

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 7. júlí 2025 í máli nr. 156/2024

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 6. nóvember 2024 barst kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings í viðskiptum við Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að lækka fjárhæð reiknings vegna þjónustu varnaraðila í samræmi við tilboð. Til vara gerir sóknaraðili kröfu um að varnaraðila verði gert að bæta úr því verki sem viðbótarkrafan lýtur að. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með tölvubréfi, dags. 8. nóvember 2024, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa. Andsvör varnaraðila bárust 12. nóvember 2024 og athugasemdir frá sóknaraðila bárust nefndinni sama dag.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, afrit af skriflegum samskiptum aðila, afrit af reikningi, ljósmynd, skjáskot af kröfu í heimabanka, upplýsingar um innheimtukostnað og vexti á kröfu og afrit af skriflegum samskiptum milli varnaraðila og lögmanns sóknaraðila.

Með bréfi, dags. 7. júlí 2025, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kæruneftndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að hún hafi leitað eftir þjónustu varnaraðila við glugga- og handriðspvott á fasteign. Aðilar hafi samið um verð fyrir þjónustuna að fjárhæð 19.320 krónur en að verki loknu hafi sóknaraðili verið krafín um greiðslu að fjárhæð 48.040 krónur. Sóknaraðili vísar til þess að starfsmaður á vegum varnaraðila hafi, á meðan verkinu stóð, innt hana eftir því hvort hann ætti að fjarlægja límmiða af gluggum. Sóknaraðili hafi játað því en kveður að sér hafi ekki verið gerð grein fyrir því að um væri að ræða aukaverk sem bæri að greiða sérstaklega fyrir. Jafnframt vísar sóknaraðili til þess að verkinu hafi verið ábótavant að hluta, og krefst hún þess að varnaraðili bæti úr þeim annmörkum sem gerðar hafi verið athugasemdir við, ef ekki verði fallist á lækkun reikningsins.

Varnaraðili bendir á að í samskiptum aðila hafi ekki komið fram að hreinsa þyrfti límmiða og steypu af gluggum. Tilboð varnaraðila hafi miðað við hefðbundinn gluggapvott. Þá bendir varnaraðili á að starfsmaður á þeirra vegum hafi komið aftur skömmu eftir að verki lauk til að þrifa betur eina hlið hússins sem sóknaraðili hafði gert athugasemdir við.

IV Lagaumhverfi

Ágreiningur málsins heyrir undir lög nr. 42/2000 um þjónustukaup (þkpl.), sbr. 1. tölul. 2. 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 fyrirmælum um viðbótarverk.

Fjallað er um verð á þjónustu í VII. kafla þkpl. Í 30. gr. laganna segir að þrátt fyrir að seljandi þjónustu hafi gert tilboð eða verðáætlun ber honum viðbótargreiðsla hafi verð hækkað vegna kringumstæðna sem hann gat ekki séð fyrir. Í 1. mgr. 31. gr. segir að hafi seljandi þjónustu áskilið sér fyrirvara um verð og í ljós kemur að það muni hækka verulega eða atvik verða sem nefnd hafa verið í 30. gr. skal seljandi tilkynna neytanda það án tafar og óska eftir fyrirmælum um verkið. Í 2. mgr. ákvæðisins kemur fram að fullnægi seljandi þjónustu ekki tilkynningarskyldu skv. 1. mgr. getur hann ekki gert kröfu um fullt verð eða krafist viðbótargreiðslu, sbr. þó ákvæði 7. gr.

V Niðurstaða

Af fyrirliggjandi gögnum má ráða að þann 14. ágúst 2024 hafi sóknaraðili haft samband við varnaraðila og óskað eftir þjónustu við þvott á gluggum á fasteign, sem er um 300 fermetrar að stærð. Í kjölfarið óskaði sóknaraðili eftir því að þvotti á handriðum yrði bætt við verkið. Í skilaboðum frá varnaraðila til sóknaraðila kom fram að heildarverð fyrir umrædda þjónustu, þ.e. þvott á gluggum og handriðum, væri 19.320 krónur, að teknu tilliti til 20% afsláttar. Þann 23. ágúst 2024 barst sóknaraðila reikningur að fjárhæð 48.040 krónur vegna verksins. Sóknaraðili hafði í kjölfarið samband við varnaraðila og gerði athugasemdir við fjárhæðina. Í svörum varnaraðila kom fram að kostnaður við að fjarlægja límmiða og steypu, sem ekki hafi verið hluti af upphaflegu tilboði, hafi bæst við.

Sundurliðun heildarverðs samkvæmt reikningi var eftirfarandi:

„Gluggaþvottur einbýli 300fm - vinna	14.194 kr.
Gluggaþvottur sólskáli ofl – vinna	1.548 kr.
Aukaverk/hreinsa lím/steypu/límmiða	23.000
Upphæð án vsk.	38.742 kr.
Vsk. upphæð	9.298 kr.
Samtals ISK með vsk.	48.040 kr.

Sóknaraðili hefur bent á að starfsmaður á vegum varnaraðila hafi innt hana eftir því hvort hann ætti að fjarlægja límmiða af gluggum hússins á meðan verki stóð. Sóknaraðili hafi samþykkt það en telur að varnaraðila hafi borið að upplýsa hana um að um væri að ræða viðbót við upphaflegt tilboð sem henni bæri að greiða aukalega fyrir. Af þeim sökum gerir sóknaraðili kröfu um að reikningurinn verði lækkaður í samræmi við tilboð varnaraðila en til vara að varnaraðila verði gert að bæta úr verkinu, enda telur hún það verk sem fólst í því að fjarlægja límmiða af glerinu illa unnið. Undir rekstri málsins upplýsti sóknaraðili kærunefndina um að hún hafi greitt kröfuna sem var komin í innheimtu vegna hækkandi gjalda. Sóknaraðili greiddi alls 92.562 krónur þann 4. febrúar 2025.

Af samskiptagögnum aðila má ráða að varnaraðili hafi kynnt sér aðstæður með myndum og korti af húsinu áður en tilboð í verkið var gefið. Engir fyrirvarar voru gerðir við tilboð varnaraðila en endanlegt tilboð hljóðaði upp á 19.320 krónur með virðisaukaskatti. Fyrir liggur að umfang verksins jókst við framkvæmd þess vegna fjarlægingar límmiða og steypu af gleri. Sóknaraðili kveður að sér hafi ekki verið gerð grein fyrir því að slík vinna myndi leiða til hækkunar á heildarverði fyrir þjónustuna. Þá hefur varnaraðili ekki lagt fram gögn sem sýna fram á að sóknaraðili hafi verið upplýst um slíka verðbreytingu.

Kærunefndin bendir á að varnaraðili er sérfræðingur og honum ber að veita allar upplýsingar og leiðbeiningar um vinnu verks með hagsmuni sóknaraðila fyrir augum. Bar varnaraðila að mati nefndarinnar að upplýsa sóknaraðila um að verð myndi hækka verulega við aukið umfang sem fólst í að fjarlægja lím og steypu og óska eftir fyrirmælum um verkið með tilliti til þess. Kærunefndin bendir á að endanlegt verð fyrir þjónustu varnaraðila var 28.720 krónum hærra en verð samkvæmt upphaflegu tilboði eða um 148% hækkun. Telja verður að verð þjónustunnar hafi verið verulega hærra en sóknaraðili mátti gera ráð fyrir miðað við tilboð varnaraðila. Ekki verður séð að verðið hafi hækkað vegna kringumstæðna sem varnaraðili gat ekki séð fyrir.

Verður varnaraðili, sem seljandi þjónustu, að bera hallann af því að hafa ekki upplýst sóknaraðila með skýrum hætti um að verðið myndi hækka verulega frá því sem upphaflega hafði verið áætlað. Með vísan til alls framangreins telur kærunefndin að varnaraðili hafi ekki sýnt fram á rétt til frekari greiðslna en samkvæmt upphaflegu tilboði eða 19.320 krónur. Ber varnaraðila að endurgreiða sóknaraðila mismuninn á umsömdu verði fyrir þjónustuna og þeirri upphæð sem sóknaraðili hefur greitt fyrir verkið auk vaxta og innheimtukostnaðar eða 73.332 krónur.

VI
Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að endurgreiða sóknaraðila, X, 73.332 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 35.000 krónur með vísan til 3. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson