

## Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 6. nóvember 2024 í máli nr. 64/2024

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 14. júní 2024 barst kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings við fyrirtækið Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili telur að varnaraðili hafi krafist of hárrar greiðslu fyrir þjónustu sína og krefst lækkunar á greiðslukröfu varnaraðila. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

### II

#### Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með tölvubréfi þann 18. júní 2024 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 kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa. Andsvör varnaraðila bárust til nefndarinnar 26. júní 2024. Athugasemdir sóknaraðila við andsvörum varnaraðila bárust nefndinni 2. júlí 2024 og athugasemdir varnaraðila tveimur dögum síðar.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda beggja aðila, reikningur varnaraðila, dags. 12. júní 2024, staðfesting á greiðslu, verðskrá varnaraðila, skjáskot af skilaboðum milli aðila, skjáskot af símtalaskrá sóknaraðila, myndband af bifreið sóknaraðila á meðan á þjónustu stóð og ljósmynd sóknaraðila.

Með bréfi, dags. 5. nóvember 2024 var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kæruneftndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili óskaði eftir þjónustu varnaraðila þann 9. júní 2024 eftir að hún festi bifreið sína utanvegar, skammt frá [...]. Um var að ræða neyðarþjónustu sem fólst í því að losa bifreiðina sem sat föst. Í kjölfar þjónustunnar gaf varnaraðili út reikning vegna hennar, alls að fjárhæð 92.000 krónur. Varðar ágreiningur aðila fjárhæð þessa reiknings en sóknaraðili greiddi hann 18. júní 2024 með fyrirvara um réttmæti hans.

Sóknaraðili vísar til þess að hafa reynt sjálf að losa bifreið sína en án árangurs. Hafi sóknaraðili því verið nauðbeygð að hafa samband við það fyrirtæki sem næst henni var sem hafi verið varnaraðili. Hafi varnaraðili fallist á að koma og aðstoða hana. Að sögn sóknaraðila hafi varnaraðili ekki nefnt hvert gjald hans fyrir þjónustuna yrði en þó haft á orði að þar sem óskað væri eftir vegaaðstoðinni eftir kl. 17.00 á sunnudegi myndi varnaraðili krefjast álags ofan á gjald sitt. Kveðst sóknaraðili hafa farið á netið og skoðað verð hjá öðrum fyrirtækjum sem veita sambærilega þjónustu. Hafi sóknaraðili með hliðsjón af verðskrá þeirra talið að greiðslukrafa varnaraðili vegna þjónustunnar yrði ekki hærrí en 50.000 krónur. Sóknaraðili bendir á að varnaraðili hafi heldur ekki nefnt neitt verð þegar hann kom á staðinn og hafi sóknaraðila sjálfri ekki dottið í hug að inna eftir upplýsingum um verðið heldur. Hafi varnaraðili sinnt umbeðinni þjónustu og hafi það tekið um 30

mínútur. Þann 12. júní 2014 hafi varnaraðili sent reikning fyrir þjónustunni í heimabanka sóknaraðila, alls að fjárhæð 92.000 krónur.

Sóknaraðili byggir á því að verðlagning varnaraðila sé mun hærri en hjá öðrum fyrirtækjum sem bjóða upp á sömu þjónustu. Kveðst hún hafa leitað upplýsinga hjá á öðrum verkstæðum í því skyni að fá upplýsingar um verðskrá þeirra og hafi komið í ljós að verðlagning varnaraðila sé meira en tvöfalt hærri en hjá flestum þeirra. Nefnir sóknaraðili í þessu sambandi að fyrirtækið [...] taki að sér flutning bifreiða fyrir 23.000 krónur með meðtöldum virðisaukaskatti en aukagjald að fjárhæð 4.000 krónur sé krafist fyrir þjónustu að nóttu til. Þá innheimti fyrirtækið [...] 13.250 krónur fyrir sambærilega þjónustu og um er deilt en 21.550 krónur bætist við á hátíðardögum. Loks vísar sóknaraðili til þess að fyrirtækið [...] bjóði upp á dráttarbílaþjónustu gegn greiðslu 20.700 króna á daginn og 36.300 króna á kvöldin og nóttunni. Telur sóknaraðili að það hafi staðið varnaraðila nær að upplýsa sig fyrirfram um verð fyrir þjónustuna auk þess sem greiðslukrafa varnaraðila sé í engu í samræmi við umbeðna þjónustu. Vísar sóknaraðili í þessu sambandi til 4., 9., 28., 29., 31. og 32. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup. Sóknaraðili telur því sanngjarnt að varnaraðili lækki greiðslukröfu sína til samræmis við önnur bifreiðaverkstæði sem bjóði upp á sömu þjónustu.

Varnaraðili vísar til þess að hafa upplýst sóknaraðila fyrirfram að þjónusta hans myndi kosta um 80-90.000 krónur vegna aðstæðna. Að sögn varnaraðila hafi sóknaraðili samþykkt að greiða það verð enda hafi hún sagt að hún þyrfti nauðsynlega að komast heim til sín þetta kvöld. Hafi varnaraðili auk þess útskýrt fyrir sóknaraðila að starfsmaður hans yrði að keyra nokkra vegalengd að starfsstöð varnaraðila til þess að sækja viðeigandi búnað fyrir verkið og yrði því einhver bið eftir að hann kæmi á vettvang. Þá hafi sóknaraðili einnig verið upplýst að þar sem óskað væri eftir þjónustunni síðla dags á sunnudegi myndi bætast við álag á verð þjónustunnar.

Varnaraðili hafnar staðhæfingum sóknaraðila um verð á sambærilegri þjónustu hjá öðrum aðilum sem ósönnuðum. Þá fullyrðir varnaraðili að greiðslufjárhæð samkvæmt reikningi hans sé í fullu samræmi við eðlilegt endurgjald fyrir þá þjónustu sem sóknaraðila hafi verið veitt að teknu tilliti til aðstæðna.

#### 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.

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 því að losa bifreið sóknaraðila þar sem hún sat föst utanvegar, skammt frá [...]. Kærunefndin telur að sú þjónusta sem deilt er um í málinu eigi undir gildissvið þkl., sbr. 1. tölul. 1. gr. laganna.

Varnaraðili krafðist greiðslu að fjárhæð 92.000 krónur fyrir þjónustuna, með reikningi útgefnum 12. júní 2024. Samkvæmt reikningnum er krafan sundurliðuð þannig að krafist er svokallaðs neyðarþjónustugjalds að fjárhæð 45.000 krónur, vegna aðstoðar innan 20 km að fjárhæð 23.500 krónur og vinnu við björgun að fjárhæð 23.500 krónur, allt að meðtöldum virðisaukaskatti. Ágreiningur aðila varðar fjárhæð framangreinds reiknings. Þá greinir aðila á um hvort varnaraðili hafi veitt sóknaraðila upplýsingar fyrirfram um gjald sitt fyrir þjónustuna.

Kærunefndin telur ekkert liggja fyrir í málinu sem sýni fram á að varnaraðili hafi kynnt sóknaraðila verðskrá sína áður eða þegar þjónustan var innt af hendi. Er því ekki unnt að fallast á með varnaraðila að samkomulag hafi verið á milli aðila um að fjárhæð greiðslu fyrir þjónustuna væri milli 80.000 til 90.000 krónur. Að áliti nefndarinnar ber sóknaraðila að greiða fyrir þjónustu varnaraðila í samræmi við 28. gr. þkpl.

Sönnunarbyrði fyrir því að umkafið endurgjald varnaraðila hafi verið ósanngjarnt hvílir á sóknaraðila. Sóknaraðili kveðst hafa aflað upplýsinga um gjaldtöku annarra fyrirtækja sem sinna svipaðri þjónustu og varnaraðili og í kvörtun sinni tiltekur sóknaraðili ákveðin fyrirtæki og verð. Telur sóknaraðili að þær upplýsingar sýna fram á að greiðslukrafa varnaraðila sé mun hærri en eðlilegt geti talist miðað við umfang þjónustunnar. Varnaraðili byggir hins vegar á að það endurgjald sem hann krafði sóknaraðila um hafi verið í fullu samræmi við eðlilegt endurgjald fyrir þá þjónustu sem veitt var miðað við aðstæður allar.

Undir meðferð málsins óskaði kærunefndin eftir því að sóknaraðili legði fram skrifleg gögn sem renna myndu stoðum undir umræddar fullyrðingar hennar um verðskrá annarra fyrirtækja vegna svipaðrar þjónustu. Í tölvupósti sínum til nefndarinnar, dags. 15. október 2024, sendi sóknaraðili hlekk inn á vefsíðu fyrirtækisins [...] og vísaði til þess að samkvæmt verðskrá þess væri verð fyrir sambærilega þjónustu og um er deilt að fjárhæð um 43.000 krónur. Þá tiltók sóknaraðili önnur fyrirtæki sem bjóða upp á sambærilega þjónustu og benti á að verðskrá þeirra væri svipuð og verðskrá [...], án þess þó að leggja neitt skriflegt fram um það. Þá óskaði kærunefndin eftir því að varnaraðili myndi leggja fram verðskrá sína sem og hann gerði 10. október 2024. Í máli þessu liggur fyrir að varnaraðili krafðist greiðslu í samræmi við framangreinda verðskrá.

Kærunefndin telur ekkert hafa verið lagt fram í málinu sem styður að umkafið endurgjald varnaraðila sé hærra en eðlilegt geti talist með hliðsjón af þeirri þjónustu sem varnaraðili veitti. Sóknaraðili tiltók í kvörtun sinni, og síðar í tölvupósti sínum til kærunefndarinnar, upplýsingar um verð tilgreindra fyrirtækja sem veita sambærilega þjónustu og varnaraðili. Umræddar upplýsingar bera þess merki að vera teknar beint upp af vefsíðum nefndra fyrirtækja. Að mati kærunefndarinnar er ekki eingöngu unnt að leggja umræddar verðskrár til grundvallar í máli þessu enda eru forsendur að baki þeim verðskráum ekki þær sömu og í máli þessu. Í þessu sambandi ber að líta til þess að umrædd fyrirtæki veita þjónustu sína á höfuðborgarsvæðinu og á Akureyri og í nágrenni þess. Þá annast eitt fyrirtækjanna aðeins flutning bifreiða en veitir ekki þá þjónustu að losa bifreiðar úr festu

utanvegar. Þá virðist sem sóknaraðili geri ekki í öllum tilvikum ráð fyrir sérstöku álagi fyrirtækjanna við framkvæmd þjónustu sinnar í samanburði sínum við verðskrá varnaraðila. Loks ber að hafa í huga að sóknaraðili hefur ekki lagt fram neitt tilboð umræddra fyrirtækja í nákvæmlega sömu þjónustu og varnaraðili veitti sóknaraðila. Sóknaraðili hefur því ekki sýnt fram á með fullnægjandi hætti að umkrafið gjald varnaraðila sé hærra en almennt tíðkast fyrir slíka þjónustu sem bæði er veitt utan höfuðborgarsvæðisins og við þær aðstæður sem uppi voru í málinu, sbr. 28. gr. þkpl. Er kærunefndinni því ekki unnt að fallast á kröfu sóknaraðila.

## VI Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

---

Hildur Ýr Viðarsdóttir  
formaður

---

Hildur Leifsdóttir

---

Jón Rúnar Pálsson