

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 17. maí 2022 í máli nr. 83/2021

Kærunefndina skipa í þessu máli Ívar Halldórsson lögfræðingur, Jón Rúnar Pálsson lögmaður og Víðir Smári Petersen dósent.

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 26. ágúst 2021 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings við fyrirtækið Y, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili krefst skaðabóta að fjárhæð 200.093 krónur vegna þess fjárhagslega tjóns sem hún telur sig hafa orðið fyrir vegna þjónustu varnaraðila. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila um skaðabætur verði hafnað. Þá krefst varnaraðili þess að fá að lagfæra mistök sín sjálfur, að því gefnu að sóknaraðila verði gert að greiða fullt verð fyrir átta tíma vinnu hans.

### II

#### Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 26. ágúst 2021, 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 sama dag. Athugasemdir bárust í kjölfarið frá sóknaraðila þann 10. september 2021. Kærunefndinni bárust ekki frekari athugasemdir.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila afrit af skriflegum samskiptum aðila, kvittun fyrir kaup á lömum dags. 6. ágúst 2021, afrit af sölupöntun dags. 9. ágúst 2021, afrit af Facebook færslu dags. 9. ágúst 2021, afrit af messenger samskiptum, tölvupóstur vegna beiðni um mats á tjóni, tilboð fyrir efni og dúk dags. 25. ágúst 2021 og framlagðar myndir sóknaraðila.

Með bréfi, dags. 1. október 2021, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Í kvörtun kemur fram að þann 4. ágúst 2021 hafi sóknaraðili óskað símleiðis eftir tilboði varnaraðila í vinnu við skipti á lömum á tjaldvagni. Hafi sóknaraðili fengið þær upplýsingar frá varnaraðila að tímagjald varnaraðila væri 15.500 krónur að meðtöldum virðisaukaskatti, að því gefnu að sóknaraðili myndi sjálf útvega lamirnar. Þá hafi starfsmaður varnaraðila fullyrt að vinna við suðu lamanna tæki um eina klukkustund. Sóknaraðili hafi fallist á tilboð varnaraðila og keypt samdægurs nýjar lamir af tilgreindu fyrirtæki sem ráðlagt hafi henni um hentuga stærð. Sóknaraðili hafi komið með tjaldvagn sinn og lamir til varnaraðila degi síðar. Þann 6. ágúst hafi varnaraðili haft samband við sóknaraðila og upplýst hana um að lamirnar væru of litlar. Hafi sóknaraðili brugðist skjótt við og komið með stærri lamir til varnaraðila. Þann 9. ágúst 2021 hafi varnaraðili tilkynnt sóknaraðila um vinna við tjaldvagninn væri lokið og hafi hann krafist greiðslu að fjárhæð 87.500 krónur án virðisaukaskatts fyrir vinnu sína. Aðspurður hafi varnaraðili upplýst sóknaraðila um að vinna við skiptin á lömum hafi tekið rúma sjö tíma en verkið hafi verið umfangsmeira en varnaraðili hafi getað séð fyrir. Hafi vinnan verið unnin af tveimur starfsmönnum varnaraðila. Eftir nokkur samskipti milli aðila hafi

samkomulag orðið á milli þeirra að sóknaraðili myndi greiða varnaraðila fyrir tveggja tíma vinnu, alls 31.000 krónur að meðtöldum virðisaukaskatti. Eftir afhendingu á tjaldvagninum hafi sóknaraðili orðið vör við ýmsa vankanta á vinnu varnaraðila auk þess sem brunabletti hafi mátt finna á gólfdukk tjaldvagnsins eftir suðuvinnuna. Sóknaraðili krefst skaðabóta vegna þess fjárhagslega tjóns sem hún telur sig hafa orðið fyrir vegna þjónustu varnaraðila sem svarar til greiðslu fyrir nýjar lamir og vinnu við taka þær eldri af og sjóða nýjar á sem og kostnað við kaup á nýjum gólfdukk og vinnu við að setja hann á í tjaldvagninum. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila um skaðabætur verði hafnað. Þá krefst varnaraðili þess að fá að lagfæra mistök sín sjálfur, að því gefnu að sóknaraðila verði gert að greiða fullt verð fyrir átta tíma vinnu hans.

### *3.1. Sjónarmið sóknaraðila*

Sóknaraðili vísar til þess að eftir að varnaraðili hafi lokið umbeðinni vinnu við tjaldvagninn hafi vinur hennar, sem fróður væri um bíla og viðgerðir, skoðað vagninn. Hafi hann talið suðuvinnu varnaraðila vera illa framkvæmda og viðvaningslega. Þá hafi viðkomandi bent sóknaraðila á að hugsanlega vantaði skinnur á lamirnar og að lamirnar snúi allar í sömu átt sem gæti aukið á slyshættu.

Þá bendir sóknaraðili á að við nánari skoðun inni í tjaldvagninum hafi komið í ljós að gólfdukkur hans hafi verið þakinn brunablettum eftir vinnu varnaraðila. Að sögn vinar sóknaraðila skuli við suðuvinnu ætíð að verja svæðið í kring. Sóknaraðili kveðst afar ósátt við að varnaraðili hafi ekki upplýst hana um skemmdirnar á gólfdukknum þegar vinnu hans hafi verið lokið. Sóknaraðili kveðst því hafa ákveðið að birta opna færslu á Facebook um viðskipti sín við varnaraðila. Hafi færsla sóknaraðila vakið töluverð viðbrögð fólks. Hafi framkvæmdarstjóri varnaraðila m.a. svarað færslu hennar og hafi skýrt komið fram í svari hans að honum þætti vinna við suðuna ekki góð og að óþarfi hefði verið að starfsmenn varnaraðila hafi valdið brunaskemmdum á gólfdukk tjaldvagnsins. En þar sem sóknaraðili hafi kosið að tjá sig á Facebook um viðskiptin myndi varnaraðili ekki bjóða sóknaraðila neinar bætur. Hafi framkvæmdarstjórinn jafnframt sent sóknaraðila tölvupóst sama efnis. Sóknaraðili kveðst hafa svarað varnaraðila þann 12. ágúst 2021 og óskað þess að hann myndi endurskoða afstöðu sína. Því hafi varnaraðili hafnað með tölvupósti degi síðar. Jafnframt hafi varnaraðili upplýst sóknaraðila í þeim tölvupósti að starfsmenn hans hefðu unnið að viðgerð vagnsins í átta klukkustundir og hafi því sóknaraðili í raun fengið ríflegan afslátt af henni.

Sóknaraðili kveðst hafa sent tilgreindum fyrirtækjum ósk um mat á tjóni sínu eftir vinnu varnaraðila á tjaldvagninum. Hafi sóknaraðili fengið þau svör frá fyrirtækjunum að þau tækju ekki að sér að framkvæma slíkt mat. Þá hafi váttryggingarfélag sóknaraðila jafnframt upplýst hana að það gerði ekki tjónamat að þessu tagi.

Í ljósi þess að sóknaraðili hafi ekki verið kleift að afla sér mats á tjóni sínu sem og á því hvort kaupa þurfi nýjar lamir á tjaldvagninn eða hvort unnt sé að nota þær lamir sem illa hafi verið soðnar á vagninn af varnaraðila telji sóknaraðili rétt að krefja varnaraðila um bætur vegna kaupa á þremur nýjum lömum, alls að fjárhæð 10.080 krónur. Þá kveðst sóknaraðili hafa sett sig í samband við dúkara sem hafi álitnið að vinna við taka ónýta gólfdukkinn af, grunna og leggja svo nýjan dúk taki um fjórar klukkustundir í vinnu. Sé tímagjald viðkomandi 9.300 krónur að meðtöldum virðisaukaskatti og krefjist sóknaraðili því að varnaraðili greiði henni vegna þessa 37.200 krónur. Sóknaraðili kveðst jafnframt hafa fengið tilboð fyrirtækis í nýjan gólfdukk en sóknaraðili áætli að kaupa þurfi um 5 m<sup>2</sup> af gólfdukk ásamt grunni, lími og fleira, alls að fjárhæð 28.813 krónur. Þá krefjist sóknaraðili greiðslu úr hendi varnaraðila vegna vinnu við suðu nýrra lama á tjaldvagninn. Telji sóknaraðili sanngjarnt að áætla að vinna við verkið taki

átta tíma, líkt og varnaraðili haldi fram að vinna hans við suðu lamanna hafi tekið. Rétt þyki að miða við að tímagjaldið sé 12.500 krónur án virðisaukaskatts. Krefjist sóknaraðili því 100.000 króna vegna þessa liðar. Sóknaraðili fari því fram á að varnaraðili greiði henni samtals 176.093 krónur í bætur fyrir það tjón sem unnið hafi verið á tjaldvagni hennar.

### 3.2. Andsvör varnaraðila

Varnaraðili vísar til þess að sama dag og sóknaraðili hafi fengið afhentan tjaldvagninn frá varnaraðila hafi hún skrifað opna færslu á Facebook varðandi viðskipti aðila og birt myndir af vagninum. Í færslu sinni hafi hún kvartað undan vinnu varnaraðila og sakað hann um skattsvik. Þá hafi hún kvartað undan því að varnaraðili rukkaði fyrir fleiri tíma í vinnu en í raun hafi verið unnin. Varnaraðili ber því við að hefði sóknaraðili haft samband við sig fyrst varðandi galla á vinnu hans í stað þess að birta framangreinda færslu á Facebook hefði hann tekið tjaldvagninn strax til baka og lagað það sem aflaga hafi farið án frekari kostnaðar. Sé það varnaraðila mjög í mun að skila góðu verki. Þá hafi sóknaraðili fengið að birta færslu sína á vefsíðu dv.is án þess að varnaraðili fengi neinu um það ráðið. Hafi þetta framferði sóknaraðila hafi kostnað varnaraðila þónokkur viðskipti. Varnaraðili kveðst enga löngun hafa til að gera neitt meira fyrir sóknaraðila annað en að gefa henni þann ríflega afslátt af viðgerðinni sem hann hafi þegar gefið henni. Vitni hann í þessu sambandi í orðatiltækið „þú færð það sem þú borgar fyrir“.

Varnaraðili kveðst viljugur að laga tjaldvagninni og skipta um gólfdukk ef sóknaraðili greiði honum fulla átta tíma fyrir vinnuna og verði þeir tveir tímar sem hún hafi þegar greitt varnaraðila dregnir þar frá. Auk þess krefst varnaraðili þess að sóknaraðili setji tilkynningu á Facebook og myndir þess efnis að vinnu varnaraðila sé lokið með glæsibrag. Varnaraðili telji sóknaraðila hafa engan rétt til þess að láta aðra vinna viðgerðina og senda varnaraðila svo reikninginn vegna hennar enda sé varnaraðili í fullum rétti að fá að laga mistök sín sjálfur.

### 3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Sóknaraðili mótmælir því að hafa ekki haft samband við varnaraðila áður en hún hafi birt færslu sína um viðskipti aðila á Facebook. Hún hafi margsinnis þann sama dag átt í samskiptum við varnaraðila og kvartað undan viðskiptaháttum hans. Í þeim samskiptum hafi sóknaraðili aldrei verið upplýst um tjónið á gólfduki tjaldvagnsins. Þess vegna hafi hún kosið að birta framangreinda færslu á Facebook.

Sóknaraðili bendir jafnframt á að framkvæmdarstjóri varnaraðila hafi þann 10. ágúst 2021 bæði svarað færslu hennar á Facebook sem og sent henni tölvupóst þar sem afstaða varnaraðila þess efnis að hann myndi ekki vinna neinar viðgerðir á tjaldvagni sóknaraðila hafi komið skýrt fram.

Sóknaraðili kveðst ekki hafa fengið dv.is til að fjalla um málið heldur hafi aðstoðarritstjóri fréttamiðilsins haft samband við sóknaraðila að fyrri bragði og spurt hvort vinna mætti frétt uppúr færslu sóknaraðila. Hafi sóknaraðila heimilað það.

Sóknaraðili telji að skilja megi tilvísun varnaraðila í orðatiltækið „þú færð það sem þú borgar fyrir“ á þá leið að sóknaraðili eigi skilað að fá illa unnið verk og tjón á eign sinni.

Sóknaraðili kveðst hafna tilboði varnaraðila þess efnis að hann lagi mistök sín og að sóknaraðili greiði fulla átta tíma fyrir þá vinnu. Vísar sóknaraðili til 11. og 25. gr. laga nr. 42/200 um þjónustukaup í þessum efnis. Sóknaraðili kveður að varnaraðili hafi í þrígang neitað að lagfæra verk sitt áður en tilboð þess efnis hafi verið sett fram í andsvörum varnaraðila til kærunefndarinnar. Í ljósi alls framangreinds treysti sóknaraðili varnaraðila ekki framkvæma lagfæringu þá sem þörf sé að gera á tjaldvagninum.

#### IV Niðurstaða

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa sem hvoru tveggja tóku gildi þann 1. janúar 2020.

Með tölvupósti til kærunefndarinnar þann 27. ágúst 2021 óskaði sóknaraðili eftir því að lagfæra kröfugerð sína varðandi þann lið hennar að varnaraðila verði gert að greiða henni 100.000 krónur í bætur vegna suðuvinnu. Sóknaraðili kveðst hafa gleymt að taka tillit til virðisaukaskatts í útreikningi sínum og sé því krafa hennar að fjárhæð 124.000 krónur vegna þessa. Samtals nemi því krafa sóknaraðila á hendur varnaraðila alls 200.093 krónum.

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.

Sóknaraðili óskaði eftir þjónustu varnaraðila við skipti á lömum á tjaldvagni hennar í byrjun ágúst 2021. Eftir að varnaraðili lauk verkinu varð sóknaraðili vör við tiltekna ágalla á vinnu varnaraðila við suðu lamanna sem og brunabletti á gólfdukk tjaldvagnsins. Ágreiningur málsins heyrir því undir gildissvið þkpl., sbr. 1. tölulíð 1. gr. laganna.

Sóknaraðili krefst bóta vegna þess fjárhagslega tjóns sem hún telur sig hafa orðið fyrir vegna þjónustunnar. Hefur sóknaraðili lagt fram mat á áætluðum kostnaði vegna tjónsins sem hún telur vera alls að fjárhæð 200.093 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila um skaðabætur verði hafnað. Þá krefst varnaraðili þess að fá að lagfæra mistök sín sjálfur, að því gefnu að sóknaraðila verði gert að greiða fullt verð fyrir átta tíma vinnu hans.

Kærunefndin telur að bótakrafa sóknaraðila sé tvíþætt. Annars vegar krafa um bætur vegna eignatjóns sóknaraðila á grundvelli 25. gr. þkpl. og hins vegar krafa um skaðabætur vegna galla á þjónustu varnaraðila.

Þegar tjón verður á eignum neytanda í tengslum við framkvæmd þjónustu verður að líta til 25. gr. þkpl. Samkvæmt ákvæðinu ber seljanda þjónustu að bæta það tjón sem verður á eignum neytanda þegar verk er unnið eða í tengslum við það, nema hann sanni að hann hafi ekki sýnt af sér vanrækslu. Hvílir sönnunarbyrði um að tjón hafi orðið á eignum neytanda þegar verk er unnið eða í tengslum við það á neytanda sjálfum.

Í málinu liggja fyrir myndir af brunaskemmdum á gólfduki í tjaldvagni sóknaraðila. Þá liggur fyrir tölvupóstur og Facebook skilaboð frá framkvæmdarstjóra varnaraðila þar sem hann tiltekur að hann sé sammála sóknaraðila að suðuvinna starfsmanna varnaraðila hafi ekki verið góð og að óþarfi hafi verið hjá þeim að brenna gólfdukk vagnsins. Með vísan til framangreinds verður álitnið að sóknaraðili hafi sýnt fram á í málinu að varnaraðili hafi valdið tjóni á eign hennar í tengslum við hina veittu þjónustu. Sóknaraðili hefur aflað tilboða í bæði efni og vinnu vegna lagningar nýs gólfduks í tjaldvagninn. Samkvæmt þeim er kostnaður við vinnuna að fjárhæð 37.200 krónur og efniskostnaður 28.813 krónur, alls 66.013 krónur. Álitur kærunefndin að fjárhæð bótakröfu vegna eignatjónsins sanngjarna auk þess sem hún hefur

ekki sætt andmælum varnaraðila. Verður því fallist á kröfu hennar um skaðabætur vegna eignatjóns á gólfduki tjaldvagnsins að fjárhæð 66.013 krónur.

Fjallað er um galla á seldri þjónustu í 9. gr. þkpl. en ákvæðið er svohljóðandi:

*„9. gr. Seld þjónusta telst gölluð ef:*

*1. árangur af unnu verki stenst ekki kröfur skv. 4. gr. eða seld þjónusta vikur frá almennum öryggiskröfum, sbr. 5. gr.,*

*2. seljandi þjónustu hefur gefið rangar eða villandi upplýsingar í auglýsingum eða öðrum tilkynningum sem beint er að almenningi eða neytanda sérstaklega enda hafi þær verið forsenda fyrir kaupum á þjónustu,*

*3. seljandi þjónustu hefur ekki veitt neytanda upplýsingar sem hann hafði vitneskju um eða hefði mátt hafa vitneskju um og hafa þýðingu fyrir framkvæmd verksins,*

*4. þjónustan felur í sér hættu á líkams- eða eignatjóni,*

*5. árangur verks eða þjónustu verður minni eða hefur minna notagildi en ella fyrir neytanda eftir að áhætta flyst aftur til hans og rekja má orsök þess til vanrækslu seljanda,*

*6. seld þjónusta vikur að öðru leyti frá því sem samningur seljanda og neytanda kveður á um.*

*Galli telst þó ekki vera fyrir hendi í þeim tilvikum sem nefnd eru í 1. og 4. tölul. 1. mgr. ef telja má að það sé ósannjarnt af neytanda að bera fyrir sig gallann.“*

Samkvæmt 4. gr. þkpl. ber seljanda þjónustu að vinna verk af fagþekkingu og veita neytanda upplýsingar og leiðbeiningar um vinnu verks með hagsmuni neytanda fyrir augum. Í athugasemdum við ákvæðið í frumvarpi til þkpl. segir að hvað telist fagþekking miðist við aðstæður hverju sinni en hafi það mikla almenna þýðingu við mat á því hvernig til hefur tekist við framkvæmd verks og hvort seld þjónusta er gölluð eða ekki.

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 frágangur varnaraðila á hinu umþrætta verki var slælegur. Hefur varnaraðili jafnframt viðurkennt það, bæði í tölvupósti til sóknaraðila og í Facebook skilaboðum. Er því fallist á það með sóknaraðila að árangur þjónustunnar hafi ekki verið í samræmi við það sem var með réttu áskilið af sóknaraðila í skilningi ákvæðisins og verður með hliðsjón af framangreindu fallist á það með sóknaraðila að þjónusta varnaraðila hafi verið haldin galla í skilningi 1. og 5. tölul. 1. mgr. 9. gr. þkpl.

Í málinu liggur fyrir að samkomulag náðist á milli aðila um að sóknaraðili greiddi varnaraðila fyrir tveggja klukkustunda vinnu hans, alls 31.000 krónur. Ekki stoðar fyrir varnaraðila að halda því fram að vinnan hafi í raun tekið átta klukkustundir og því hafi sóknaraðili í raun þegar fengið verulegan afslátt af verðinu, enda hefur raunveruleg vinnu varnaraðila enga þýðingu þegar samið er um verð. Við mat á fjárhæð afsláttar vegna hinnar seldu þjónustu verður að líta til þess að henni var ábótavant, en þó liggur ekkert fyrir um að vinna varnaraðila komi sóknaraðila að engum notum. Þá hefur sóknaraðili engin haldbær rök fært fyrir því hvers vegna varnaraðili á að greiða bætur sem nemur allt að átta tíma vinnu. Með hliðsjón af framangreindu verður afsláttur ákveðinn 16.500 kr., en ekki verður séð að sóknaraðili hafi lagt út fjármuni til að kaupa nýjar lamir í stað þeirra sem varnaraðili sauð saman.

Varnaraðili bauðst fyrst til að bæta úr galla á þjónustu sinni í andsvörum sínum til kæruneftndarinnar. Þar segir: „En tilboð Y í þessu máli er að hún borgar fulla 8 tíma vinnu mínus þessa 2 sem hún þegar búinn að borga fyrir viðgerðina munum við þá gera við tjaldvagninn óaðfínnanlega og skipta um dúk. Hún þarf hins vegar að laga sín mál og setja tilkynningu á Facebook og myndir þess efnis að verkinu sé lokið með glæsibrag. Þetta er okkar tilboð og ekki umsemjanlegt“. Þessu tilboði hafnaði sóknaraðili í athugasemdum sínum við andsvör varnaraðila. Fjallað er um málsmeðferð hjá viðurkenndum úrskurðaraðilum og kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa í IV. kafla laga nr. 81/2019. Í athugasemdum með 13. gr. frumvarps þess er síðar varð að lögum nr. 81/2019 segir m.a varðandi 2. mgr. lagaákvæðisins: „að ekki sé gert ráð fyrir að úrskurðaraðilar úrskurði um kröfur sem seljendur kunna að eiga á hendur neytendum“. Þegar af þessari ástæðu hefur kæruneftndin enga heimild til að taka afstöðu til áðurgreindra krafna varnaraðila. Þar að auki er krafa varnaraðila í ósamræmi við 16. gr. þjkpl. enda er ljóst að boð hans um úrbætur myndi hafa í för með sér verulegan kostnað og óhagræði fyrir sóknaraðila.

Með hliðsjón af öllu framangreindu skal varnaraðili endurgreiða sóknaraðila 82.513 kr.

#### IV

#### Úrskurðarorð

Varnaraðili, Y, greiði sóknaraðila, X, 82.513 krónur.

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt sóknaraðila samkvæmt a. lið 2. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kæruneftnd vöru og þjónustukaupa.

Varnaraðila ber að greiða málskostnaðargjald að fjárhæð 15.000 krónur með vísan til 3. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kæruneftnd vöru og þjónustukaupa.

Víðir Smári Petersen  
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson