

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 29. ágúst 2022 í máli nr. 119/2021

Kæruneftndina skipa í þessu máli Ívar Halldórsson lögfræðingur, Jón Rúnar Pálsson lögmaður og Víðir Smári Petersen dósent.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 25. október 2021 barst kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings við Y, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili telur að þjónusta varnaraðila hafi verið haldin galla og krefst endurgreiðslu að fjárhæð 200.000 krónur, niðurfellingar á kröfu varnaraðila að fjárhæð 302.592 krónur, afhendingar á sundurliðuðum reikningi vegna þjónustu varnaraðila og skaðabóta að fjárhæð 520.208 krónur. Varnaraðili krefst þess að kvörtun varnaraðila verði vísað frá eða hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með bréfum, dags. 27. október 2021 og 22. nóvember 2021 og svo með ábyrgðarbréfi dags 7. janúar 2022, 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 til nefndarinnar þann 21. janúar 2022. Athugasemdir bárust í kjölfarið frá sóknaraðila sama dag. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir í málinu.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, afrit af tilboði varnaraðila, staðfesting á innborgun sóknaraðila 15. september 2021, afrit af reikningi varnaraðila, afrit af tölvupóstsamskiptum aðila dags. 21. september 2021, bréf Neytendasamtakanna dags. 20. september 2021 og 22. október 2021 og afrit af matsgerð dags. 30. september 2021.

Með bréfi, dags. 2. júní 2022, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kæruneftndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Í gögnum málsins kemur fram að sóknaraðili óskaði eftir þjónustu varnaraðila við slípun, viðgerð, litun og lökkun á 85 fm gólfleti í fasteign sinni. Í endanlegu tilboði varnaraðila þann 15. september 2021 kom fram að tímagjald hans væri 4.990 krónur auk virðisaukaskatts, kostnaður við parketviðgerð væri 39.000 krónur auk virðisaukaskatts og efniskostnaður 45.000 krónur. Greiddi sóknaraðili varnaraðila 200.000 krónur í greiðslu inn á verkið þann sama dag. Var verkið unnið daganna 15. til 18. september 2021. Í kjölfar verkloka óskaði sóknaraðili eftir að aðilar myndu hittast í því skyni að fara yfir verkið en sóknaraðili taldi vinnu varnaraðila gallaða sökum mislitunar á parketinu. Samkvæmt gögnum málsins greinir aðilum á um hvað fór fram þeirra á milli á umræddum fundi. Með tölvupósti þann 21. september 2021 óskaði sóknaraðili eftir endurgreiðslu innborgunar að fjárhæð 200.000 krónur og niðurfellingu á kröfu varnaraðila í heimabanka sóknaraðila vegna þeirra ágalla sem sóknaraðili taldi á verki varnaraðila. Var því hafnað af varnaraðila sama dag.

Sóknaraðili telur þjónustu varnaraðila gallaða og krefst endurgreiðslu 200.000 króna sem hann greiddi inn á verkið þann 15. september 2021, niðurfellingu kröfu varnaraðila að fjárhæð 302.592 krónur, útgáfu sundurliðaðs reiknings vegna verksins svo og skaðabóta að fjárhæð 520.208 krónur, sem sé mismunur á tilboði varnaraðila og heildarfjárhæð kostnaðar við úrbætur samkvæmt matsgerð. Varnaraðili krefst frávísunar eða að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili vísar til þess að eftir að verki lauk 18. september 2021 hafi hann tekið eftir mislitun og blettum á parketinu. Hafi sóknaraðili óskað eftir fundi með varnaraðila vegna þessa og hafi aðilar hist degi síðar. Aðspurður hafi varnaraðili fullyrt að útlit parketisins væri eðlilegt og að mislitunin myndi minnka þegar búið væri að lakka það. Fundur aðila hafi endað með þeim hætti að varnaraðili gekk út án þess að bjóða fram úrbætur eða afslátt af verkinu. Sóknaraðili telur að með því hafi varnaraðili rofið traust þeirra í milli og sóknaraðili treysti varnaraðila ekki til að laga gólfíð og gera það vel.

Sóknaraðili kveðst hafa leitað ráða hjá öðrum parketslípurum sem hafi fullyrt að byrja þurfi verkið upp á nýtt. Þá hafi sóknaraðili aflað matsgerðar [...] húsasmíðameistara og matsfræðings en í henni komi fram ítarlegar upplýsingar um vinnu, galla í gólfi og verkið sjálft. Áætlaður kostnaður matsmanns við úrbætur sé að fjárhæð 1.022.800 krónur.

3.2. Sjónarmið varnaraðila

Varnaraðili mótmælir kröfugerð sóknaraðila og telur hana ekki falla undir lögsögu og valdsvið kærunefndarinnar. Misræmi sé í kröfugerð sóknaraðila þar sem bæði sé krafist útgáfu reiknings og niðurfellingu á greiðslukröfu varnaraðila. Þá telji varnaraðili að kvörtun sóknaraðila sé vanreifðu enda sé ekki skilgreint með nægilega skýrum hætti á hvaða grundvelli kröfur sóknaraðila um niðurfellingu greiðslukröfu í heimabanka og endurgreiðslu á innborgun séu byggðar.

Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðili hafi óskað eftir þjónustu hans við að þússa upp illa farið parket og lýsa það. Þegar varnaraðili hafi lokið við að þússa parketið hafi sóknaraðili skipt um skoðun og óskað eftir að parketið yrði dekk. Mikið hafi legið á verkinu þar sem sóknaraðili hafi ætlað sér að flytja inn í húsnæðið strax að verki loknu. Varnaraðili kveðst hafa bent sóknaraðila á að dekking á parketi tæki lengri tíma og að óvarlegt væri að framkvæma slíkt í flýti. Þá væri það jafnframt kostnaðarsamara. Þá kveðst varnaraðili hafa bent sóknaraðila á að halli væri á gólfi á einum stað og væri full ástæða til þess að jafna hann út enda gæti slíkur halli haft áhrif á lokaútkomu verksins. Að sögn varnaraðila hafi sóknaraðili ekki brugðist sérstaklega við þessum ábendingum varnaraðila enda hafi legið mjög á verkinu af hálfu sóknaraðila. Varnaraðili kveðst hafa sett „prufu“ á gólfíð á tveimur stöðum áður en farið hafi verið í verkið og hafi sóknaraðili samþykkt útlitið áður en verkinu hafi verið fram haldið. Eftir verkið hafi samtalið sér stað milli aðila um mislitun í parketinu og hafi varnaraðili bent sóknaraðila á að liturinn gæti þurft tíma til að taka sig. Þá hafi varnaraðili bent sóknaraðila á að unnt væri að framkvæma úrbætur á litnum á stöðum þar sem halli væri á gólfi sem og að góflistar myndu hylja helgibletti upp við vegg.

Varnaraðili bendir á að hann hafi ætíð lýst sig reiðubúinn að standa að úrbótum á verkinu en sóknaraðili hafi ekki veitt honum tækifæri til þess. Sóknaraðili

hafi slitið öllu sambandi við varnaraðila og í stað þess að leita sátta kosið að kvarta til kærunevndarinnar. Þannig hafi varnaraðila verið gert ókleift að bjóða fram mögulegar úrbætur og sé framganga sóknaraðila því í andstöðu við 16. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup. Varnaraðili telji því að vísa eigi kröfu sóknaraðila frá nefndinni með vísan til a-liðar 2. mgr. 14. gr. laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála enda hafi sóknaraðili ekki reynt að leysa málið beint með varnaraðila.

Varnaraðili mótmælir því að verkið sé gallað og telur að sóknaraðili hafi ekki fært sönnur fyrir því. Að sögn varnaraðila hafi verkið verið unnið eftir bestu getu miðað við aðstæður og ástand gólfsins. Sönnunarbyrði um galla og tjóni hvíli á sóknaraðila. Ekki hafi verið lagðar fram í málinu myndir af ástandi gólfsins eða önnur gögn fyrir verkið og virðist sem úttektaraðila hafi ekki verið veittur aðgangur að slíkum gögnum og upplýsingum sem telja mætti nauðsynlegt til að framkvæma mat á verkinu. Verkið hafi verið unnið í samræmi við faglegar venjur og árangur af verkinu í mestu í takt við það sem við hafi verið að búast miðað við ástand gólfsins. Varnaraðili kveðst tilbúinn til að standa að smávægilegum lagfæringum og úrbótum ef sóknaraðili greiði verkið að fullu.

Varnaraðili bendir á að í málinu liggi fyrir matsgerð sem sóknaraðili hafi aflað einhliða og án allrar aðkomu varnaraðila. Varnaraðili telur að sönnunargildi slíkra álitsgerða sé verulega takmarkað enda hefði sóknaraðila verið í lófa lagt að afla dómkvaddis mats á meintum galla/tjóni eða öllu falli hafa samráð við varnaraðila svo hægt væri að koma andstæðum sjónarmiðum á framfæri við matið. Varnaraðili byggir á því að matsgerðin hafi því ekkert sönnunargildi í málinu og sé henni mótmælt. Í því sambandi vísi varnaraðili til eftirfarandi dóma Hæstaréttar; frá 1995, bls. 1423 og í málum nr. 107/2009 og 292/2012. Varnaraðili telur einnig að álitsgerðin sé illa rökstudd og standist ekki skoðun. Óumdeilt sé að umfang þess verks sem varnaraðili hafi tekið að sér að vinna fyrir sóknaraðila hafi falið í sér kostnað að fjárhæð um 500.000 krónur. Jafnvel þótt fallist verði á að verk varnaraðila hafi verið gallað sé órökstutt hvernig skaðabætur þær sem sóknaraðili krefjist ættu að nema helmingi hærri fjárhæð en sanngjarnt endurgjald fyrir að gera við gólf sem hafi verið illa farið áður en varnaraðili hafi upphaflega komið að verkinu.

Loks bendir varnaraðili á að í máli þessu reyni óhjákvæmlega á sönnunaratriði þar sem þörf sé á vitnaleiðslum til að leiða hið rétta í ljós, meðal annars hvað varði samskipti í aðdraganda verksins, samskipti um ástand parketsins áður en verk hafi hafist. Þar sem slík sönnunarfærsla fari ekki fram fyrir kærunevndinni sbr. 3. mgr. 16. gr. laga nr. 81/2019 sé útilokað fyrir nefndina að fallast á kröfu sóknaraðila.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Í athugasemdum sóknaraðila kemur fram að sóknaraðili hafi ekki óskað eftir að parketið yrði lýst líkt og varnaraðili byggir á. Virðist sem varnaraðili hafi ruglað saman tveimur tilboðum viðskiptavina sinna.

Sóknaraðili mótmælir því að varnaraðili hafi verið reiðubúinn að gera úrbætur á verkinu. Á fundi aðila þann 19. september 2021 hafi varnaraðili sýnt af sér mikinn dónaskap og gengið út af fundinum fyrirvaralaust. Sóknaraðili hafi skilið það viðmót varnaraðila sem hann ætlaði sér ekki að gera úrbætur á verkinu.

Sóknaraðili kveður framlagða matsgerð unna af óháðum fagaðila sem hafi setið námskeið Lögmannafélagsins fyrir matsmenn.

IV Niðurstaða

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa sem hvoru tveggja tóku gildi þann 1. janúar 2020.

Varnaraðili krefst þess aðallega að kvörtun sóknaraðila verði vísað frá kærunefndinni og vísar í því sambandi meðal annars til þess að kröfugerð sóknaraðila falli ekki undir lögsögu og valdsvið nefndarinnar. Auk þess telur varnaraðili að misræmis gæti í kröfugerðinni þar sem jöfnum höndum sé krafist útgáfu reiknings og niðurfellingu á kröfu. Þá telur varnaraðili kröfu sóknaraðila vanreifaða. Að lokum vísar varnaraðili til þess að vísa beri málinu frá samkvæmt a.lið 2. mgr. 14. gr. laga nr. 81/2019. Telur varnaraðili að sóknaraðili hafi ekki reynt að leysa málið beint með gagnaðila líkt og krafist er samkvæmt framangreindu ákvæði.

Samkvæmt a. lið 1. mgr. 14. gr. laga nr. 81/2019 er kveðið á um skyldu kærunefndarinnar til að vísa málum frá sem heyra ekki undir lögsögu hennar. Samkvæmt ákvæði 1. gr. er markmið laganna að tryggja neytendum aðgang að skilvirkri og faglegri málsmeðferð við lausn deilumála utan dómstóla. Lögin taka til ágreinings um samninga sem neytendur gera við seljendur um kaup á vöru eða þjónustu samkvæmt 1. mgr. 3. gr. þeirra. Með neytanda er átt við einstakling sem kaupir vöru eða þjónustu gegn endurgjaldi, enda séu kaupin ekki gerð í atvinnuskyni, sbr. 1. tölul. 1. mgr. 4. gr. laganna. Með seljanda er átt við einstakling, félag, opinberan aðila og aðra sem koma fram í atvinnuskyni og gera samninga við neytendur, svo og hvern þann sem í atvinnuskyni kemur fram í umboði eða fyrir hönd seljanda, sbr. 2. tölul. 1. mgr. 4. gr. laganna. Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa hefur samkvæmt 1. mgr. 16. gr. laganna úrskurðarvald í málum vegna ágreinings milli neytenda og seljenda sem rís af sölu- eða þjónustusamningi samkvæmt lögnum. Í málinu liggur fyrir að aðilar, sem báðir eru einstaklingar, gerðu með sér samning um tiltekna þjónustu varnaraðila í fasteign sóknaraðila og var sú þjónusta veitt í atvinnuskyni í skilningi laganna. Með vísan til framangreinds verður ekki fallist á að málið eigi ekki undir lögsögu kærunefndarinnar og verður málinu því ekki vísað frá á grundvelli a. liðar 1. mgr. 14. gr. laganna. Þá verður ekki fallist á með varnaraðila að krafa sóknaraðila sé svo vanreifuð eða óljós að hún verði metin ótæk til meðferðar hjá kærunefndinni skv. e. lið 1. mgr. 14. gr. laganna.

Fyrir liggur í málinu að aðilar áttu í nokkrum samskiptum í kjölfar verksins vegna ágreinings um gæði þess. Að frumkvæði sóknaraðila hittust aðilar hjá sóknaraðila þann 19. september 2021 í þeim tilgangi að fara yfir verkið. Greinir aðila á um hvað fór fram á fundinum. Að hálfu sóknaraðila er því haldið fram að varnaraðili hafi ekki verið fús að gera úrbætur á verki sínu og gengið út af fundi aðila skyndilega. Varnaraðili kveðst hins vegar ætíð hafa lýst sig reiðubúinn að standa að úrbótum á verkinu en hafi ekki fengið tækifæri til þess. Í tölvupósti sóknaraðila til varnaraðila þann 21. september 2021 kemur meðal annars fram að sóknaraðili hafi leitað álits frá fagaðila í parketslípun sem og fengið ráðgjöf hjá lögfræðingi Neytendasamtakanna. Kemur þar fram að fagaðilinn hafi talið verkið illa unnið og af þeim sökum væri það gallað. Hafi ráðleggingar fagaðilans verið á þá leið að ódýrast væri að rífa allt parketið af og leggja nýtt. Í niðurlagi tölvupóstarins segir eftirfarandi: „*Vegna þeirra atriða sem minnst er á hér að ofan viljum við biðja þig að endurgreiða okkur þær 200.000kr. sem við lögðum inn á þig og draga til baka*

kröfuna í heimabankanum.“ Varnaraðili svaraði sóknaraðila sama dag á eftirfarandi hátt: „*Krafan verið engan vegi fegin til baka minn kæri. Sýndi [...] of fleirum þetta. Fer brosandí með þetta í innheimtufarli.*“ Þá liggja fyrir tvö bréf lögfræðings Neytendasamtakanna til varnaraðila, dags. 20. september og 22. október 2021 þar sem leitast er við að ná sáttum milli aðila, en ekki verður séð að varnaraðili hafi svarað þeim erindum. Verður því ekki fallist á að vísa málinu frá á grundvelli a. liðar 2. mgr. 14. gr. laga nr. 81/2019.

Þá verður ekki séð af framlögðum samskiptum að varnaraðili hafi boðist til að bæta úr mögulegum annmörkum á þjónustu sinni, fyrr en með andsvörum sínum til kærunefndarinnar. Þar segir m.a.: „*Seljandi er reiðubúinn að standa að smávægilegum lagfæringum og úrbótum ef verkið verður greitt að fullu.*“ Samkvæmt þessu getur 16. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup (þkpl.) ekki komið til skoðunar í málinu, enda á seljandi þjónustu að hafa frumkvæði að því að bjóða úrbætur og ber að gera það „án kostnaðar eða verulegs óhagræðis fyrir neytandann.“

Samkvæmt 1. gr. 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 lausafjarmuni,
2. vinnu við fasteignir, vinnu vegna byggingarframkvæmda eða aðrar framkvæmdir á landi,
3. geymslu á lausafjarmunum,
4. ráðgjafarþjónustu sem veitt er í tengslum við 2. tölul.

Sóknaraðili óskaði eftir þjónustu varnaraðila við slípun, viðgerð, litun og lökkun á parketi í fasteign sóknaraðila. Ágreiningur málsins heyrir undir gildissvið þkpl., sbr. 2. tl. 1. gr. laganna.

Í málinu liggur fyrir að sóknaraðili leitaði til varnaraðila og óskaði eftir framangreindri þjónustu hans. Varnaraðili gerði tilboð í verkið þann 15. september 2021 sem sóknaraðili samþykkti og millifærði 200.000 krónur inn á reikning varnaraðila sem innborgun í verkið þann sama dag. Var verkið unnið daganna 15. til 18. september og gaf varnaraðili þá út reikning fyrir eftirstöðvum vinnu sinnar, að fjárhæð 302.592 krónur. Sóknaraðili heldur því fram að þjónusta varnaraðila hafi verið gölluð þar sem víða megi finna mislitun og bletti í parketinu. Sóknaraðili telur að parketið sé nú ónýtt og þurfi því annað hvort að byrja umrædda vinnu upp á nýtt eða leggja nýtt parket á gólfíð. Varnaraðili ber því við að verkið hafi verið unnið í samræmi við faglegar venjur og sé árangur verksins að mestu í takt við það sem búast mátti við miðað við ástand gólfsins en varnaraðili heldur því fram í málinu að parketið hafi verið illa farið fyrir verkið. Þá hafi sóknaraðili þrýst á að verkið yrði unnið í flýti gegn ráðleggingum varnaraðila. Varnaraðili telur sóknaraðila ekki hafa sýnt fram á að verkið hafi verið haldið galla.

Ákvæði 9. gr. þkpl. fjallar um galla á þjónustu og er svohljóðandi:

„9. gr. Seld þjónusta telst gölluð ef:

1. árangur af unnu verki stenst ekki kröfur skv. 4. gr. eða seld þjónusta víkur frá almennum öryggiskröfum, sbr. 5. gr.,

2. seljandi þjónustu hefur gefið rangar eða villandi upplýsingar í auglýsingum eða öðrum tilkynningum sem beint er að almenningi eða neytanda sérstaklega enda hafi þær verið forsenda fyrir kaupum á þjónustu,

3. seljandi þjónustu hefur ekki veitt neytanda upplýsingar sem hann hafði

vitneskju um eða hefði mátt hafa vitneskju um og hafa þýðingu fyrir framkvæmd verksins,

4. þjónustan felur í sér hættu á líkams- eða eignatjóni,

5. árangur verks eða þjónustu verður minni eða hefur minna notagildi en ella fyrir neytanda eftir að áhætta flyst aftur til hans og rekja má orsök þess til vanrækslu seljanda,

6. seld þjónusta víkur að öðru leyti frá því sem samningur seljanda og neytanda kveður á um.

Galli telst þó ekki vera fyrir hendi í þeim tilvikum sem nefnd eru í 1. og 4.

tölul. 1. mgr. ef telja má að það sé ósannngjarnt af neytanda að bera fyrir sig gallann.“

Meginreglan er sú að neytandi ber sönnunarbyrðina fyrir því að seld þjónusta sé haldin galla þegar áhættan af hinni seldu þjónustu hefur flust til neytandans. Þá ber neytandi jafnframt sönnunarbyrði fyrir fjárhæð þess tjón sem af hlýst vegna slíks galla.

Í málinu liggur fyrir matsgerð [...] húsasmíðameistara og matsfræðings sem sóknaraðili aflaði einhliða í kjölfar hins umþrætta verks. Í matsgerðinni kemur fram að sóknaraðili hafi óskað eftir mati á því hvernig slípun á parketi hafi tekist til á gólfi í fasteign hans og hafi matsmanni verið sýnd þau atriði sem sóknaraðila hafi ekki þótt í lagi. Í 1. másl. matsins sem ber yfirskriftina: „Misslípun, þverrispur/hringir, mislitun“ segir m.a. „Matsbeiðandi sagði matsmanni það að notuð hefði verið vél sem slípaði í hringi og vél sem slípaði í eina átt með belti. Við skoðun þá var hægt að sjá að miklu leyti þá ferla sem slípivélar fóru, þ.e. þvert á það hvernig efnid liggur og þess ekki gætt að taka þau vélarfór úr með því að slípa langsum eftir efninu til að jafna þetta út. Sums staðar leit út fyrir að ekki væri slípað mikið undir ofnum og skápum og að lakk hafi ekki farið með öllu af eftir litun. Þá var hægt að sjá þverrispur og hringi eftir vél sem slípaði í hringi. Hægt var að sjá að litur var misdökkur og hægt að sjá í honum þessa ferla sem nefndir voru um vélnarar. Ef slípunin er ekki jöfn þá er hætt við að liturinn verði ekki jafn. Dökkir viðarlitir (bæsar) sýna þetta yfirleitt mjög vel og eru mjög vandmeðfarnir“. Í niðurlagi matsins greinir matsmaður frá þeirri niðurstöðu sinni að: „gólfið sem er mjög mislitt á köflum og svæðum sem eru mjög áberandi þurfi að slípa og lita frá grunni og leggja áherslu á að ná úr því þessum misfellum sem lýst er að hér að ofan og sjást á myndum aftast í matsgerð. Gólfið þarf að taka í einu lagi og því þarf að fjarlægja þau húsgögn sem komin eru í íbúðina á meðan. Gera má ráð fyrir því að verkið taki 5 daga auk þess tíma sem tekur að fjarlægja og koma fyrir aftur húsgögnum í íbúðina. Kostnaðarmat vegna þess er kr. 1.022.800,-m/vsk.“ Í matsgerðinni er jafnframt að finna fjölda ljósmynda af parketinu eftir að verki varnaraðila lauk.

Samkvæmt 4. gr. þkpl. ber seljanda þjónustu að vinna verk af fagþekkingu og veita neytanda upplýsingar og leiðbeiningar um vinnu verks með hagsmuni neytanda fyrir augum. Ákvæði 6. gr. þkpl. mælir fyrir um leiðbeiningarskyldu seljanda gagnvart neytanda. Í þeirri skyldu felst m.a., samkvæmt athugasemdum við ákvæðið í frumvarpi til laganna, að ráðleggja kaupanda hvort vinna eigi verk eða ekki og með hvaða hætti. Þá ber seljanda þjónustu að leggja huglægt mat á það hvort ráðlegt sé að framkvæma verkið á þann hátt sem neytandi hefur óskað eftir, byggt á fagþekkingu sinni. Undir vissum kringumstæðum getur seljanda þjónustu verið rétt að neita að taka að sér verkefni, sér í lagi ef hann telur hættu á að neytandi muni síðar beita vanefndarúrræðum vegna galla á þjónustunni.

Samkvæmt 5. tölul. 1. mgr. 9. gr. þkpl. verður þjónusta, með tilliti til notagildis, að svara til þess sem seljandi hefur lofað eða er með réttu áskilið af neytanda. Í athugasemdum við ákvæðið í frumvarpi til laganna segir að ef árangur þjónustunnar verður ekki sá sem um var samið og það er ekki á ábyrgð neytanda sé þjónustan gölluð. Af framlögðum ljósmyndum verður ráðið að verki varnaraðila var mjög ábótavant. Fæst þetta jafnframt staðfest í fyrrnefndri matsgerð. Er því fallist á að þjónusta varnaraðila hafi verið haldin galla í skilningi 5. tölul. 1. mgr. 9. gr. þkpl.

Líkt og fyrr greinir starfar kærunefnd vöru- og þjónustukaupa á grundvelli laga nr. 81/2019. Nefndin er stjórnvald sem starfar samkvæmt stjórnarsýslulögum nr. 37/1993 og gilda lög nr. 91/1991 um meðferð einkamála ekki um störf hennar. Vegna þessa eðlis nefndarinnar er ekki unnt að gera sömu kröfur til sönnunarbyrði aðila líkt og gert er fyrir dómstólum. Verður kærunefndin að undangenginni rannsókn samkvæmt 10. gr. stjórnarsýslulaga að kanna á grundvelli framlagðra gagna hvort neytanda hafi tekist fullnægjandi sönnun um þau atriði sem deilt er um. Í máli þessu liggur ekki annað fyrir en að umþrætt matsgerð hafi verið unnin af óvilhöllum fagaðila. Varnaraðili hefur mótmælt forsendum kostnaðarmats matsgerðarinnar, en þó einkum á þeim grundvelli að furðu sæti að niðurstaða hennar um bætur sé tvöfalt hærri en það endurgjald sem varnaraðili hafi ætlað að innheimta vegna verksins. Að öðru leyti hefur hann ekkert gert til þess að hnekkja niðurstöðum matsins, t.d. með því að afla álits sérfróðs aðila. Verður matsgerðin því lögð til grundvallar í máli þessu. Með hliðsjón af framangreindu verður varnaraðila gert að endurgreiða sóknaraðila innborgun að fjárhæð 200.000 krónur, sem innt var af hendi 15. september 2021. Þá er viðurkennt að varnaraðili eigi ekki frekari kröfu á hendur sóknaraðila vegna verksins. Loks er fallist á að varnaraðila beri að greiða sóknaraðila skaðabætur að fjárhæð 520.208 krónur, sem er mismunur á tilboði varnaraðila og kostnaðarmati matsmanns við úrbætur vegna hins umþrætta verks.

IV

Úrskurðarorð

Varnaraðili, Y, greiði sóknaraðila, X, 720.208 krónur.

Viðurkennt er að varnaraðili eigi engar frekari kröfur á hendur sóknaraðila vegna samnings aðila um slípun, viðgerð, litun og lökkun á parketi í fasteign sóknaraðila, sem komst á grundvelli tilboðs sóknaraðila 15. september 2021.

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 málskostnaðargjald að fjárhæð 35.000 krónur með vísan til 3. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru og þjónustukaupa.

Víðir Smári Petersen
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson