

## **Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa**

Úrskurður uppkveðinn 29. júní 2021 í máli nr. 152/2020

Kærunefndina skipa í þessu máli Hildur Ýr Viðarsdóttir lögmaður, Ívar Halldórsson lögfræðingur og Jón Rúnar Pálsson lögmaður.

### **I**

#### **Aðild og kröfugerð**

Þann 22. desember 2020 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings í viðskiptum við Y, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að gefa út reikning fyrir greiðslukröfu sinni í kjölfar þess að hafa unnið við pípulagnir að heimili sóknaraðila.

### **II**

#### **Málsmeðferð hjá kærunefndinni**

Með ábyrgðarbréfi, dags. 7. janúar 2021, 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. Ábyrgðarbréfið var endursent án árangurs. Kvörtun sóknaraðila var birt fyrir varnaraðila með stefnuvotti þann 1. mars árið 2021. Í birtingunni fólst boð til varnaraðila um að senda andsvör til nefndarinnar í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Nefndinni bárust ekki andsvör frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru, auk kvörtunar, afrit af skriflegum samskiptum milli sóknaraðila og varnaraðila, staðfesting á greiðslum sóknaraðila til varnaraðila, dags. 22. og 24. september 2020, svo og afrit af greiðslusamkomulagi sóknaraðila við Veitur ohf.

Með bréfi, dags. 26. mars 2021, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### **III**

#### **Málsatvik og ágreiningsefni**

Í kvörtun kemur fram að sóknaraðili óskaði eftir þjónustu varnaraðila við pípulagnir þann 16. september árið 2020 með skilaboðum á samfélagsmiðlinum Facebook. Var óskað eftir þjónustunni í kjölfar þess að sóknaraðili hafði fengið auka reikning frá hitaveitunni Veitur o.h.f. að fjárhæð 146.863 krónur. Var varnaraðili beðinn um að greina mögulega bilun í ofnakerfi fasteignarinnar.

Að sögn sóknaraðila hafði varnaraðili komist að þeirri niðurstöðu eftir skoðun að skipta þurfi út öllum krönum og loftskrúfum þar sem vatn rynni óhindrað í gegnum ofnana. Væri það orsök mikillar heitavatnsnotkunar sem endurspegladist í reikningi Veitna ohf. Kveðst sóknaraðili í kjölfarið hafa spurt varnaraðila hvort hann gæti unnið verkið og afhent sóknaraðila kvittanir fyrir efniskostnaði og vinnu, svo og skýrslu vegna bilunarinnar. Var óskað eftir skýrslunni þar sem Veitur ohf. óskuðu eftir staðfestingu pípulagningamanns á því að um bilun í ofnakerfi væri að ræða með beiðni um lækkun reikningsins ef sú væri raunin. Varnaraðili hafi fallist á að afhenda sóknaraðila kvittanir og sóknaraðili fengi einnig skýrslu frá pípulagningarmeistara varnaraðila eftir að sóknaraðili hefði greitt fyrir verkið.

Samið var um greiðslu að fjárhæð 6.000 krónur auk virðisaukaskatts fyrir hverja unna klukkustund auk greiðslu fyrir efniskostnað. Verkið var unnið dagana 21. og 22. september árið 2020. Kveðst sóknaraðili hafa greitt varnaraðila fyrir þjónustuna, fyrir efniskostnaði og vinnu, með millifærslu áður en hann yfirgaf verkið. Greiddi sóknaraðili 96.000 krónur til varnaraðila þann 21. september árið 2020, svo og 5.000 krónur og 146.000 krónur þann 22. september 2020 samkvæmt framlögðum gögnum. Að sögn sóknaraðila ætlaði varnaraðili að koma með kvittanirnar síðar um kvöldið eða degi seinna.

Varnaraðili hefur ekki orðið við kröfu sóknaraðila um afhendingu þeirra gagna sem samið var um. Í samskiptum við sóknaraðila, m.a. 28. september 2020 og 18. desember 2020, kvaðst varnaraðili ætla að afhenda sóknaraðila gögnin samdægurs en varð ekki við því. Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að afhenda sóknaraðila útgefinn reikning fyrir vinnunni, reikning fyrir efniskostnaði ásamt stuttri skýringu á þeirri vinnu sem fór fram til að afhenda Veitum ohf.

#### IV

#### Niðurstaða

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerð nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa sem hvoru tveggja tóku gildi þann 1. janúar 2020. Varnaraðili hefur ekki látið málið til sín taka hjá nefndinni, þ.e. hvorki skilað inn andvörum eða gögnum. Byggir því niðurstaðan á þeim upplýsingum og gögnum sem sóknaraðili hefur lagt fram í málinu.

Sóknaraðili og varnaraðili eru einstaklingar. Samkvæmt 1. gr. laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála er markmið þeirra 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, sbr. 3. gr. Með neytanda er í lögum nr. 81/2019 átt við einstaking sem kaupir vöru eða þjónustu gegn endurgjaldi, enda séu kaupin ekki gerð í atvinnuskyni, sbr. 1. tl. 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. tl. 1. mgr. 4. gr. laganna. Af gögnum málsins verður ráðið að varnaraðili hafi veitt sóknaraðila, sem neytanda, þjónustu við pípulagnir sem varnaraðili selur í atvinnuskyni í skilningi laga nr. 81/2019. Heyrir úrlausn málsins því undir kærunefnd vöru- og þjónustukaupa, sbr. 1. mgr. 16. gr. laganna.

Samkvæmt 1. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup (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 bilanagreiningu á ofnakerfi í fasteign sóknaraðila ásamt viðgerð og afhendingu á stuttri skýrslu um bilanagreininguna. Ágreiningur málsins heyrir undir gildissvið þkpl., sbr. 2. tl. 1. gr. laganna. Bilanagreiningin

og viðgerð á ofnakerfi fasteignarinnar fór fram í september árið 2020. Sóknaraðili hefur hins vegar ekki fengið afhenta umsamda skýrslu þrátt fyrir að hafa greitt fyrir þjónustuna. 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 viku 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 viku 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 ósannjarnt af neytanda að bera fyrir sig gallann.“*

Staðfest er í gögnum málsins að samið hafi verið um afhendingu á skýrslu við lok verksins og var afhendingu einnig lofað á síðari stigum eftir ítrekanir sóknaraðila. Í skriflegum samskiptum milli málsaðila fullyrti varnaraðili þann 28. september og 18. desember 2020 að skýrslan muni berast innan skamms. Þannig sagði varnaraðili þann 18. desember: [S]endi þér þegar ég kem heim [...] átti eftir að finna tímavinnureikninginn bara“. Í umbeðinni þjónustu fólst því greining á orsök lekans ásamt skýrslu þar sem greint yrði frá niðurstöðu varnaraðila. Þar sem varnaraðili hefur ekki afhent umsamda skýrslu var þjónusta varnaraðila haldin galla í skilningi 5. og 6. tölul. 1. mgr. 9. gr. þkpl.

Líta verður á kröfu sóknaraðila um afhendingu skýrslunnar sem kröfu um úrbætur. Samkvæmt 1. mgr. 11. gr. þkpl. getur neytandi krafist þess að seljandi þjónustu bæti úr göllum á þjónustunni nema það valdi seljanda þjónustunnar óhæfilega miklum kostnaði eða verulegu óhagræði. Ef seljandi bætir ekki úr galla innan hæfilegs frest er neytanda neimilt, samkvæmt 2. mgr. ákvæðisins, að láta bæta úr gallanum á kostnað seljanda þjónustunnar. Fallist er á kröfu sóknaraðila um að varnaraðila beri að afhenda sóknaraðila umsamda skýrslu, sbr. 1. mgr. 11. gr. þkpl.

Af gögnum málsins verður ráðið að samið hafi verið um vinnu verksins gegn greiðslu að fjárhæð 6.000 krónur fyrir hverja klukkustund auk virðisaukaskatts, svo og greiðslu efniskostnaðar. Varnaraðili hefur hins vegar ekki gefið út reikning vegna verksins. Krefst sóknaraðili þess að varnaraðila verði gert að gefa út reikninga fyrir vinnukostnaði og efniskostnaði.

Ákvæði VII. kafla þkpl. fjalla um verðlagningu í þjónustukaupum og uppgjör milli aðila. Samkvæmt 28. gr. þkpl. skal neytandi, þegar ekki hefur verið samið um verð, greiða það verð sem telja má sanngjarnt með hliðsjón af umfangi og eðli þjónustunnar. Ef samið er um verk miðað við ákveðinn tímafjölda eða verðið er ákveðið miðað við efniseiningu ræðst verðið af því hversu margir tímar voru í raun unnir eða hversu mikið efni var notað. Í 1. mgr. 34. gr. þkpl. segir að ef ekki hefur verið samið um verð geti neytandi krafist þess

að seljandi geri honum sundurliðaðan reikning fyrir hinni seldu þjónustu þannig að hann geti séð með hvaða hætti heildarverð þjónustunnar er reiknað út. Getur neytandi krafist þess að reikningur sé sundurliðaður, annars vegar í laun fyrir vinnu og hins vegar í efnisnotkun. Þegar vinnulaun eru tilgreind skal, samkvæmt athugasemdum við ákvæðið í frumvarpi til þkpl., taka fram hvenær verkið var unnið, hversu margir tímar voru unnir og hversu hátt tímakaup seljandi þjónustu hefur áskilið sér. Þegar efnismagn er tilgreint verður að koma fram í reikningi hve mikið hefur verið notað af efni og hvað það kostaði. Þá segir í 2. mgr. ákvæðisins að neytanda beri ekki skylda til að greiða seljanda fyrir þjónustu fyrr en hann hefur fengið útgefinn reikning í samræmi við 1. mgr. ákvæðisins og gildandi opinber fyrirmæli um gerð reikninga.

Sóknaraðili hefur þegar greitt varnaraðila fyrir þjónustuna alls 247.000 krónur með þremur millifærslum dagana 21. og 22. september 2020. Greiddi sóknaraðili fyrir þjónustuna í ljósi þess að varnaraðili kvaðst ætla að afhenda sóknaraðila sundurliðaða reikninga síðar sama dag. Varnaraðili hefur hins vegar ekki afhent sóknaraðila reikninga vegna þjónustunnar. Með hliðsjón af gögnum málsins er fallist á kröfu sóknaraðila um að varnaraðila beri að gefa út reikninga fyrir greiðslukröfu sinni, sbr. 1. mgr. 34. gr. þkpl.

## V

### Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að afhenda sóknaraðila, X, umsamda skýrslu þar sem greint er frá niðurstöðu bilanagreiningar varnaraðila á ofnakerfi í fasteign sóknaraðila. Varnaraðila ber að gefa út reikning fyrir þjónustunni líkt og samið var um milli málsaðila.

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

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson