

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 7. júlí 2025 í máli nr. 123/2024

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 18. september 2024 barst kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings í viðskiptum við fyrirtækið Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst endurgreiðslu frá varnaraðila að fjárhæð 550.000 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með bréfi, dags. 19. september 2024, 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 16. október 2024. Athugasemdir sóknaraðila við andsvörum bárust degi síðar. Ekki bárust frekari athugasemdir frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, reikningar varnaraðila, staðfestingar á greiðslum þeirra, afrit af smáskilaboðum milli aðila, afrit af tölvupósti HMS til sóknaraðila, tölvupóstur lögmanns sóknaraðila til lögmanns varnaraðila, dags. 3. júlí 2024, reikningur vegna lögmannsþjónustu, dags. 26. ágúst 2024, ljósmynd sóknaraðila af rafmagnstöflu, dags. 3. september 2024, tölvupóstur varnaraðila til lögmanns síns, dags. 16. október 2024, tímaskýrsla varnaraðila og vinnulýsing vegna nóvember 2023.

Með bréfi, dags. 7 júlí 2025, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kæruneftndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Samkvæmt gögnum máls óskaði sóknaraðili í júlí 2023 eftir þjónustu varnaraðila við að leggja nýtt rafmagn í fasteign hans að [...]. Gerðu aðilar með sér munnlegt samkomulag um verkið og var ákveðið að það yrði unnið í tímavinnu. Að sögn varnaraðila var hvorki gerð kostnaðaráætlun né áætlun um verktíma. Hóf varnaraðili verkið í lok júlí 2023 og vann í því fram í byrjun árs 2024. Aðilum ber ekki saman um hvers vegna varnaraðili lauk ekki umsömdu verki. Sóknaraðili vísar til þess að verkið hafi tafist nokkuð þrátt fyrir ítrekaðar óskir hans um að það yrði klárað auk þess sem varnaraðili hafi síðan horfið frá því óloknu. Að sögn varnaraðila hafi hann hætt við verkið sökum ágreinings við sóknaraðila í febrúar 2024. Að beiðni Húsnæðis- og mannvirkjastofnunar („HMS“) í júní 2024 var lagt fyrir varnaraðila að tryggja rafmagnsöryggi í fasteign sóknaraðila með vísan til ákvæða laga nr. 146/1996 um öryggi raforkuvirkja og neysluveitna. Varð varnaraðili við því í september 2024.

Sóknaraðili telur að varnaraðili hafi enn ekki lokið hinu umsamda verki og krefst endurgreiðslu kaupverðs að hluta.

Sóknaraðili vísar til þess hið umbeðna verk hafi dregist mjög þar sem ófullærður rafvirki á vegum varnaraðila hafi unnið það að mestu leyti. Þá byggir sóknaraðili á því að varnaraðili hafi krafist greiðslu umfram unna tíma. Hafi varnaraðili síðan horfið frá verkinu án þess að því hafi verið lokið. Kveðst sóknaraðili hafa ítrekað reynt að fá varnaraðila til að klára verkið en án árangurs. Í apríl 2024, eða níu mánuðum eftir að verkið hófst, hafi sóknaraðili gert sér grein fyrir því að varnaraðili myndi ekki ljúka hinu umsamda verki. Í kjölfarið hafi sóknaraðili þurft að leita til HMS enda hafi varnaraðili yfirgefið verkið án þess að sinna því að tryggja rafmagnsöryggi í fasteigninni. Hafi varnaraðili orðið við áskorun HMS um úrbætur í september 2024.

Sóknaraðili telur sig hafa ofgreitt varnaraðila fyrir vinnu hans samkvæmt reikningi, dags. 28. nóvember 2023 vegna 80 vinnustunda og efniskostnaðar að fjárhæð 8.204 krónur. Heildarfjárhæð reikningsins hafi numið 715.448 krónum að teknu tilliti til 5% afsláttar af vinnuliðnum og 15% afsláttar af efni. Að sögn sóknaraðila hafi hann innt varnaraðila þann 9. nóvember 2023 eftir því hvað það myndi kosta að ljúka öllu verkinu. Hafi varnaraðili svarað á þann veg í smáskilaboðum að það myndi kosta um 700.000 krónur auk virðisaukaskatts. Sóknaraðili kveður varnaraðila hins vegar aðeins hafa komið til að sinna verkinu í tvígang í nóvember og unnið um sex vinnustundir við að tengja útiljós og vinna við rafmagnstöflu. Það geti bæði sóknaraðili sjálfur og eiginkona hans vitnað fyrir um. Hins vegar hafi varnaraðili krafist greiðslu fyrir 80 vinnustundir í nóvember. Að mati sóknaraðila hafi varnaraðili því krafist greiðslu fyrir mun fleiri tíma en hann hafi í raun unnið í þágu sóknaraðila. Kveðst sóknaraðili hafa greitt reikninginn þann 15. desember 2023 enda taldi hann sig vera að greiða varnaraðila fyrir að ljúka verkinu sem hann hafi svo ekki gert. Hafi sóknaraðili síðar þurft að greiða þriðja aðila, Funis ehf., um 500.000 krónur fyrir að ljúka hinu umsamda verki. Byggir sóknaraðili á því að hafa ofgreitt varnaraðila vegna verksins sem nemi um 550.000 krónum.

Varnaraðili byggir á því að hafa krafist greiðslu fyrir verkið í samræmi við unna tíma. Hafi sóknaraðili fengið alla reikninga varnaraðila afhenta sem og tímaskýrslur. Bendir varnaraðili á að hann hafi veitt sóknaraðila þær upplýsingar í aðdraganda verks að kostnaður við það myndi nema um fimm til sex milljónum króna.

Varnaraðili vísar til þess að hann hafi gert sóknaraðila grein fyrir því um miðjan desember 2023 að hann vildi segja sig frá verkinu en hafi haldið því áfram að ósk sóknaraðila. Hafi varnaraðili síðan hætt með verkið þegar upp úr hafi slitnað milli aðila í febrúar 2024.

Varnaraðili bendir á að verkið hafi verið umfangsmikið enda hafi þurft að endurleggja allt rafmagn, fræsa í veggj og laga lagnir sem hafi verið fyrir sem og að fjarlægja aðrar lagnir. Hafi því ekki verið óeðlilegt að verktíminn hafi verið um fimm mánuðir.

Varnaraðili vísar til þess að eftir að sóknaraðili greiddi hinn umþrætta reikning 15. desember 2023 hafi varnaraðili unnið í þágu hans alls 16 vinnustundir og lagt til ýmist efni, alls að fjárhæð 402.264 krónur sem hann hafi ekki krafist greiðslu fyrir. Hafnar varnaraðili því alfarið að sóknaraðili hafi ofgreitt fyrir hið umsamda verk.

IV Lagaumhverfi

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 vinnu við raflagnir í fasteign sinni. Ágreiningur máls heyrir undir gildissvið þkpl., sbr. 2. tölul. 1. gr. laganna.

Samkvæmt 4. gr. þkpl. ber seljanda þjónustu að vinna verk af fagþekkingu og veita neytanda upplýsingar og leiðbeiningar um vinnu verks með hagsmunum neytanda fyrir augum.

Ákvæði 9. gr. þkpl. fjallar um galla á þjónustu og segir m.a. í 5. tölul. 1. mgr. ákvæðisins að þjónusta telst gölluð ef árangur verks eða þjónustu verður minni eða hefur minna notagildi en ella fyrir neytanda eftir að áhættan flyst aftur til hans og rekja má orsök þess til vanrækslu seljanda.

Í 1. mgr. 15. gr. þkpl. segir að verði neytandi fyrir tjóni vegna gallaðrar þjónustu á hann rétt til skaðabóta nema seljandi þjónustunnar sýni fram á að gallinn verði ekki rakinn til vanrækslu hans. Neytandi á einnig rétt til skaðabóta ef á hina seldu þjónustu skortir eitthvað sem telja má að áskilið sé.

V Niðurstaða

Í málinu liggur fyrir að sóknaraðili leitaði til varnaraðila sumarið 2023 og óskaði eftir þjónustu hans við að leggja nýtt rafmagn í fasteign sóknaraðila. Hvorki var gert tilboð í verkið né samningur um það. Þá var ekki útbúin kostnaðar- og verkáætlun. Sömdu aðilar þó munnlega um að verkið skyldi unnið í tímavinnu. Hóf varnaraðili verkið í lok júlímánaðar 2023 og samkvæmt framlögðum reikningum varnaraðila frá þeim tíma og til og með nóvember 2023 voru skráðar alls 470 vinnustundir við verkið. Þá liggur fyrir að sóknaraðili hefur greitt varnaraðila alls 5.062.586 krónur, að meðtöldum virðisaukaskatti, fyrir vinnu og efni.

Af framlögðum smáskilaboðum aðila verður ráðið að þann 9. nóvember 2023 óskaði sóknaraðili eftir upplýsingum frá varnaraðila hvenær verkið yrði fullklárað og hvað myndi kosta að ljúka því. Svaraði varnaraðili á þessa leið; „Sko, [...] ætti að klára það sem hann getur mán- þriðjudag í næstu viku og þá stekk ég í töfluvinnuna og græja stýringuna og eigum ekki að þurfa að kaupa eiginlega neitt efni í viðbót nema nokkrar öryggi og 2 grindur í töfluna þannig að þetta gæti verið +- 700 þús með vsk.“ Þann 28. nóvember 2023 gaf varnaraðili út reikning á hendur sóknaraðila vegna 80 vinnustunda og efniskostnaðar að fjárhæð 8.204 krónur. Heildarfjárhæð reikningsins hafi numið 715.448 krónur að teknu tilliti til 5% afsláttar af vinnuliðnum og 15% afsláttar af efni. Greiddi sóknaraðili umræddan reikning 15. desember 2023.

Samkvæmt 5. tölul. 1. mgr. 9. gr. þkpl. telst þjónusta gölluð ef 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. Ljóst þykir

af skrifum aðila til kærunefndarinnar og gögnum máls að þeir stóðu í deilum vegna framvindu verksins frá desember 2023. Óumdeilt er að varnaraðili hvarf frá verkinu, óloknu, í febrúar 2024 en aðila greinir á um ástæður þess og varpa sök hvor á annan. Af framlögðum skriflegum samskiptum aðila verður ekki annað ráðið en að sóknaraðili hafi ítrekað óskað eftir því að varnaraðili myndi ljúka hinu umsamda verki, síðast með smáskilaboðum þann 18. apríl 2024. Sé litið til atvika máls og framlagðra gagna er kærunefndinni ekki annað fært en að fallast á það með sóknaraðila að árangur þjónustunnar hafi ekki verið í samræmi við það sem var með réttu áskilið af sóknaraðila í skilningi ákvæðisins. Með hliðsjón af framangreindu er fallist á með sóknaraðila að þjónusta varnaraðila hafi verið haldin galla í skilningi 5. tölul. 1. mgr. 9. gr. þkpl.

Sóknaraðili krefst þessað varnaraðili endurgreiði sér 550.000 krónur vegna galla á þjónustunni. Líta verður á kröfu sóknaraðila sem kröfu um skaðabætur í skilningi 1. mgr. 15. gr. þkpl.

Undir rekstri málsins lagði sóknaraðili fram reikning fyrirtækisins [...], dags. 26. janúar 2025, að fjárhæð 530.217 krónur vegna rafmagnsvinnu í fasteign sóknaraðila. Að sögn sóknaraðila tók umrætt fyrirtæki að sér að ljúka hinu umsamda verki varnaraðila. Að ósk kærunefndarinnar var sóknaraðili m.a. beðinn um að veita upplýsingar um þá verkþætti sem [...] tók að sér að ljúka og varð sóknaraðili við því með tölvupósti þann 7. maí 2025. Í kjölfarið var varnaraðila gefinn kostur á því að koma á framfæri athugasemdum. Barst tölvubréf frá varnaraðila þann 19. sama mánaðar en voru engar sérstakar athugasemdir gerðar við umrædda upptalningu sóknaraðila á vanefndum verkþáttum varnaraðila. Lutu athugasemdir varnaraðila einkum að því að sóknaraðili hefði rekið varnaraðila frá verkinu og því ætti sóknaraðili að bera fulla ábyrgð á því hvernig hafi farið í viðskiptum aðila.

Samkvæmt athugasemdum við ákvæði 1. mgr. 15. gr. í frumvarpi til laganna hvílir sönnun fyrir því að verk sé gallað á neytanda. Einnig hvílir sönnunarbyrðin á neytanda vilji hann sanna að hann hafi orðið fyrir tjóni vegna gallans. Ef neytanda tekst að sanna hvort tveggja hvílir sönnunarbyrði á seljanda vilji hann sanna að gallinn tengist ekki vanrækslu hans. Að mati kærunefndarinnar hefur sóknaraðili fært nægjanlegar sönnur fyrir tjóni sínu vegna hinnar gölluðu þjónustu varnaraðila og hefur varnaraðili ekki sýnt fram á að gallann og tjónið megi ekki rekja til vanrækslu hans.

Með hliðsjón af öllu framangreindu telur kærunefndin að varnaraðili beri að greiða sóknaraðila skaðabætur að fjárhæð 530.217 krónur.

VI
Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, 530.217 krónur.

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt sóknaraðila, sbr. a. liður 2. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Varnaraðila ber að greiða málskostnaðargjald að fjárhæð 15.000 krónur með vísan til 4. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson