

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 12. febrúar 2021 í máli nr. 98/2020

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 16. september 2020 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings um þjónustu sem keypt var af fyrirtækinu Y, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili telur að þjónustan hafi verið haldin galla og krefst endurgreiðslu að fjárhæð 26.412 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað en hefur boðið sóknaraðila endurgreiðslu að fjárhæð 7.000 krónur til að ná sáttum í ágreiningnum.

### II

#### Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfum, dags. 16. september og 1. október árið 2020, 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 28. október 2020. Sóknaraðili sendi nefndinni athugasemdir vegna andsvara varnaraðila þann 29. október 2020. Frekari athugasemdir bárust ekki frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, reikningar vegna þjónustu varnaraðila, dags. 18. ágúst árið 2020 og 2. september árið 2020, svo og afrit af skriflegum samskiptum milli sóknaraðila og varnaraðila.

Með bréfi, dags. 27. nóvember árið 2020, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili óskaði eftir þjónustu varnaraðila við að skipta um tvo gorma í bílskúrshurð í fasteign sóknaraðila. Samkvæmt reikningi frá varnaraðila, dags. 18. ágúst árið 2020, fólst verkið í að skipta út gormum í einflekahurð og tók eina og hálf klukkustund. Sóknaraðili greiddi 19.876 krónur fyrir þjónustuna. Samkvæmt síðar útgefnum reikningi frá varnaraðila, dags. 2. september árið 2020, tók varnaraðili einnig að sér að stilla og lagfæra bílskúrshurð í fasteign sóknaraðila. Verkið tók tvær klukkustundir og greiddi sóknaraðili samkvæmt framlögðum reikningi 26.412 krónur fyrir þjónustuna.

Sóknaraðili telur að verkið, sem unnið var þann 18. ágúst árið 2020, hafi verið haldið galla og honum hafi því ekki borið að greiða seinni reikning varnaraðila.

#### 3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili bendir á að nýju gormarnir hafi verið styttri en þeir sem voru fyrir í bílskúrshurðinni og flekinn hafi ekki fallið alveg að stoðum þegar bílskúrshurðinni var lokað. Hafi starfsmaður varnaraðila sannfært sóknaraðila um að best væri að láta frauðplast, sem sóknaraðili hafði límt yfir öll op, vera þar sem óþarfi væri að fjarlægja það. Sóknaraðili tekur fram að hurðin hafi verið prófuð áður en starfsmaður varnaraðila fór af

verkstað og virtist virka eðlilega. Að sögn sóknaraðila prófaði hann hurðina aftur degi síðar og þá skrölti í keðjunni sem dró hurðarflekann. Hafði sóknaraðili því samband við varnaraðila sem sendi starfsmann að heimili sóknaraðila nokkrum dögum síðar.

Þegar starfsmaður varnaraðila mætti aftur til sóknaraðila færði hann festingar fyrir gormana. Þá var hurðin endurstíllt þannig nú fellur hurðarflekinn eðlilega og lokast. Að sögn sóknaraðila sagði starfsmaður varnaraðila að nýju gormarnir væru ekki alveg eins og þeir gömlu og því þyrfti að færa festingarnar nær hvor annarri báðum megin við hurðarflekann. Sóknaraðili telur að það hefði átt að vera starfsmanni varnaraðila ljóst í upphafi. Sóknaraðili hefur hafnað boði varnaraðila um endurgreiðslu að fjárhæð 7.000 krónur til að sætta málið.

### *3.2. Sjónarmið varnaraðila*

Varnaraðili bendir á að sóknaraðili hafi óskað eftir þjónustu varnaraðila við að lagfæra gamla bílskúrshurð og setja við hana nýja gorma sem sóknaraðili útvegaði sjálfur. Starfsmaður varnaraðila hafi því mætt á staðinn þann 18. ágúst árið 2020 og skipt um gormana með því að setja þá nýju í þær festingar sem fyrir voru. Eftir það hafi hurðin verið prófuð nokkrum sinnum og hafi hún virkað eðlilega. Starfsmaður varnaraðila og sóknaraðili hafi síðar rætt um þéttikanta við hurðina þar sem starfsmaðurinn benti á að hann teldi ekki að betri árangur myndi nást með því að skipta um kantana.

Síðar hafi sóknaraðili haft samband við varnaraðila og sagt að hurðin virki ekki sem skyldi. Starfsmaður varnaraðila hafi því farið aftur til sóknaraðila. Varnaraðili bendir á að það skrölt sem sóknaraðili segi hafa verið í keðju hafi í raun verið hljóð frá hlíf á loftljósi sem hafði aflagast. Varnaraðili segir ekki liggja fyrir hvernig það gerðist en starfsmaðurinn hafi lagfært hana og hljóðið hafi þá hætt. Ekkert hafi verið átt við keðjuna. Við skoðun hafi komið í ljós að nýju gormarnir voru helst til langir miðað við festipunktana sem notaðir höfðu verið fyrir gömlu gormana. Hurðin hafi þó virkað eðlilega engu að síður. Starfsmaður varnaraðila hafi þá fært til festingarnar fyrir gormanna sem hafi létt aðeins á hurðinni, sem virkaði áfram eðlilega. Þá hafi sóknaraðili bætt þéttiköntum við hurðina, eftir 18. ágúst árið 2020, áður en varnaraðili mætti aftur á staðinn nokkum dögum síðar. Varnaraðili segir að nýju kantarnir hafi ekki snúið rétt og starfsmaður varnaraðila hafi lagfært þá. Varnaraðili ítrekar vilja sinn til að sætta málið með endurgreiðslu að fjárhæð 7.000 krónur.

### *3.3. Athugasemdir sóknaraðila*

Sóknaraðili kveðst hafa bent á það fyrir upphaf verksins að gormarnir væru ekki af sömu stærð og þeir gömlu en sagt að eflaust mætti notast við þá. Varnaraðili hafi ekki andmælt því. Sóknaraðili kveðst hafa viljað fjarlægja þéttikantana en starfsmaður varnaraðila hafi talið þá vera til bóta. Þá segir sóknaraðili að annað hljóð ætti að heyrast þegar málmur skellur í málm heldur en þegar málmur og plasthlíf skella saman. Ef plasthlífin hafi verið laus hafi sá sem fiktaði í henni líklegast ekki gengið rétt frá henni. Þá hefði vanur maður á þessu sviði átt að færa festingarnar strax vegna misjafnrar stærðar gormanna. Sóknaraðili kveðst ekki hafa átt við froðuplastið og hafnar boði varnaraðila um sátt í málinu.

## **IV**

### **Niðurstaða**

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

Sóknaraðili óskaði eftir þjónustu varnaraðila við að skipta um gorma í bílskúrshurð í fasteign sóknaraðila. Sóknaraðili hafði sjálfur keypt gorma til verksins sem voru af annarri stærð en þeir gormar sem skipt var út. Sóknaraðili greiddi 19.876 krónur fyrir

þjónustuna. Degi síðar segir sóknaraðili að skrölt hafi heyrst frá hurðinni og var því haft samband við varnaraðila. Varnaraðili kom síðar að heimili sóknaraðila og lagfærði orsök skröltsins, færði festingar fyrir gormana og stillti hurðina af. Sóknaraðili greiddi 26.412 krónur fyrir þá þjónustu. Sóknaraðili telur að þjónusta varnaraðila þann 18. ágúst árið 2020 hafi verið haldin galla og varnaraðila beri því að endurgreiða sóknaraðila alls 26.412 krónur vegna þeirrar þjónustu sem var framkvæmd síðar.

Ákvæði laga nr. 42/2000 um þjónustukaup (þkpl.) gilda um viðskipti sóknaraðila og varnaraðila, sbr. 2. tölul. 1. mgr. 1. gr. laganna. Við mat á kröfu sóknaraðila verður að líta til þess hvort þjónusta varnaraðila, sem framkvæmd var þann 18. ágúst árið 2020, hafi verið haldin galla í skilningi 9. gr. þkpl., en ákvæðið 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 ósanngjarnt af neytanda að bera fyrir sig gallann.“*

Sóknaraðili óskaði eftir því að skipt yrði um tvo gorma við bílskúrshurð en hann lagði sjálfur til gormana. Þeir voru aðeins styttri en eldri gormarnir. Samkvæmt reikningi varnaraðila þann 18. ágúst árið 2020 fólst þjónustan í að „[s]kipta út gormum í einflekahurð“. Samkvæmt reikningi varnaraðila, dags. 2. september 2010, fólst vinna hans í því að „[s]tilla og lagfæra bílskúrshurð“.

Varnaraðili skipti út gormunum þann 18. ágúst og virðast aðilar sammála um að bílskúrshurðin hafi virkað og lokast á sama hátt og áður eftir að starfsmaður varnaraðila hafði skipt út gormum í hurðinni. Degi síðar kveðst sóknaraðili hafa orðið var við skrölt í hurðinni. Starfsmaður varnaraðila kom því aftur og endurstillti hurðina og færði festingar fyrir gormana þannig hurðin lokaðist betur en áður. Þegar varnaraðili mætti til sóknaraðila þann 2. september árið 2020 var því framkvæmd aukin þjónusta umfram það sem sóknaraðili hafði áður greitt fyrir vegna þjónustunnar þann 18. ágúst. Ekki hefur verið sýnt fram á að verkið hefði tekið varnaraðila styttri tíma ef hann hefði framkvæmt það allt í einu. Samkvæmt 28. gr. þkpl. skal neytandi, þegar ekki hefur verið samið um verð, greiða það verð sem telja má sanngjarnt með hliðsjón af því hve vinnan er mikil og hvers eðlis hún er. Ekki verður annað séð en að greiðslukrafa varnaraðila sé í samræmi við umfang þess verks sem unnið var.

Verður samkvæmt framangreindu að hafna kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu að fjárhæð 26.412 krónur.

**V**  
**Úrskurðarorð**

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir  
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson