

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 29. ágúst 2024 í máli nr. 11/2024

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

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

Sóknaraðili telur að þjónusta varnaraðila hafi verið ófullnægjandi og að varnaraðili hafi krafist of hárrar greiðslu fyrir þá þjónustu sem hann veitti. Krefst sóknaraðili endurgreiðslu á kröfu varnaraðila umfram kostnað við skipti á gaslöngu. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

### II

#### Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 16. janúar 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 til nefndarinnar þann 3. apríl 2024. Athugasemdir sóknaraðila við andsvör varnaraðila bárust 22. apríl 2024 og athugasemdir varnaraðila þann 3. maí 2024.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda beggja aðila, verkbeiðni, dags. 7. febrúar 2022, reikningur, dags. 4. apríl 2022, tímaskýrsla, afrit af skriflegum samskiptum milli aðila og afrit af verðskrá varnaraðila árið 2022.

Með bréfi, dags. 29. ágúst 2024 var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Af gögnum máls verður ráðið að sóknaraðili óskaði eftir þjónustu varnaraðila við að yfirfara gaseldavél og gasleiðslu í febrúar 2022. Þann 4. apríl sama ár gaf varnaraðili út reikning til sóknaraðila vegna þjónustunnar, að fjárhæð 50.648 krónur. Áttu aðilar í samskiptum í kjölfarið þar sem sóknaraðili taldi greiðslukröfu varnaraðila of háa og að varnaraðili hafi ekki framkvæmt viðgerð sem hún hafi óskað eftir.

Sóknaraðili vísar til þess að hafa óskað eftir þjónustu varnaraðila við yfirferð á gaseldavél sinni og viðgerð á því sem ekki hafi virkað sem skyldi, þ.e. að laga neistagjafa í helluborði og óvirkt ljós í stjórnborði auk viðgerðar á bakaraofni eldvélarinnar sem að sögn sóknaraðila hiti ójafnt. Hafi starfsmaður varnaraðila komið og skipt um gaslöngu tengda vélinni. Hafi viðkomandi hins vegar ekki sinnt þeim viðgerðum sem sóknaraðili óskaði eftir. Þegar sóknaraðili hafi óskað eftir skýringum varnaraðila á því síðar hafi varnaraðili sagt að ekki væri þess virði að gera við eldri gasvélar líkt og vél sóknaraðila og heppilegast væri að kaupa nýja slíka. Þá hafi varnaraðili jafnframt upplýst sóknaraðila um að umkrafin fjárhæð væri lágmarksgjald fyrir þjónustu varnaraðila auk viðbótarkostnaðar vegna skipta á gaslöngu. Kveðst sóknaraðili hafa talið að umræddur viðbótarkostnaður ætti að vera innfalinn í þjónustu við yfirferð á vélinni. Þá kveðst sóknaraðili gera

athugasemdir við það að varnaraðili hafi ekki upplýst hana fyrirfram um að ekki væri unnt að framkvæma viðgerð á vélinni sjálfri.

Sóknaraðili telur varnaraðila hafa ofreiknað vinnuframlag sitt enda hafi umrædd slönguskipti aðeins tekið um 10 mínútur og engin önnur þjónusta veitt af hálfu varnaraðila. Krafa varnaraðila að fjárhæð 50.648 krónur sé því of há. Hafi aðilar reynt að leita sátta en án árangurs. Krefst sóknaraðili því endurgreiðslu sem nemur kostnaði umfram vinnu við slönguskipti.

Varnaraðili kveðst hafa fengið verkbeiðni frá sóknaraðila í gegnum vefsíðu sína um að yfirfara gaseldavél og gasleiðslu. Í beiðninni hafi ekki komið fram að sóknaraðili óskaði eftir viðgerð á vélinni. Hafi starfsmaður á vegum varnaraðila framkvæmt það verk sem óskað hafi verið eftir í verkbeiðninni sem hafi falist í því að yfirfara vélina og skipta um slitfleti sem hafi verið komnir á tíma, þ.e. gaslöngu og þrýstijafnara. Hafi sóknaraðili síðar haft samband við varnaraðila og upplýst varnaraðila að hún hefði jafnframt óskað eftir því að gert yrði við neistagjafa einnar hellu vélarinnar. Hafi varnaraðili kannað í kjölfarið hjá umboðsaðila vélarinnar hvort unnt væri fá varahluti vegna þessa en fengið þær upplýsingar að viðkomandi væri hættur með vörumerkið. Hafi varnaraðili reynt að leita að varahlutum með öðrum leiðum en án árangurs. Hafi varnaraðili því upplýst sóknaraðila að ekki væri unnt gera við vélina. Varnaraðili kveðst því hafa mælt með því við sóknaraðila að kaupa nýja gaseldavél. Þá ber varnaraðili því við að hann hefði aldrei getað framkvæmt viðgerð á stjórnborði vélarinnar sem og vegna bilunar í hitakerfi í bakaraofni hennar en slíkar viðgerðir geti aðeins rafiðnmenntaðir aðilar framkvæmt. Hafi varnaraðili aðeins þekkingu á pípulögnum og gasleiðslum.

Varnaraðili vísar til þess að fjárhæð kröfu hans vegna þjónustu við yfirferð á gaseldavél í þágu sóknaraðila sé í samræmi við verðskrá hans sem birt hafi verið á vefsíðu hans en sóknaraðili sendi varnaraðila verkbeiðni sína í gegnum þá vefsíðu. Hafi sóknaraðili því mátt vita að greiðslukrafa hans væri lágmarksgjald auk efniskostnaðar og virðisaukaskatts. Varnaraðili kveðst hafa þótt leitt að upplifun sóknaraðila af þjónustu hans hafi ekki verið góð og því boðið henni endurgreiðslu hluta reikningsins. Hafi sóknaraðili ekki fallist á það boð varnaraðila.

#### **IV**

##### **Lagaumhverfi**

Í II. kafla laga nr. 42/2000 um þjónustukaup (þkpl.) er fjallað um samninga um kaup á þjónustu o.fl. Í 1. mgr. 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 verð á þjónustu í VII. kafla þkpl. Ákvæði 29. gr. laganna tekur til þeirra aðstæðna þegar seljandi þjónustu hefur látið neytanda í té verðáætlun en þá má verðið ekki fara verulega fram úr þeirri áætlun. Í athugasemdum með frumvarpi til laganna segir að hlutlægt mat ráði því hvort verðið teljist hafa farið verulega fram úr áætlun.

#### **V**

##### **Niðurstaða**

Sóknaraðili óskaði eftir þjónustu varnaraðila við yfirferð á gaseldavél í febrúar 2022. Kærunefndin telur að sú þjónusta sem deilt er um í málinu eigi undir gildissvið laga nr. 42/2000 sem vinna við lausafjármuni í skilningi 1. tölul. 1. mgr. 1. gr. laganna.

Af gögnum málsins verður ráðið að uppi er ágreiningur um bæði árangur verksins og fjárhæð þóknunar varnaraðila vegna þess.

Í málinu liggur fyrir að sóknaraðili sendi varnaraðila verkbeiðni í gegnum vefsíðu varnaraðila. Í reitnum „*verklýsing*“ í beiðninni tiltók sóknaraðili að óskað væri eftir því að varnaraðili myndi yfirfara gaseldavél og gasleiðslu hennar. Ekki verður annað ráðið en að veitt þjónusta varnaraðila hafi verið í samræmi við verkbeiðni sóknaraðila. Sóknaraðili heldur því hins vegar fram að hún hafi jafnframt óskað því, munnlega í aðdraganda útfyllingar á verkbeiðninni, að varnaraðili myndi gera við nokkra íhluti vélarinnar. Varnaraðili kveðst hins vegar hafa fylgt verkbeiðni sóknaraðila og kveðst ekki kannast við að sóknaraðili hafi óskað eftir tilteknum viðgerðum á vélinni í símtali. Sóknaraðili ber sönnunarbyrði fyrir staðhæfingum sínum. Gegn andmælum varnaraðila er ekki unnt að leggja það til grundvallar í máli þessu að aðilar hafi samið svo um að varnaraðili myndi framkvæma þjónustu umfram þá sem tiltekin var í verkbeiðni sóknaraðila.

Í reikningi varnaraðila, dags. 4. apríl 2022, kemur fram að krafist sé lágmarksgjalds í gasi m/efnisútvegum að fjárhæð 35.299 krónur. Þá er gerð krafa um greiðslu efniskostnaðar að fjárhæð 5.546 krónur. Er samtala þessara liða auk virðisaukaskatts alls 50.648 krónur. Líkt og að framan greinir sendi sóknaraðili verkbeiðni í gegnum vefsíðu varnaraðila. Á vefsíðunni var birt þágildandi verðskrá varnaraðila. Þar var auglýst gjald fyrir þá þjónustu sem sóknaraðili óskaði eftir 35.299 krónur án virðisaukaskatts. Í máli þessu liggur fyrir að varnaraðili krafðist greiðslu í samræmi við framangreinda verðskrá. Verður því ekki séð að greiðslukrafa varnaraðila hafi farið verulega fram úr áætlun í skilningi 29. gr. þkpl.

Meginregla samningaréttar er sú að gerða samninga beri að halda. Aðilar kröfuréttarsambands geta í samræmi við þá meginreglu krafist þess að samningur verði efndur í samræmi við efni hans. Með hliðsjón af framlögðum gögnum og málsatvikum öllum telur kærunefndin að varnaraðili veitti sóknaraðila umsamda þjónustu og krafist greiðslu fyrir hana í samræmi við fyrrgreint auglýst gjald varnaraðila auk efniskostnaðar að fjárhæð 5.546 krónur eða alls 50.648 krónur að meðtöldum virðisaukaskatti. Verður því ekki fallist á kröfu sóknaraðila um lækkun á útgefnum reikningi vegna verksins.

## VI Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

---

Hildur Ýr Viðarsdóttir  
formaður

---

Hildur Leifsdóttir

---

Jón Rúnar Pálsson