

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 19. febrúar 2025 í máli nr. 95/2024

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 13. ágúst 2024 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings í viðskiptum við Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst þess að fallist verði á að varnaraðila hafi borið að leita samþykkis og álits sóknaraðila áður en hann réðst í að smíða nýtt bremsurör og að kaupa og setja í nýja bremsudiska og bremsuklossa. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðila verði gert að leggja fram tímaskýrslur vegna viðgerðarinnar. Sóknaraðili gerir kröfu um að varnaraðila verði gert að lækka reikning sem nemi mismuni á þeim fjölda tíma sem varnaraðili krafði um og fjölda tíma sem óháður matsaðili telur eðlilegt. Loks gerir sóknaraðili kröfu um að varnaraðila verði gert að lækka reikning sem nemur þeim tímum sem fóru í óumbeðin verk og ekki lá samþykki fyrir. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, 15. ágúst 2024, var sóknaraðili beiðinn um að uppfæra kvörtun sína. Með tölvubréfi, dags. 2. október 2024, 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 9. október 2024. Athugasemdir frá sóknaraðila bárust nefndinni þann 16. október 2024 og athugasemdir frá seljanda bárust 18. sama mánaðar.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda aðila, afrit af skriflegum samskiptum aðila, afrit af reikningi, staðfesting á greiðslu, afrit af skriflegum samskiptum sóknaraðila og vélvirkja og afrit af verkbeiðni.

Með bréfi, dags. 19. febrúar 2025, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að sóknaraðili hafi óskað eftir þjónustu varnaraðila við að gera við bifreið af gerðinni [...]. Sóknaraðili hafi óskað eftir skiptum á hjólalegum beggja vegna að aftan og skiptum á neðri spindilkúlu hægra megin að framan. Þá hafi sóknaraðili óskað eftir að skipt yrði um nokkra varahluti sem væru ýmist fjarlægðir eða aðgengilegir við skipti á hjólalegum og fæli í sér litla eða enga viðbótarvinnu. Sóknaraðili kveðst hafa keypt alla varahluti sem hafi þurft til að framkvæma viðgerðina. Sóknaraðili hefur lagt fram afrit af verkbeiðni með teikningu og skýringum á því sem skipta ætti um í bifreiðinni.

Sóknaraðili hafi fengið upplýsingar frá varnaraðila eftir að bifreiðin var tilbúin úr viðgerð að skipt hefði verið um bremsurör sem hefði bilað á meðan viðgerð stóð og að mikið ryð í bifreiðinni hefði skapað vandræði. Þá hafi bremsudiskar og

bremsuklossar frá sóknaraðila ekki passað. Sama dag hafi sóknaraðila borist reikningur að fjárhæð 733.905 krónur. Sóknaraðili hafi gert athugasemdir við reikninginn en greitt með fyrirvara um réttmæti hans þann 6. júní 2024.

Sóknaraðili bendir á að varnaraðili hafi ekki haft samband við sóknaraðila og óskað fyrir mæla um viðbótarverk eða aðgerða vegna ryðs í bifreiðinni á þeim tveimur vikum sem bifreiðin var í umræðum varnaraðila. Þá hafi varnaraðili ekki upplýst sóknaraðila um að umræddir varahlutir pössuðu ekki en að sögn sóknaraðila hefði hann þá óskað eftir að þeir bremsudiskar og bremsuklossar sem voru fyrir í bifreiðinni yrðu settir aftur í, enda hafi ekki legið fyrir að nauðsynlegt væri að skipta um þá.

Sóknaraðili bendir á að sá fjöldi tíma sem varnaraðili rukki fyrir sé óhóflegur miðað við umfang viðgerðarinnar. Í því samhengi vísar hann m.a. til mats kunnáttumanns sem hafi áætlað vinnustundir vegna verksins. Samkvæmt því mati væri áætlaður tími 12 klukkustundir í vinnu ef allt gengi vandræðalaust en gert ráð fyrir 20 klukkustunum í vinnu ef vandkvæði kæmu upp, þ.e. 20 klukkustundum minna en varnaraðili hafi rukkað fyrir.

Sóknaraðili gerir kröfu um að fallist verði á að varnaraðila hafi borið að leita samþykkis og álits hjá sóknaraðila áður en hann réðist í að smíða nýtt bremsurör og kaupa og setja í nýja bremsudiska og bremsuklossa. Þá gerir sóknaraðili kröfu um að varnaraðila verði gert að leggja fram tímaskýrslur sem varnaraðili hefur vísað til. Sóknaraðili krefst þess að reikningur verði lækkaður sem nemur mismuni á þeim tímum sem óháður aðili metur eðlilegan og þeim tímum sem varnaraðili hefur rukkað fyrir. Sóknaraðili gerir loks kröfu um að reikningur varnaraðila verði lækkaður sem nemi þeim tímum sem fóru í verk sem sóknaraðili hafði ekki beðið um og ekki lá samþykki fyrir.

Varnaraðili vísar til þess að ekki hafi verið samið um fast verð fyrirfram. Við upphaf verksins hafi komið í ljós hversu mikið undirvagn bifreiðarinnar var ryðgaður en slíkt hafi áhrif á tímalengd verksins. Þá hafi við framkvæmd verksins sprungið bremsurör með tilheyrandi vinnu og komið í ljós að varahlutir, sem sóknaraðili hafði lagt til, pössuðu ekki. Ekki hafi verið haft samband við sóknaraðila vegna þeirra atriða sem komu upp við framkvæmd verksins. Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðili hafi ekki beðið um fast verð heldur hafi hann viljað fá bifreiðina í lag. Verkið hafi tekið um 50 klukkustundir í heildina en varnaraðili slegið af um 10-11 klukkustundir og veitt 10% afslátt.

IV

Lagaumhverfi

Ágreiningur málsins heyrir undir lög nr. 42/2000 um þjónustukaup (þkpl.), sbr. 1. tölul. 1. mgr. 1. gr. laganna.

Í II. kafla þkpl. er fjallað um samninga um kaup á þjónustu o.fl. Í 4. gr. laganna er kveðið á um að útseld þjónusta, sem veitt sé í atvinnuskyni, skuli vera byggð á fagþekkingu og í samræmi við góða viðskiptahætti. Þá er seljanda skylt að veita allar upplýsingar og leiðbeiningar um vinnu verks með hagsmuni neytanda fyrir augum. Fjallað er um leiðbeiningarskyldu seljanda í 6. gr. laganna. Í 7. gr. þeirra segir að seljandi geti þrátt fyrir ákvæði 6. gr. krafist greiðslu vegna vinnu og útlagðs kostnaðar að svo miklu leyti sem það getur talist sanngjarnt. Af ákvæðum 4. og 6. gr. laganna leiðir að seljandi hefur leiðbeiningarskyldu gagnvart neytanda en markmið ákvæðanna er að koma í veg fyrir óvænt og ófyrirséð útgjöld fyrir neytanda. Þá ber

seljanda að tilkynna neytanda ef þjónustan verður mun dýrari en neytandinn hafi mátt gera ráð fyrir.

Í 8. gr. þkpl. kemur fram að seljanda þjónustu beri að tilkynna neytanda ef í ljós kemur þegar verk er unnið að eðlilegt sé að vinna önnur verk samtímis vegna tengsla þeirra við aðalverk. Seljandi skal skv. ákvæðinu óska eftir fyrir mælum um viðbótarverk.

Fjallað er um verð á þjónustu í VII. kafla þkpl. Sé ekki samið um verð fyrir keypta þjónustu eða verðtilboð gert ber neytanda að greiða það sem má telja sanngjarnt með hliðsjón af því hve vinnan er mikil og hvers eðlis hún er, sbr. 28. gr. þkpl. Í ákvæðinu felst samkvæmt athugasemdum í frumvarpi til þkpl. að ef aðilar hafa ekki samið um verð skuli greiða það verð sem telja má sanngjarnt. 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.

V

Niðurstaða

Aðilar sömdu um þjónustu varnaraðila sem fólst í viðgerð á bifreið sóknaraðila af gerðinni [...]. Þann 6. júní 2024 greiddi sóknaraðili 733.905 krónur til varnaraðila fyrir viðgerðina með fyrirvara um réttmæti reikningsins. Heildarverð þjónustunnar sundurliðast þannig:

„Vinna	40 klst	14.500 kr.	522.000 kr.
Bremsudiskar aftan	2 stk	14.033 kr.	28.066 kr.
Bremsuklossar aftan	1 stk	12.826 kr.	12.826 kr.
Flutningskostnaður	1 stk	4.512 kr.	4.512 kr.
Bremsurör 8 mm	1 stk	5.895 kr.	5.895 kr.
8 mm Bremsunippill	1 stk	365 kr.	365 kr.
Bremsuhreinsir	1 stk	1.325 kr.	1.325 kr.
Bremsuvökvi 0,5 L	2 stk	1.435 kr.	2.871 kr.
Motul GEAR 75w140 1L Competition	3 stk	4.666 kr.	13.998 kr.
		Upphæð án vsk.	591.859 kr.
		Vsk. upphæð	142.046 kr.
		Samtals ISK með vsk.	733.905 kr.

Sóknaraðili telur að varnaraðila hafi borið að upplýsa hann um að umfang verksins yrði meira en búist hafi verið við og sérstaklega um tiltekin viðbótarverk. Þá telur sóknaraðili að fjöldi vinnustunda sem varnaraðili hafi krafist um sé umfram það sem eðlilegt megi teljast. Af þeim sökum gerir sóknaraðili kröfu um að reikningurinn verði lækkaður sem nemur mismuni á þeim fjölda tíma sem varnaraðili hefur krafist um og fjölda tíma sem megi teljast eðlilegur samkvæmt áliti sérfræðings. Þá gerir sóknaraðili einnig kröfu um að reikningur varnaraðila verði lækkaður sem nemur þeim tímum sem fóru í verk sem sóknaraðili var ekki upplýstur um og ekki hafi fengist samþykki fyrir, þ.e. viðgerð á bremsuröri og kaup og vinna við bremsudiska og bremsuklossa.

Sóknaraðili hefur lagt fram afrit af verkbeiðni með myndum og lýsingu á því sem sóknaraðili óskaði eftir að gert yrði við bifreiðina. Samkvæmt því óskaði sóknaraðili eftir að skipt yrði um hjólalegur beggja vegna að aftan og spindilkúlu vinstra megin að framan. Þá segir að gott væri að „nota tækifærið“ til að skipta um

tiltekna varahluti í bifreiðinni sem ýmist væru aðgengilegir eða væru teknir úr við skipti á hjólalegum. Sóknaraðili aflaði sjálfur þeirra varahluta sem þurfti til og hann vildi láta skipta út. Varnaraðili hefur vísað til þess að við framkvæmd viðgerðarinnar hafi komið gat á bremsurör undir miðri bifreið sem skipta hafi þurft út en auk þess hafi undirvagn bifreiðarinnar verið mjög ryðgaður sem hafi valdið einhverjum töfum á verkinu. Þá hafi bremsudiskar og bremsuklossar, sem sóknaraðili hafði komið með, ekki passað og því hafi varnaraðili pantað nýja varahluti og sett í. Varnaraðili hefur vísað til þess að ekki hafi verið rætt um fast verð en að sóknaraðili hafi viljað fá bifreiðina „í lag“.

Kærunefndin bendir á að varnaraðili er sérfræðingur og honum ber að veita allar upplýsingar og leiðbeiningar um vinnu verks með hagsmuni sóknaraðila fyrir augum. Sóknaraðili lagði fram verkbeiðni áður en viðgerð fór fram en fyrir liggur að umfang verksins jókst á meðan viðgerðinni stóð. Aukið umfang miðað við upphaflega verkbeiðni fólst helst í lengri vinnutíma vegna ryðs í undirvagni bifreiðarinnar, tjóns sem varð á bremsuröri við framkvæmd verksins og pöntunar á nýjum bremsudiskum og bremsuklossum. Óumdeilt er að varnaraðili hafði ekki samband við sóknaraðila við framkvæmd verksins. Bar varnaraðila að mati nefndarinnar að upplýsa sóknaraðila um aukið umfang og óska eftir fyrirmælum um verkið, m.a. um hvort sóknaraðili vildi að pantaðir yrðu nýir varahlutir þegar í ljós kom að varahlutir frá sóknaraðila pössuðu ekki, enda verður að telja að verð þjónustunnar hafi verið verulega hærra en sóknaraðili mátti gera ráð fyrir. Þá óskaði varnaraðili ekki eftir fyrirmælum sóknaraðila um viðbótarverk sem fólst í viðgerð á bremsuröri. Verður fallist á með sóknaraðila að honum verði ekki gert að greiða fyrir þjónustu varnaraðila nema að því leyti sem telja má eðlilegt og sanngjarnt með hliðsjón af atvikum málsins.

Kærunefndin bendir á að aðilar máls gerðu ekki skriflegan samning um verkið eða fjárhæð þess. Af því leiðir að sóknaraðili skal greiða það verð sem telja má eðlilegt og sanngjarnt fyrir verkið. Sönnunarbyrðin fyrir því að umkrafið endurgjald varnaraðila sé ósanngjarnt hvílir á sóknaraðila. Í kvörtun sóknaraðila er vísað í óformlegt mat sérfræðings á áætluðum vinnustundum við sambærilegt verk. Þar kemur fram að eðlilegur tímafjöldi fyrir þá vinnu sem fór fram sé á bilinu 12-20 vinnustundir. Undir rekstri málsins óskaði kærunefndin eftir staðfestingu á framangreindu mati sérfræðings og lagði sóknaraðili í kjölfarið fram tölvupóst frá vélvirkja þar sem viðkomandi staðfestir að áætlunin sem vísað er til í kvörtun sé raunhæf og eðlileg. Þá kemur einnig fram að áætlunin innihaldi jafnvel óþarflega marga tíma.

Með hliðsjón af öllu framangreindu telur kærunefndin sanngjarnt að sóknaraðili greiði fyrir efniskostnað skv. reikningi, dags. 3. júní 2024, en aðeins hluta af skráðum tímafjölda í vinnu. Undir rekstri málsins óskaði kærunefndin eftir að varnaraðili legði fram sundurliðun á vinnu skv. reikningi en svör bárust ekki frá varnaraðila, þrátt fyrir ítrekun. Sóknaraðili hefur lagt fram yfirlýsingu frá vélvirkja þess efnis að eðlilegur tímafjöldi sé 12-20 klst. Með hliðsjón af framlögðu mati og því að hluti af vinnu varnaraðila fór í verk sem sóknaraðili hafði ekki verið upplýstur um telur kærunefndin að sóknaraðila beri að greiða fyrir 20 klst. vinnu í stað 40 klst. Sóknaraðila bar því að greiða 290.000 krónur auk virðisaukaskatts fyrir vinnu

varnaraðila eða samtals 359.600 krónur fyrir vinnu varnaraðila. Varnaraðili hafði þegar veitt 10% afslátt af kostnaði vegna vinnu og kemur það til frádráttar. Varnaraðila ber skv. framangreindu að endurgreiða sóknaraðila 287.680 krónur.

Sóknaraðili gerir jafnframt kröfu um að varnaraðila verði gert að leggja fram tímaskýrslur. Varnaraðili hefur þegar lagt fram sundurliðaðan reikning fyrir hinni seldu þjónustu í samræmi við 34. gr. þkpl. Lögin skylda seljendur þjónustu ekki til að skrá eða leggja fram tímaskýrslur og því ber að hafna kröfu sóknaraðila þess efnis.

VI

Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að endurgreiða sóknaraðila, X, 287.680 krónur.

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