji að það gjald sé of hátt. Gerir sóknaraðili hér samanburð við gjald sem hún hafi greitt pípulagningarmanni um svipað leyti en sá hafi rukkað hana um 9.100 krónur á tímann. Sóknaraðili kveðst reiðubúin að greiða viðkomandi 7.000 krónur á tímann.

Sóknaraðili vísar til þess að hafa reynt að leita sátta við varnaraðila í kjölfar útgáfu reiknings og boðist til að greiða varnaraðila 500.000 krónur vegna þjónustunnar. Hafi sóknaraðili talið það sanngjarnt endurgjald í ljósi þess hve illa varnaraðila hafi staðið að tilboðsgerð sinni auk þess sem varnaraðili hafi brugðist skyldum sínum samkvæmt 6. gr. þkpl. Hafi sáttaumleitarnir sóknaraðila í kjölfarið ekki borið árangur þrátt fyrir að sóknaraðili hafi hækkað tilboð sitt í 630.000 krónur og loks 730.000 krónur. Sóknaraðili kveðst hafa þann 28. mars 2022 greitt reikning varnaraðila að fjárhæð 851.712 krónur með fyrirvara um réttmæti hans samkvæmt ráðleggingum frá Neytendasamtökunum.

Sóknaraðili kveðst hafa leitað tilboðs annars fyrirtækis, í kjölfar ágreinings aðila, sem veiti sömu þjónustu og varnaraðili. Í því tilboði hafi komið fram að kostnaður við vinnu þriggja manna og leigu á sendibíl til flutninga væri 32.000 krónur með virðisaukaskatti á tímann auk akstursgjalds, 450 krónur á hvern ekinn kílómetra.

Sóknaraðili telur varnaraðila jafnframt hafa brotið gegn 4. gr. þkpl. þar sem varnaraðili hafi ákveðið að flytja í slæmri færð þann 15. febrúar 2022. Á grundvelli fagþekkingar sinnar hafi varnaraðili átt að gera sér grein fyrir að aðstæður í [...] 19 væru með þeim hætti að verkið yrði mun umfangsmeira en rætt hafi verið um í upphafi.

Sóknaraðili byggir á því að verði komist að þeirri niðurstöðu að hin umþrætta þjónusta falli ekki undir lög um þjónustukaup telji sóknaraðili þó að sömu sjónarmið eigi við um slíka þjónustu og þá sem falli undir lögin. Þá vísar sóknaraðili til almennra reglna kröfuréttar og samningaréttar. Þar sem varnaraðili hafi ekki veitt henni tilskyldar leiðbeiningar um breytt umfang þjónustunnar og þar sem sóknaraðili hafi ekki fengið tækifæri til að draga sig úr verkinu hafi verið brotið gegn almennri tilitskyldu samningsaðila.

Með vísan til 2. mgr. 6. gr. laga um þjónustukaup krefst sóknaraðili þess að endurgjald vegna þjónustu varnaraðila verði að fjárhæð 258.870 krónur sem sé kostnaður við þjónustu varnaraðila fram að þeim tímapunkti sem sóknaraðili hafi átt að fá upplýsingar frá varnaraðila um breyttar forsendur um framkvæmd þjónustunnar. Til vara krefst sóknaraðili að endurgjaldið verði 580.000 krónur án virðisaukaskatts eða 719.000 krónur með virðisaukaskatti í samræmi við framlagða útreikninga sóknaraðila í málinu.

3.2. Sjónarmið varnaraðila

Varnaraðili mótmælir fullyrðingu sóknaraðila að varnaraðili hafi ákveðið að eigin frumkvæði að flytja búslóð hennar í þeim veðurskilyrðum sem hafi verið fyrir hendi þann 15. febrúar 2022. Varnaraðili bendir á að sóknaraðili hafi veikst af COVID-19 sjúkdómnum og því hafi ekki verið unnt að flytja á fyrirhuguðum degi þann 9. sama mánaðar. Hafi flutningunum því verið frestað til 14. sama mánaðar. Þann dag hafi hins vegar götur borgarinnar verið nánast ófærar sökum fannfergis og aðstæður sérstaklega krefjandi í efri byggðum. Hafi varnaraðili því óskað eftir að flutningnum

yrði frestað á ný. Sóknaraðili hafi hins vegar upplýst varnaraðila að hún gæti ekki frestað afhendingu á íbúð sinni að [...] frekar og hafi því þrýst á varnaraðila að veita þjónustu sína þann 15. febrúar 2022. Varnaraðili hafi því ekki átt annarra kosta völn en að ráðast í verkið.

Að sögn varnaraðila hafi aðstæður verið afar erfiðar og engin leið að koma stærri flutningabíl hans almennilega að í [...]. Hafi því þurft að flytja búslóðina með minni bifreið frá þeirri stærri auk þess að bera þurfti alla búslóðina um nokkurn veg í miklum snjó, að undanskildum nokkra metra göngustíg sem sóknaraðili hafi mokað frá fyrir utan fasteignina. Varnaraðili telji starfsmenn sína hafa sýnt mikið þrekvirki að hafa veitt umþrætta þjónustu í þessum aðstæðum.

Varnaraðili kveðst hafa, óumbeðið, veitt sóknaraðila 25%-35% afslátt af tilteknum liðum þjónustu sinnar við flutninginn. Þá sé varnaraðili afar ósáttur við að sóknaraðili hafi farið ófögrum orðum um fyrirtækið á samfélagsmiðlum. Hafi varnaraðili gert allt sem í hans valdi hafi staðið til að koma til móts við sóknaraðila.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Í athugasemdum sínum mótmælir sóknaraðili fullyrðingum varnaraðila um að hún hafi farið ófögrum orðum um þjónustu varnaraðila á samfélagsmiðlum.

IV

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.

Málsaðilar sömdu í byrjun árs 2022 um þjónustu varnaraðila sem fólst í flutningi búslóðar sóknaraðila, þökkun búslóðar að hluta, ýmsum verkefnum tengdum flutningnum auk leigu á flutningskössum. Umsamið var að flutningarnir færu fram 9. febrúar 2022. Sökum þess að sóknaraðili hafði greinst með COVID-19 sjúkdóminn á þessum degi sammældust aðila að fresta flutningunum til 14. febrúar 2022. Þann dag var færð erfið sökum ófærðar á höfuðborgarsvæðinu og óskaði varnaraðili því eftir að flutningnum yrði frestað sem sóknaraðili samþykkti. Fóru flutningarnir að meginstefnu fram degi síðar þrátt fyrir erfiðar aðstæður sökum fyrrnefnds óveðurs. Þann 14. mars 2022 gaf varnaraðili út reikning vegna þjónustunnar og leigu á flutningskössum að fjárhæð 851.712 krónur, að teknu tilliti til virðisaukaskatts og ýmist 25-35% afsláttar af þjónustuhluta reikningsins. Ágreiningur málsins varðar fjárhæð umkrafins tímagjalds sem og tímafjölda varnaraðila. Sóknaraðili greiddi þann 28. mars 2022 kröfu varnaraðila með fyrirvara um réttmæti hennar.

Sóknaraðili telur að greiðslukrafa varnaraðila hafi verið mun hærri en munnlegt tilboð hans hafi kveðið á um. Krefst sóknaraðili að greiðslukrafa verði lækkuð sem nemi því aðallega að hún greiði varnaraðila 258.870 krónur fyrir verkið, en til vara 719.200 krónur, að meðtöldum virðisaukaskatti. Varnaraðili telur að greiðslukrafa hans vegna þjónustunnar hafi verið í samræmi við umfang verksins og krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

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 lausafjarmunum,
4. ráðgjafarþjónustu sem veitt er í tengslum við 2. tölul.

Ekki verður séð að ákvæði þkpl. taki til þeirrar þjónustu sem ágreiningur aðila varðar, sbr. 1. gr. laganna. Verður því lögum um þjónustukaup ekki beitt í málinu en stuðst við almennar reglur kröfuréttarins. Almennt verður að gera þær kröfur til seljanda þjónustu til neytenda að þjónustan sé byggð á fagþekkingu og sé í samræmi við góða viðskiptahætti. Ljóst er að samningur komst á milli sóknaraðila og varnaraðila um flutningsþjónustu hins síðarnefnda til handa sóknaraðila. Sóknaraðili hefur haldið því fram að reikningur varnaraðila sé ekki í samræmi við munnlegt tilboð varnaraðila. Sóknaraðili hefur ekki sýnt fram á að slíkt munnlegt tilboð hafi komið fram eða hvað hafi í því falist né að á grundvelli þess hafi komist á samningur milli aðila.

Í kvörtun sinni heldur sóknaraðili því meðal annars fram að verðskrá varnaraðila hafi ekki verið að finna á heimasíðu hans og þar af leiðandi hafi sóknaraðila hvergi fundið upplýsingar um tímagjald hans. Í 17. gr. laga um eftirlit og markaðssetningu nr. 57/2005 er mælt fyrir um þá skyldu seljanda þjónustu að upplýsa um verð á þjónustu svo auðvelt sé fyrir neytendur að sjá það á sölustað seljanda. Þá segir að Neytendastofa geti gefið fyrirtækjum sérstök fyrirmæli um að gera ráðstafanir til að auðvelda viðskiptavinum að meta verð og gæði. Fyrirmælin geta falist í skyldu til að tilgreina verð, viðskiptakjör, gæði og aðra eiginleika og hvernig vara skal mæld, vegin og flokkuð. Reglur um verðupplýsingar við sölu á þjónustu, nr. 860/2013, hafa verið settar á grundvelli framangreindra laga. Þar segir í 3. gr. að skylt sé að gefa upp verð fyrir þjónustu með endanlegu söluverði í íslenskum krónum. Ef annar kostnaður bætist við söluverðið þarf að taka það sérstaklega fram. Í 3. mgr. 4. gr. segir ef verð fyrir þjónustuna er háð breytingum og ómögulegt er að gefa upp endanlegt verð fyrirfram skal tilgreina hæsta og lægsta mögulega verð. Í þeim tilvikum skal einnig greina frá því hvernig verðið er reiknað út.

Undir rekstri málsins kannaði kærunefndin á heimasíðunni Wayback Machine hvernig heimasíða varnaraðila leit út þegar sóknaraðili óskaði eftir þjónustu varnaraðila, en af umræddri heimasíðu má skoða hvernig heimasíður líta út og hafa breyst í gegnum tíðina. Fallist verður á með sóknaraðila að verðskrá varnaraðila var ekki finna á heimasíðu hans þegar hin umþrætta þjónusta var veitt. Þó skal athugast að nú er að finna upplýsingar um verðskrá varnaraðila á heimasíðu hans. Þrátt fyrir að varnaraðili hafi ekki fullnægt skyldu sinni samkvæmt framangreindum reglum verður ekki svo litið að það hafi þýðingu fyrir niðurstöðu máls þessa.

Óumdeilt er í málinu að fyrirhugaður flutningur búslóðar sóknaraðila frestaðist um nokkra daga sökum COVID-19 sýkingar hjá sóknaraðila og fjölskyldu hennar. Þá liggur fyrir að mikil ófærð var á höfuðborgarsvæðinu í kjölfar mikils óveðurs sem gekk yfir landið daganna 13. og 14. febrúar 2022. Vegna þessa óskaði varnaraðili eftir því að fyrirhuguðum flutningi þann 14. febrúar yrði frestað og féllst sóknaraðili á það. Af gögnum málsins verður ráðið að varnaraðili hafi veitt sóknaraðila þær upplýsingar að krefjandi aðstæður væru enn til flutninga þann 15. febrúar 2022. Þá hafi varnaraðili upplýst sóknaraðila að fara þyrfti tvær ferðir í því skyni að flytja búslóðina. Eins má ráða af gögnum máls að aðstæður til flutninga frá

[...] til [...] voru einnig á ýmsan hátt erfiðar. Íbúð sóknaraðila að [...] var til að mynda á 5. hæð í lyftulausu húsnæði. Þá liggur fyrir að bílastæði við [...] var töluvert frá fasteigninni sjálfri. Mátti þá sóknaraðila vera ljóst að búslóðaflutningarnir myndu taka mun lengri tíma en aðilar höfðu rætt í aðdraganda samningsgerðar. Ekkert liggur fyrir í málinu sem bendir til þess að kostnaður vegna þjónustunnar hafi verið óhagkvæmur með hliðsjón af umfangi hennar eða að vinna verksins hafi leitt af sér ófyrirséð útgjöld fyrir sóknaraðila. Þvert á móti var umfang verksins fremur fyrirsjáanlegt. Verður því ekki fallist á með sóknaraðila að varnaraðili hafi brotið gegn leiðbeiningarskyldu sinni. Ekki verður séð að rök séu fyrir því að fallast á aðalkröfu sóknaraðila um að henni beri að greiða 258.870 krónur fyrir þjónustu varnaraðila.

Kemur þá til skoðunar hvort fjárfrafa sú sem varnaraðili innheimti hafi verið ósanngjörn. Sóknaraðili gerir meðal annars athugasemd við tímagjald varnaraðila sem sóknaraðili telur hærra en almennt gerist. Þá hafi varnaraðili ekki veitt fullnægjandi upplýsingar um kostnað verksins eða aukinn kostnað þegar verkið var hafið. Almennt hefur verið litið svo á í þjónustukaupum að hafi ekki verið samið um verð fyrir keypta þjónustu þá veri kaupanda þjónustunnar að greiða það verð sem sé sanngjarnnt með hliðsjón af því hve vinnan var mikil og hvers eðlis hún er. Sönnunarbyrðin um að umkafið verð seljandi sé ósanngjarnnt hefur hvílt á kaupanda þjónustunnar.

Við mat á því hvort tímafjöldi og annar kostnaður sé hæfilegur ber að miða við það sem yfirleitt tíðkast í greininni þegar sambærileg þjónusta er innt af hendi. Sönnunarbyrðin fyrir því að umkafið endurgjald varnaraðila hafi verið ósanngjarnnt hvílir á sóknaraðila.

Samkvæmt sundurliðun reiknings varnaraðila krafðist varnaraðili greiðslu á:

| <i>Lýsing:</i> | <i>Magn</i> | <i>Upphæð(án vsk)</i> | <i>Afsl.</i> | <i>Samtals m/vsk og afsl.</i> |
|--|-------------|-----------------------|--------------|-------------------------------|
| <i>Flutningur og uppsetning á þvottavél og þurrka (11.02):</i> | 1 | 39.980 | 25% | 37.181 kr. |
| <i>75 kassar:</i> | 1 | 34.673 | | 42.995 kr. |
| <i>Lítill bíll, undirbúningur f/flutninga og flutningur á kössum (14.02 kl. 8-18]:</i> | 10 | 10.995 | 25% | 110.624 kr. |
| <i>Burðarmaður í pökkun (14.02 kl. 8-17)</i> | 9 | 8.995 | 35% | 68.071 kr. |
| <i>Lítill bíll – Nissan Patrol (15.02 kl. 9-19)</i> | 10 | 10.995 | 25% | 110.624 kr. |
| <i>Burðarmaður (15.02 kl 9-19)</i> | 10 | 8.995 | 35% | 78.142 kr. |
| <i>Burðarmaður (15.02 kl 9-19)</i> | 10 | 8.995 | 35% | 78.142 kr. |
| <i>Stór sendibíll (15.02 kl 9-19)</i> | 10 | 14.995 | 25% | 150.614 kr. |
| <i>Lítill bíll (16.02)</i> | 1 | 10.995 | 25% | 10.225 kr. |
| <i>Burðarmaður (16.02)</i> | 2 | 8.995 | 35% | 14.500 kr. |
| <i>Stór sendibíll (16.02)</i> | 2 | 14.995 | 25% | 27.891 kr. |
| <i>Lítill bíll uppsetning (18.02 kl 8-12)</i> | 4 | 10.995 | 25% | 40.901 kr. |
| <i>Lítill bíll uppsetning (28.02 kl 8-12)</i> | 4 | 10.995 | 25% | 40.901 kr. |

Lítill bíll uppsetning
(01.03 kl 8-12)
Samtals:

4

10.995

25%

40.901 kr.
851.712 kr.

Í framangreindri sundurliðun hefur verið tekið tillit til virðisaukaskatts og ýmist 25% eða 35% afsláttar varnaraðila af þjónustu sinni.

Af gögnum málsins verður ráðið að varnaraðili skilaði af sér verkinu með fullnægjandi hætti, í samræmi við kröfur sóknaraðila og er ekki uppi ágreiningur um árangur verksins. Aðilum greinir hins vegar á um fjárkröfu varnaraðila vegna þjónustunnar, þá einkum hvert umsamið tímagjald hafi verið en aðilar gerðu ekki skriflegan samning um þjónustuna. Sóknaraðili byggir á því að varnaraðili hafi boðið um 160.000-180.000 krónur í verkið upphaflega og að tímagjald starfsmanns yrði milli 6.000 og 7.000 krónur. Varnaraðili byggir á því að hafa upplýst sóknaraðila í aðdraganda þjónustunnar að hefðbundinn búslóðaflutningur tæki um þrjár klukkustundir fyrir fjóra menn við vel undirbúnar og góðar aðstæður og væri kostnaður við þá þjónustu um 150.000 krónur.

Sóknaraðili leggur kröfu sinni til stuðnings fram meðal annars upplýsingar annars fyrirtækis sem veitir sömu þjónustu og varnaraðili. Þar kemur fram að að kostnaður við vinnu þriggja manna og leigu á sendibíl til flutninga sé 32.000 krónur með virðisaukaskatti á tímann í dagvinnu auk akstursgjalds á fjárhæð 450 krónur á hvern ekinn kílómetra. Þá sé jafnframt tilgreint að starfsmenn viðkomandi fyrirtækis geti aðstoðað við uppsetningu á nýjum stað og tengt ljós sem krefjist ekki mikillar kunnáttu. Ef þakka þurfi einhverju sé unnt að verða við því. Samkvæmt fyrirtækinu yrði kostnaður við slíka þjónustu tekinn saman í lok verks.

Við mat á fjárhæð greiðslu fyrir þjónustuna verður að álitu nefndarinnar að líta til þeirrar vinnu og þess tíma sem varnaraðili innti af hendi í þágu verksins. Að auki ber að taka tillit til þess tíma sem fór í akstur á milli staða.

Í málinu liggur fyrir að varnaraðili tók að sér búslóðaflutning fyrir sóknaraðila frá [...] og upp í [...]. Þann dag er flutningarnir fóru fram að meginstefnu voru aðstæður krefjandi þar sem sem vegir voru illfærir vegna snjóþyngsla. Þá liggur fyrir að aðstæður í báðum fasteignum voru til þess fallnar að gera verkið seinlegra auk þess sem búslóð sóknaraðila var það stór að flytja þurfti hana í tveimur ferðum. Þá er óumdeilt að sóknaraðili leigði einnig 75 flutningskassa af varnaraðila sem og að varnaraðili sinnti ýmsum öðrum verkefnum í tengslum við búslóðarflutninginn, að ósk sóknaraðila, eins og að þakka niður búslóð að hluta vegna COVID-19 sýkingar sóknaraðila, fara með hluti í Sorpu sem og að taka niður og setja upp aftur hillur, ljós, málverk og fleira.

Samkvæmt framangreindum reikningi varnaraðila voru alls skráðar 59 vinnustundir vegna þökkunar og flutninganna daganna 14. til 15. febrúar 2022. Þann 14. febrúar alls 19 vinnustundir tveggja starfsmanna og þann 15. febrúar 40 vinnustundir fjögurra starfsmanna.

Kærunefndin álitur að sóknaraðila beri hæfilega að greiða fyrir alls 50 vinnustundir vegna þjónustu varnaraðila þessa daga enda ljóst að varnaraðili hefur ekki dregið frá í reikningi sínum þær stundir sem starfsmenn hans tóku sér matarhlé en rétt þykir að miða við eina klukkustund vegna hvers starfsmanns. Þá hefur sóknaraðili sýnt fram á það með framlögðum gögnum að tveir starfsmenn varnaraðila hófu ekki störf kl. 8.00 að morgni 14. febrúar 2022, líkt og reikningur varnaraðila tilgreinir, heldur um einni og hálfri klukkustund síðar. Verður því fallist

á með sóknaraðila að varnaraðili hafi krafist greiðslu fyrir vinnu í fleiri klukkustundir en raunverulega voru unnar. Varnaraðili ber í samræmi við framangreint að endurgreiða sóknaraðila alls 82.360 krónur.

Með hliðsjón af framangreindu verður ekki annað séð en að greiðslukrafa varnaraðila sé að öðru leyti eðlileg með hliðsjón af umfangi verksins. Þá verður umkrafið tímagjald varnaraðila ekki talið ósanngjarnt í ljósi framlagðra upplýsinga sóknaraðila. Telur kærunefndin sig ekki hafa forsendur til að fallast á kröfu sóknaraðila um frekari lækkun á reikningi varnaraðila.

V

Úrskurðarorð

Varnaraðila, [...], ber að greiða sóknaraðila, [...], alls 82.360 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 15.000 krónur með vísan til 4. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru og þjónustukaupa.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson