

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 28. maí 2025 í máli nr. 65/2024

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 21. júní 2024 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings í viðskiptum við Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili telur sig hafa greitt að fullu fyrir þjónustu varnaraðila og krefst þess að varnaraðili felli niður eftirstöðvar reikningsins, dráttarvexti og vanskilakostnað. Varnaraðili gerir aðallega kröfu um frávísun málsins en til vara að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 29. júlí 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 þann 27. ágúst 2024. Athugasemdir sóknaraðila bárust nefndinni þann 3. september 2024 og athugasemdir frá varnaraðila þann 11. sama mánaðar.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda aðila, staðfesting á greiðslu sóknaraðila, afrit af skriflegum samskiptum aðila, skjáskot, afrit af reikningum, yfirlýsing sérfræðings, tölvupóstur frá Félagi pípulagningameistara, afrit af verklýsingu og beiðni um tilboð í verkið og mynd.

Með bréfi, dags. 27. maí 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 óskað hafi verið eftir tilboði í verk við að setja upp nýtt frárennslisrör á heimili sóknaraðila í gegnum vefsíðu [...]. Upphaflegt tilboð fyrir plaströr hljóðaði upp á 34.400 til 55.800 krónur fyrir vinnu en gert var ráð fyrir 3-4 tímum í vinnu og um 16.900 krónur í efniskostnað. Eftir skoðun varnaraðila hafi bæst við verkið að setja lítið loftgat á loftunarrör sem tengdist frárennslisrörinu og ákveðið að bæta við öðrum starfsmanni fyrir sama tímakaup, 10.000 krónur auk virðisaukaskatts á klukkustund. Ekki hafi verið tiltekið að sá starfsmaður yrði við vinnu allan verktímann. Sóknaraðili hafi á þeim tíma reiknað út að hæsta mögulega upphæð verksins væri 116.000 krónur miðað við fjóra tíma í vinnu fyrir tvo menn. Þá bendir sóknaraðili á að starfsmenn varnaraðila hafi að lokum unnið í sex klukkustundir. Vinnustundir hafi aukist vegna mistaka af hálfu varnaraðila sem þurfti að lagfæra. Aðilar hafi sæst á að sóknaraðili myndi borga fyrir sex klukkustunda vinnu fyrir tvo starfsmenn en að efniskostnaður yrði felldur út vegna þeirra skemmda sem höfðu orðið við vinnu varnaraðila. Samkomulag hafi verið um greiðslu á 148.800 krónum fyrir verkið. Sóknaraðili hafi hins vegar fengið sendan reikning að fjárhæð 205.693 krónur en þar hafi m.a. verið rukkað fyrir efniskostnað og auka vinnu

sem ekki hafði verið samið um. Sóknaraðili vísar til þess að samkvæmt sundurliðun reiknings hafi verið rukkað fyrir skoðun sem hafi átt að vera þeim að kostnaðarlausu og einnig undirbúning verks sem hafi ekki verið rætt um áður. Þá hafi hluti af tilgreindum efniskostnaði ekki verið nýttur við umrætt verk, t.a.m. múffa og snittolía. Í kvörtun vísar sóknaraðili jafnframt til þess að skemmdir og mistök af hálfu varnaraðila hafi orðið til þess að tímafjöldi jókst. Í því samhengi vísar sóknaraðili til þess að varnaraðili hafi, án samþykkis sóknaraðila, skorið stóran hluta af gömlu röri sem þurfti að setja upp aftur. Þar að auki hafi krani farið að leka og nýlegt rör í eldhúsi rífið niður og nýtt sett í staðinn. Nýja rörið hafi síðan lekið áður en verki lauk og því þurft að gera við það.

Sóknaraðili byggir á því að reikningur varnaraðila sé ekki í samræmi við tilboð eða samkomulag aðila um heildarkostnað. Sóknaraðili hafi viljað ná samkomulagi og því fallist á að greiða fyrir auka vinnu þrátt fyrir að tímafjöldi hafi aukist vegna mistaka og skemmda af hálfu varnaraðila. Sóknaraðili hafi þegar greitt umsamið lokaverð, 148.800 krónur, en varnaraðili neiti að fella niður þann hluta reikningsins sem er umfram þá upphæð auk dráttarvaxta og vanskilakostnað, samtals að fjárhæð 113.434 krónur. Sóknaraðili telur vinnubrögð varnaraðila óviðunandi og fjárhæð reiknings langt umfram tilboð og samkomulag aðila.

Varnaraðili telur kvörtun sóknaraðila óskýra og gerir aðallega kröfu um að málinu verði vísað frá kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa. Til vara krefst varnaraðili að kröfum sóknaraðila verði hafnað. Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðili hafi óskað eftir tilboði í gegnum vefsíðu [...]. Engar myndir eða teikningar hafi fylgt með verklýsingu en varnaraðili hafi lagt fram grófa verðáætlun við að skipta um vatnsrör en gert skýra fyrirvara og tekið fram að best væri fyrir varnaraðila að taka verkið út til að gefa nánari verðáætlun. Þann 7. febrúar hafi farið fram skoðun á heimili sóknaraðila og í kjölfarið hafi varnaraðili upplýst sóknaraðila um að umbeðið verk fæli í sér vinnu við frárennislögn en ekki vatnslögn líkt og varnaraðili hafði ráðið af verkbeiðni sóknaraðila. Varnaraðili hafi gert skýrlega grein fyrir því að í upphaflegri verðáætlun hafi verið gert ráð fyrir vinnu og efni við að skipta um vatnsrör en ekki frárennislör og að verkið væri mun umfangsmeira og kostnaðarsamara en gert var ráð fyrir miðað við lýsingar sóknaraðila.

Varnaraðili hafnar því að hafa gert mistök við framkvæmd verksins en bendir á að þörf hafi verið á að klippa af gömlu og ryðguðu röri til að setja loftgat á loftunarrör. Varnaraðili hafi fallist á að setja aftur upp hluta af rörinu án aukakostnaðar eftir athugasemdir sóknaraðila. Þá bendir varnaraðili á að fjárhæð reikningsins sé sanngjörn miðað við umfang verksins og endurspeglar raunverulegan tíma sem fór í verkið og það efni sem var notað. Varnaraðili hafi gefið 30% afslátt af vinnunni með því að rukka ekki fyrir fimm klukkustunda vinnu sem fólst meðal annars í því að setja aftur upp hluta af gamla og ryðgaða rörinu sem sóknaraðila þótti klippt of mikið af. Upphafleg verðáætlun, sem hafi verið sett fram með skýrum fyrirvörum, hafi miðað við vatnsrör en eðli og umfang verksins hafi breyst eftir að í ljós kom að um frárennislör væri að ræða. Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðili hafi ekki óskað eftir því við varnaraðila að hætt yrði við framkvæmd verksins þrátt fyrir að hafa verið upplýstur um breyttar aðstæður. Varnaraðili hafnar því að samkomulag hafi náðst um að sóknaraðili yrði ekki látinn greiða fyrir efniskostnað og annan kostnað sem sóknaraðili vísar til. Loks vísar varnaraðili til þess að frekari aukaverk hafi verið unnin á verk tíma sem sóknaraðili hafi samþykkt, m.a. uppsetning á krana í þvottahúsi og auka rör inni í eldhúsi.

IV

Lagaumhverfi

Í II. kafla laga nr. 42/2000 um þjónustukaup (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.

Í 8. gr. þkpl. er fjallað um viðbótarverk en þar segir m.a. 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. Skal seljandi óska eftir fyrirmælum neytanda um viðbótarverk.

Fjallað er um verð á þjónustu í VII. kafla þkpl. Ákvæði 29. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup (þkpl.) tekur til þeirra aðstæðna þegar seljandi þjónustu hefur látið neytanda verðáætlun í té en þá má verð fyrir þjónustuna ekki fara verulega fram úr þeirri áætlun. Við mat á því hvort verð hafi farið verulega fram úr áætlun ber, samkvæmt athugasemdum við ákvæðið í frumvarpi til þkpl., að líta til þeirra upplýsinga sem seljandi hefur veitt neytanda um það hvort verðáætlun muni standast, tegund þjónustunnar og venju í þjónustugreininni. Ef seljandi hefur skýrt neytanda frá því að um lauslegt mat sé að ræða hefur það áhrif. Ef seljandi hefur látið í té verðáætlun sem er byggð á ákveðnum skilyrðum verða fyrirvarar hans einnig lagðir til grundvallar. Í 30. gr. þkpl. kemur fram að þrátt fyrir að seljandi þjónustu hafi gert tilboð eða verðáætlun beri honum viðbótargreiðsla hafi verð hækkað vegna kringumstæðna sem hann gat ekki séð fyrir. Þá segir í 31. gr. laganna 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. Fullnægi seljandi þjónustu ekki tilkynningarskyldu skv. 1. mgr. getur hann ekki gert kröfu um fullt verð eða krafist viðbótargreiðslu, sbr. þó ákvæði 7. gr. laganna.

V

Niðurstaða

Fyrir liggur að aðilar sömdu um þjónustu varnaraðila við framkvæmdir í fasteign sóknaraðila. Þjónusta varnaraðila fólst í að setja upp nýtt frárennslisrör á heimili sóknaraðila. Sóknaraðili óskaði eftir tilboði í verkið í gegnum vefsíðuna [...] en í tilboðsbeiðni sóknaraðila kom fram að leggja þyrfti nýtt rör frá þvottahúsi, undir baðherbergi og inn í eldhús. Þá kom fram veggirnir væru opnir milli herbergja, draga þyrfti rörið á milli herbergja og tengja báðum megin. Engar myndir fylgdu upphaflegri beiðni sóknaraðila. Varnaraðili hafði í kjölfarið samband við sóknaraðila og upplýsti hana um tímagjald og lágmarksgjald. Sóknaraðili óskaði eftir að varnaraðili gerði tilboð í verkið en í svari varnaraðila kom fram að verð í verkið færi eftir tilteknum atriðum sem hann óskaði frekari skýringa á. Þá kom fram að umfang verksins væri ekki ljóst og hægt væri að áætla verðið með nákvæmari hætti við skoðun. Varnaraðili lagði í kjölfarið fram áætlun sem miðaði við annars vegar plaströr og hins vegar málmrör. Áætlað verð fyrir plast var 43.400-55.800 krónur fyrir vinnu og u.þ.b. 16.900 krónur fyrir efni en áætlað verð fyrir málm var 55.800-80.600 krónur fyrir vinnu og u.þ.b. 38.150 krónur fyrir efni. Í skilaboðum varnaraðila kom fram að um væri að ræða

áætlað verð og að aðstæður gætu komið upp sem hefðu áhrif á verðið. Sóknaraðili óskaði eftir því við varnaraðila að plast yrði notað frekar en málmur.

Þann 9. febrúar 2024 barst sóknaraðila reikningur að fjárhæð 205.693 krónur. Sóknaraðili gerði í kjölfarið athugasemdir við fjárhæð reikningsins og taldi verðið ósanngjarnt og langt umfram umsamið verð. Að sögn sóknaraðila hafi aðilar gert samkomulag um að sóknaraðili greiddi fyrir vinnu varnaraðila en að efniskostnaður og annar kostnaður yrði felldur niður. Sóknaraðili greiddi 148.800 krónur til varnaraðila þann 14. febrúar 2024 og telur sig hafa fullgreitt fyrir þjónustu varnaraðila. Sóknaraðili gerir kröfu um að varnaraðila verði gert að fella niður eftirstöðvar reikningsins, dráttarvexti og annan kostnað sem fallið hefur á kröfuna.

Í kvörtun vísar sóknaraðili til þess að vinnubrögð varnaraðila hafi verið óviðunandi. Sóknaraðili gerir ekki kröfu um afslátt eða bætur vegna galla á verki varnaraðila. Sóknaraðili hefur hins vegar vísað til þess að hluti af vinnutíma varnaraðila hafi farið í úrbætur á verkinu vegna leka og að of stór bútur hafi verið skorinn af röri án samþykkis sóknaraðila. Varnaraðili hafi samþykkt að bæta úr framangreindu en sóknaraðili telur sig ekki eiga að greiða fyrir þann tíma sem fór í úrbætur. Þá hefur sóknaraðili bent á að varnaraðili hafi hvorki upplýst um aukinn kostnað eða breytta verðáætlun eftir skoðun á verkinu né við framkvæmd verksins. Sóknaraðili hafi samþykkt að auka starfsmaður yrði fenginn í hluta verksins en ekki allan tímann. Undir rekstri málsins lagði sóknaraðili fram yfirlýsingu frá löggiltum pípulagningameistara. Í umræddri yfirlýsingu kom m.a. fram að verkið væri að hans mati eins manns verk og að hann teldi sóknaraðila eiga að greiða samkvæmt tilboði auk viðbótarkostnaðar sem sóknaraðili hafi samþykkt. Í athugasemdum varnaraðila við framlagða yfirlýsingu kemur fram að ekki sé um eiginlegt álit að ræða sem hafi sönnunargildi í málinu. Varnaraðili vísar til þess að vegna takmarkaðs aðgengis og vinnuskilyrða hafi ekki verið mögulegt að hafa einn mann í verkinu. Sóknaraðila hafi verið boðið að aðstoða starfsmann varnaraðila en hann þess í stað samþykkt að auka starfsmaður yrði fenginn í verkið. Þá bendir varnaraðili jafnframt á að fyrirvari hafi verið gerður í tilboði varnaraðila sem hafi innihaldið áætlun en ekki fast verðtilboð.

Samkvæmt upplýsingum frá varnaraðila var hluta af nýlega viðgerðu röri í eldhúsi sóknaraðila skipt út til að koma í veg fyrir að blanda mismunandi efna og stærða röra myndi leiða til leka, stíflu eða óhagkvæms frárennslis. Að sögn varnaraðila var nauðsynlegt að skipta út rörinu fyrir eina samfellda plastlögn til að tryggja ákjósanlegt frárennsli. Þá var skorið af gömlu ryðguðu röri í þvottahúsi sóknaraðila til að gera ráð fyrir loftunarventli á öruggum stað fyrir ofan glugga. Varnaraðili hafi, í kjölfar athugasemda frá sóknaraðila, sett upp hluta af rörinu aftur án frekari kostnaðar fyrir sóknaraðila.

Sóknaraðili hefur ítrekað vísað til þess að samkomulag hafi náðst um lokagreiðslu vegna verksins að fjárhæð 148.800 krónur og að efniskostnaður yrði felldur niður. Varnaraðili hefur mótmælt framangreindu. Engin gögn liggja fyrir sem benda til þess að varnaraðili hafi fallist á að fella niður efniskostnað og getur kærunefndin því ekki lagt meint samkomulag til grundvallar í málinu.

Sóknaraðili hefur bent á að hluti af efniskostnaði samkvæmt reikningi sé vegna efnis sem hafi ekki verið nýtt við verkið. Varnaraðili hefur mótmælt framangreindu. Sóknaraðili vísaði í því samhengi til þess að hafa fengið staðfest frá fagaðila að hluti af efninu hafi ekki verið nýttur eða verið ónauðsynlegur við verkið. Kærunefndin óskaði eftir að sóknaraðili myndi leggja fram staðfestingu á framangreindu en í framlagðri yfirlýsingu fagmanns kom ekkert fram um

efniskostnað. Að mati nefndarinnar hafa ekki verið færðar sönnur á að varnaraðili hafi rukkað fyrir efni sem var ekki nýtt við framkvæmd umrædds verks að öðru leyti en 784 krónur vegna múffu sem varnaraðili hefur viðurkennt að hafi verið notuð til lagfæringa á verki varnaraðila. Á framlögðum reikningi er gjald tekið fyrir múffu að fjárhæð 784 krónur en í kjölfar fyrirspurnar kæruneftdarinnar lagði varnaraðili fram nýjan reikning þar sem umræddur hlutur hefur verið fjarlægður og því ekki tilefni til að fallast á frekari lækkun á efniskostnaði.

Varnaraðili gerir aðallega kröfu um frávísun málsins og byggir á því að kvörtun sóknaraðila sé óskýr. Kæruneftdin fellst ekki á með varnaraðila að kvörtun sóknaraðila sé svo óskýr að hún verði talin ótæk til meðferðar hjá kæruneftdinni í skilningi laga nr. 81/2019. Ber því að hafna kröfu varnaraðila um frávísun málsins.

Í máli þessu liggur fyrir að varnaraðili gaf sóknaraðila áætlað verð í verkið í skilaboðum í gegnum vefsíðuna [...]. Samkvæmt því var áætlað verð í plaströr að hámarki 72.700 krónur fyrir vinnu og efni. Þá liggur jafnframt fyrir að við framkvæmd verksins jókst umfang þess nokkuð, m.a. vegna þess að varnaraðili taldi þörf á öðrum starfsmanni og vegna leka sem kom upp við framkvæmd verksins. Þá var hluta af nýlega viðgerðu röri í eldhúsi sóknaraðila skipt út. Sóknaraðili var að lokum krafinn um greiðslu að fjárhæð 205.693 krónur fyrir verkið.

Kæruneftdin bendir á að varnaraðili hefur ekki lagt fram gögn eða sýnt fram á með öðrum hætti að hafa upplýst sóknaraðila um og fengið fyrirmæli um þá vinnu sem bættist við á meðan verkinu stóð. Þá hefur varnaraðili, gegn andmælum sóknaraðila, ekki sýnt fram á að hafa upplýst sóknaraðila um og fengið samþykki fyrir að auka starfsmaður myndi bætast við allan verktímann, ekki aðeins hluta hans. 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. Verður því að leggja til grundvallar að varnaraðili hafi farið verulega fram úr uppgefinni áætlun sinni í skilningi 29. gr. þkpl.

Með hliðsjón af framangreindu er það mat kæruneftdar að sóknaraðila beri að greiða varnaraðila fyrir þjónustu sína að því marki sem sanngjarnt þykir samkvæmt 6. og 7. gr. þkpl. Kæruneftdin bendir á að verðáætlun varnaraðila var sett fram án fullnægjandi upplýsinga um umfang verksins og að varnaraðili upplýsti sóknaraðila um að verðáætlunin væri gróflega áætluð. Þá liggur fyrir að varnaraðili upplýsti sóknaraðila um að þörf væri á auka starfsmanni en aðila greinir á um hvort þörf hafi verið á auka starfsmanni allan tímann. Samkvæmt reikningi varnaraðila er ekki rukkað fyrir skoðun sem samkvæmt báðum aðilum var frí. Þá var ekki rukkað fyrir 3 klukkustundir í vinnu en á reikningi eru þær tilgreindar sem „Versla 3 klst (siðferðisbætur)“. Í skýringum varnaraðila hefur komið fram að reikningur hafi verið lækkaður í því skyni að koma til móts við sóknaraðila vegna þess tíma sem fór í að lagfæra verk varnaraðila.

Sóknaraðili hefur greitt 148.800 krónur til varnaraðila og gerir kröfu um niðurfellingu á eftirstöðvum reikningsins ásamt dráttarvöxtum og vanskilakostnaði. Með vísan til alls framangreins telur kæruneftdin að varnaraðili hafi ekki sýnt fram á rétt til frekari greiðslna en sóknaraðili hefur þegar innt af hendi. Ber því að fallast á kröfu sóknaraðila um að varnaraðili felli niður eftirstöðvar reiknings auk áfallinna dráttarvaxta og kostnað sem hefur fallið til vegna innheimtu.

VI
Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að fella niður kröfu á hendur sóknaraðila, X.

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 gjald vegna kostnaðar nefndarinnar af meðferð málsins að fjárhæð 35.000 krónur, sbr. 3. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson