

## **Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa**

Úrskurður uppkveðinn 9. september 2025 máli nr. 11/2025

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

### **I**

#### **Aðild og kröfugerð**

Þann 27. janúar 2025 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings við fyrirtækið Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði honum 49.250 krónur auk 5.000 króna málskotsgjalds til kærunefndarinnar. Þá telur sóknaraðili að upplýsingar í verðskrá varnaraðila séu villandi og krefst því þess að varnaraðila verði gert að bæta þar úr. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað. Þá krefst varnaraðili þess að sóknaraðili greiði honum 25.000 krónur vegna vinnu við innheimtu kröfu sinnar.

### **II**

#### **Málsmeðferð hjá kærunefndinni**

Með tölvubréfi, dags. 6. mars 2025, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar innan tveggja vikna í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Andsvör varnaraðila bárust til nefndarinnar þann 25. mars 2025. Athugasemdir sóknaraðila við andsvörum bárust 2. apríl 2025 og athugasemdir varnaraðila tveimur dögum síðar.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda beggja aðila, staðfesting á greiðslu, dags. 21. janúar 2025, afrit af skriflegum samskiptum milli aðila, skjaskot af verðskrá á heimasíðu varnaraðila og ljósmyndir af flutningsbifreið.

Með bréfi, dags. 8. september 2025, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### **III**

#### **Málsatvik og ágreiningsefni**

Af gögnum máls verður ráðið að sóknaraðili óskaði eftir þjónustu varnaraðila við búslóðaflutning frá [...] til [...] í janúar 2025. Greinir aðila á um hvað fór þeirra á milli í aðdraganda þjónustunnar, einkum varðandi ákvörðun um stærð flutningsbifreiðar. Á degi flutninganna, þann 7. janúar 2025, hafi síðan komið í ljós að búslóð sóknaraðila komst ekki öll fyrir í þeirri flutningsbifreið sem send var á staðinn. Síðar sama dag útvegaði varnaraðili aðra bifreið til að ljúka við flutninginn. Þann 8. janúar 2025 sendi varnaraðili kröfu í heimabanka sóknaraðila vegna þjónustunnar, að fjárhæð alls 119.250 krónur. Greinir aðila á um umkafið gjald varnaraðila fyrir þjónustuna. Sóknaraðili greiddi þann 21. janúar 2025 kröfuna með fyrirvara um réttmæti hennar.

Sóknaraðili ber því við að hafa haft samband við varnaraðila vegna þjónustunnar og upplýst hann um stærð þeirrar íbúðar sem hann væri að flytja úr og fjölda húsgagna sem flutt yrðu. Kveðst sóknaraðili ekki hafa ákveðið sjálfur stærð flutningsbifreiðarinnar sem nota skyldi og treyst varnaraðila að velja rétta stærð út frá þeim upplýsingum sem sóknaraðili hafi veitt. Þá vísar sóknaraðili til þess að hann hefði ekki sett það fyrir sig að greiða fyrir stærri flutningsbifreið. Hafi sú bifreið sem

varnaraðili síðan sendi í flutninginn reynst vera of lítil fyrir alla búslóð sóknaraðila. Kveðst sóknaraðila hafa reynt að pakka eignum sínum eftir bestu getu til að þær myndu rúmast en það ekki nægt til. Eftir að hafa fyllt flutningsbifreiðina hafi sóknaraðili þurft að bíða í um klukkustund eftir viðbrögðum frá varnaraðila varðandi úrlausn á málinu. Hafi sóknaraðili síðan ekið af stað til [...] en fengið þær upplýsingar frá varnaraðila á leiðinni að önnur bifreið yrði send eftir restinni af búslóðinni. Hafi það leitt til þess að flutningsferlið lengdist töluvert og lauk ekki fyrr en að kvöldi flutningsdags. Hafi fyrri bifreiðin mætt kl. 11.00 og flutningum með henni lokið kl. 17.00. Hafi flutningum með síðari bifreiðinni hins vegar lokið kl. 21.00 sama dag. Telji sóknaraðili því að flutningarnir hafi dregist verulega sökum mistaka hjá varnaraðila. Hefði varnaraðili sent rétta stærð af flutningsbifreið til sóknaraðila hefðu flutningarnar tekið mun styttri tíma en raun hafi orðið.

Sóknaraðili kveðst hafa haft samband við varnaraðila í kjölfar þess að hafa fengið greiðslukröfu í heimabanka vegna þjónustunnar og upplýst um að hann væri aðeins reiðubúinn að greiða fyrir vinnutíma eins starfsmanns en ekki tveggja enda hafi varnaraðili sjálfur sent of litla flutningsbifreið á staðinn. Hafi sóknaraðili þá fengið þær upplýsingar að honum hefði þegar verið veittur afsláttur af þjónustunni og tæki greiðslukrafan mið af því. Þá hafi starfsmaður varnaraðila einnig upplýst hann um að verð fyrir þjónustuna væri í raun hærra en gefið væri upp á vefsíðunni en varnaraðili ætti eftir að uppfæra þær upplýsingar. Loks vísar sóknaraðili til þess að hafa óskað eftir því við varnaraðila að fá reikning sendan vegna þjónustunnar en varnaraðili ekki orðið við því. Kveðst sóknaraðili hafa greitt kröfu varnaraðila þann 21. janúar 2025.

Sóknaraðili telur að varnaraðili hafi krafist of hárrar greiðslu fyrir þjónustuna. Telur hann sig hafa átt að greiða varnaraðila fyrir alls fimm tíma vinnu eins starfsmanns á tímagjaldinu 14.000 krónur, alls að fjárhæð 70.000 krónur. Kveðst sóknaraðili hafa þegar greitt varnaraðila 119.250 krónur og krefst hann því endurgreiðslu að fjárhæð 49.250 króna. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðili greiði honum 5.000 króna málskotsgjald til kærunefndarinnar.

Varnaraðili vísar til þess að viðskiptavinir hans velji ætíð sjálfir stærð flutningsbifreiðar vegna búslóðaflutninga. Hafi varnaraðili bent sóknaraðila í þessu sambandi á vefsíðu sína þar unnt væri að sjá allar flutningsbifreiðar sem hann hafi til reiðu sem og verð fyrir þær. Hafi sóknaraðili sjálfur valið minnstu gerð bifreiðar, svokallaða skutlu, fyrir flutningana og upplýst varnaraðila um að honum þætti verð fyrir stærri bifreiðarnar of hátt. Þá bendir varnaraðili á að ekki sé unnt að ákvarða hæfilega stærð flutningsbifreiðar út frá upplýsingum sem veittar séu símleiðis um fermetrastærð íbúðar sem flutt sé úr enda séu búslóðir manna eðli málsins samkvæmt misjafnlega stórar. Því bendi varnaraðili viðskiptavininum sínum á að skoða vefsíðu sína með það fyrir augum að meta hversu stóra flutningsbifreið viðkomandi telji sig þurfa.

Varnaraðili kveðst hafa brugðist við eins fljótt og unnt hefði verið þegar í ljós kom að flutningsbifreiðin rúmaði ekki alla búslóð sóknaraðila og sent aðra bifreið á staðinn til að sækja restina af henni. Bendir varnaraðili á að hann hafi rukkað tímagjald í samræmi við birta verðskrá, fyrir akstur frá starfsstöð hans á [...], að [...] og þaðan í [...] og síðan aftur á [...]. Krefjast varnaraðili til að mynda hvorki kílómetragjalds né startsgjalds vegna þjónustu sinnar, aðeins tímagjalds. Hafi fyrri bifreiðin verið í sex klukkutíma í þjónustu við sóknaraðila sem sé eðlilegur tími fyrir hina umsömdu þjónustu. Kveðst varnaraðili síðan hafa reynt að koma til móts við

sóknaraðila með því að krefjast aðeins greiðslu fyrir tveggja tíma þjónustu síðari bifreiðarinnar jafnvel þó sú þjónusta hafi tekið mun lengri tíma. Hafi afsláttur varnaraðila af þjónustunni því numið um 20% af fullu verði. Vísar varnaraðili til þess að hefði sóknaraðili upphaflega óskað eftir nægjanlega stórri bifreið í verkið hefði það komið út með svipuðum hætti fyrir hann fjárhagslega.

Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað. Þá vísar varnaraðili til þess að mikil vinna hafi farið í innheimtu og samskipti við sóknaraðila í kjölfar þjónustunnar og krefst hann því þess að sóknaraðili greiði sér 25.000 krónur.

#### **IV Niðurstaða**

Málsaðilar sömdu í lok árs 2024 um þjónustu varnaraðila sem fólst í flutningi búslóðar sóknaraðila frá [...] til [...]. Umsamið var að flutningurinn færi fram 7. janúar 2025. Á flutningsdegi kom í ljós að sú bifreið sem send var í verkið var of lítil til að rúma alla búslóð varnaraðila. Brást varnaraðili við með því að senda aðra bifreið til að ljúka verkinu. Þann 8. janúar 2025 sendi varnaraðili kröfu í heimabanka sóknaraðila vegna þjónustunnar, að fjárhæð alls 119.250 krónur. Sóknaraðili greiddi kröfuna 25. sama mánaðar með fyrirvara um réttmæti hennar.

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.

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 heldur 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 munnlegur samningur komst á milli sóknaraðila og varnaraðila um flutningsþjónustu hins síðarnefnda. Sóknaraðili byggir á því að varnaraðili hafi sent of litla flutningsbifreið til að sinna þjónustunni og hafi því þurft að kalla til aðra bifreið svo unnt væri að ljúka hinu umsamda verki. Telur sóknaraðili að varnaraðili verði að bera ábyrgð á framangreindu og bera kostnað vegna vinnustunda starfsmanns síðari bifreiðarinnar. Varnaraðili ber því við að sóknaraðili hafi sjálfur valið stærð þeirrar flutningsbifreiðar sem send var í verkið. Þá vísar varnaraðili til þess að greiðslukrafa hans að fjárhæð 119.000 krónur sé í raun lægri en sú fjárhæð sem sóknaraðili hefði þurft að reiða af hendi, hefði hann valið bifreið af réttari stærð fyrir flutning á búslóð sinni.

Af gögnum máls verður hvorki ráðið hvor málsaðila tók ákvörðun um stærð þeirrar flutningsbifreiðar sem send var í verkið né að samið hafi verið um verð fyrir þjónustuna.

Hafi ekki verið samið um verð um þjónustu verður að ætla að greiða þurfi það verð sem telja megi sanngjarnt. Kemur þá til skoðunar hvort fjárkrafa sú sem varnaraðili innheimti hafi verið ósanngjörn. Við mat á fjárhæð greiðslu fyrir

þjónustuna verður að mati kærunefndarinnar 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 máli þessu liggur fyrir að varnaraðili krafðist greiðslu að fjárhæð 119.250 krónur vegna þjónustu sinnar þann 8. janúar 2025. Samkvæmt upplýsingum sem varnaraðili veitti sóknaraðila í tölvupósti þann 17. sama mánaðar sundurliðaðist reikningurinn þannig að krafist var greiðslu fyrir alls átta vinnustundir, sex stundir vegna fyrri bifreiðarinnar og tvær vegna hinnar síðari, á tímagjaldinu 14.000 krónur auk virðisaukaskatts eða alls 138.880 krónur. Nam afsláttur varnaraðila á kaupverði þjónustunnar því tæplega 15%.

Á vefsíðu varnaraðila er að finna verðskrá hans auk ljósmynda og upplýsinga um þær flutningsbifreiðar sem hann býður upp á. Þá kemur fram í verðskránni að öll verð séu gefin upp án virðisaukaskatts. Verður ráðið af gögnum máls að svokölluð stór skutla var send til þjónustu við sóknaraðila en samkvæmt verðskrá er tímagjald dagvinnu hennar 14.000 krónur. Næsta stærð bifreiðar á vegum varnaraðila er svokallaður lítill kassabíll og er tímagjald dagvinnu þeirrar bifreiðar 20.000 krónur. Ætla má af framlögðum ljósmyndum sóknaraðila af búslóð hans að sú tiltekna bifreið hefði verið hæfilega stór fyrir hana alla. Fullt verð fyrir sex vinnustundir þeirrar bifreiðar hefði numið alls 148.800 krónum, að teknu tilliti til virðisaukaskatts, eða um 29.550 krónum meira en það sem varnaraðili krafði sóknaraðila greiðslu á.

Með hliðsjón af framangreindu verður ekki annað séð en að greiðslukrafa varnaraðila sé eðlileg með hliðsjón af umfangi verksins. Er kærunefndinni því ekki unnt að að fallast á kröfu sóknaraðila um lækkun á reikningi varnaraðila vegna þjónustunnar. Þá er ekki unnt að fallast á kröfu sóknaraðila þess efnis að varnaraðila verði gert að uppfæra verðskrá sína vegna villandi upplýsinga í henni enda er sú krafa ekki studd gögnum og hefur kærunefndin því engar forsendur til að fallast á hana.

Í andsvörum sínum gerir varnaraðili kröfu um að sóknaraðili greiði honum 25.000 krónur vegna vinnu við innheimtu kröfu sinnar.

Fjallað er um málsmeðferð hjá viðurkenndum úrskurðaraðilum og kærunefnd vöru- og þjónustukaupa í IV. kafla laga nr. 81/2019. Í athugasemdum með 13. gr. frumvarpi þeirra 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 kærunefndin enga heimild til að taka afstöðu til áðurgreindrar kröfu varnaraðila.

## V Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

---

Hildur Ýr Viðarsdóttir  
formaður

---

Hildur Leifsdóttir

---

Jón Rúnar Pálsson