

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 18. febrúar 2026 í máli nr. 101/2025

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 23. júlí 2025 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings við fyrirtækið Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst þess aðallega að varnaraðila verði gert að fella niður reikninga sína frá 1. apríl 2025 til 1. nóvember 2025 auk þess sem varnaraðili endurgreiði sóknaraðila þá fjárhæð sem hún hefur greitt umfram það sem eðlilegt og sanngjarnt sé fyrir hina keyptu þjónustu. Til vara krefst sóknaraðili þess að varnaraðila verði gert að fella niður reikninga sína frá 1. apríl 2025 til 1. nóvember 2025.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubrési, dags. 7. ágúst 2025, 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. Varnaraðili móttók boð kærunefndarinnar um aðild þann 25. september 2025 en engin andvör bárust frá honum.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, tímaskýrsla varnaraðila, smáskilaboð sóknaraðila til varnaraðila í mars 2025, tölvupóstur sóknaraðila til varnaraðila í apríl 2025, staðfestingar á greiðslum sóknaraðila til varnaraðila, kröfur varnaraðila frá apríl til nóvember 2025, innheimtubréf, ljósmyndir sóknaraðila, skjáskot af upplýsingum um garðhús og tilboð [...].

Með bréfi, dags. 18. febrúar 2026, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að hún hafi óskað eftir þjónustu við flutning á garðkofa frá [...] til [...] á Facebook. Hafi varnaraðili svarað færslu hennar og kvaðst geta tekið að sér verkið. Að sögn sóknaraðila hafi ekki verið samið um verð fyrir þjónustuna þrátt fyrir að sóknaraðili hafi óskað eftir upplýsingum um það frá varnaraðila. Hafi varnaraðili sinnt þjónustunni á meðan sóknaraðili var erlendis og telur sóknaraðili að það hafi verið annað hvort verið gert þann 17. eða 18. september 2024. Í byrjun októbermánaðar hafi sóknaraðili fengið þær upplýsingar frá varnaraðila að heildarkrafa hans fyrir þjónustuna yrði að fjárhæð 2.148.000 krónur. Kveðst sóknaraðili hafa þá talið að fjárhæðin væri rétt miðað við unna vinnu og í samræmi við lög enda hefði hún ekki haft forsendur til annars. Hafi aðilar samið svo um að sóknaraðili myndi greiða varnaraðila 1.000.000 krónur þá þegar en það sem eftir stæði yrði greitt með greiðsludreifingu í 12 mánuði. Hafi sóknaraðili greitt mánaðarlega frá nóvember 2024 til mars 2025.

Sóknaraðili vísar til þess að í lok nóvember 2024 hafi hún óskað eftir því að fá sundurliðun reiknings og tímaskýrslu frá varnaraðila. Hafi sóknaraðili ítrekað þá beiðni 4. desember 2024. Hafi varnaraðili sent henni í kjölfarið excel skjal þar sem hafi mátt ráða að varnaraðili krefðist greiðslu fyrir vinnu eins starfsmanns á flutningsbíl í 48 klukkustundir auk vinnu tveggja annarra starfsmanna í alls 46 klukkustundir. Þá var krafist greiðslu fyrir gröfu í 12 klukkustundir og kerru í 15 slíkar. Að sögn sóknaraðila hafi engar aðrar skýringar fylgt frá varnaraðila og hafi sóknaraðila því farið að gruna að greiðslukrafa varnaraðila væri mun hærrí en eðlilegt gæti talist fyrir verkið. Hafi sóknaraðili óskað ítrekað eftir frekari skýringum á fjárhæð greiðslukröfunnar frá varnaraðila en engin viðbrögð fengið. Í lok mars hafi sóknaraðili tilkynnt varnaraðila að hún hygðist bíða með frekari greiðslur þar til varnaraðili myndi veita henni umbeðnar skýringar. Þann 11. apríl 2025 hafi sóknaraðila hins vegar borist innheimtuviaðvörðun frá varnaraðila og síðar innheimtubréf frá [...].

Sóknaraðili byggir á því að greiðslukrafa varnaraðila sé of há og í engu samræmi við umfang verksins. Þá vísar sóknaraðili til þess að varnaraðili hafi ekki gefið upp verðáætlun fyrirfram þrátt fyrir óskir hennar þess efnis. Sóknaraðili hefði ekki óskað eftir þjónustu varnaraðila ef heildarverð hennar hefði verið ljóst fyrirfram. Þá telur sóknaraðili að skylda hafi hvílt á varnaraðila skv. ákvæðum laga nr. 42/2000 um þjónustukaup að veita henni upplýsingar fyrirfram um hvort fyrirhuguð kaup væru óhagstæð fyrir hana að teknu tilliti til kostnaðar við þjónustuna með hliðsjón af verðgildi hlutarins. Hafi sóknaraðili því mátt ætla að verðið færi ekki yfir kostnaði við kaup og uppsetningu á nýjum garðkofa, sem væri að hámarki um 800.000 krónur. Þá hafi varnaraðili ekki gert neina tilraun til að tilkynna sóknaraðila eða óska eftir fyrirmælum hennar um leið og ljóst varð að verð á flutningnum yrði hærra en verð á nýjum garðkofa, hafi það ekki orðið ljóst fyrr en eftir að vinna hafi verið hafin. Sóknaraðili vísar aukin heldur til þeirrar meginreglu kröfuréttar að kröfuhafi þurfi að geta sannað tilvist og efni kröfu sinnar, sem hún telur varnaraðila ekki hafa gert.

Sóknaraðili ber því við þjónustu varnaraðila hafi þak og þaksperrur garðkofans skemmst. Hafi sóknaraðili óskað eftir upplýsingum frá varnaraðila varðandi tjónið en engar skýringar fengið. Þá hafi varnaraðili ekki gert neina tilraun til þess að sýna fram á að tjónið hafi ekki orðið af hans völdum. Þá hafi varnaraðili notað myndefni af kofa sóknaraðila í auglýsingaskyni án samþykkis sóknaraðila. Telji sóknaraðili sig hafa orðið fyrir fjárhagslegu tjóni sökum þjónustu varnaraðila, bæði hafi hann valdið skemmdum á garðkofa sóknaraðila og gefið út reikning sem sé langt umfram það sem eðlilegt og sanngjarnt geti talist.

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 og hefur hvorki skilað inn andsvörum eða gögnum. Byggir niðurstaða málsins því á þeim upplýsingum og gögnum sem sóknaraðili hefur lagt fram í málinu.

Af gögnum máls verður ráðið að aðilar sömdu í september 2024 um þjónustu varnaraðila sem fólst í flutningi á garðkofa sóknaraðila frá [...] til [...]. Að sögn

sóknaraðila gerði varnaraðili hvorki tilboð í þjónustuna né lagði fram kostnaðaráætlun. Þá ber sóknaraðili því við að þjónustan hafi farið fram 17. eða 18. september, á meðan hún var í útlöndum. Í byrjun október 2024 upplýsti varnaraðili sóknaraðila um að heildarkostnaður við þjónustuna væri 2.148.000 krónur. Sömdu aðilar svo að sóknaraðili myndi greiða varnaraðila 1.000.000 krónur þá þegar en eftirstöðvar kröfunnar yrðu greiddar með greiðsludreifingu í 12 mánuði. Óskaði sóknaraðili eftir tímaskýrslu varnaraðila og sendi hann henni excel skjal um tímaskráningu í desember 2024. Samkvæmt henni krafðist varnaraðili greiðslu fyrir vinnu eins starfsmanns á flutningabíl í 48 klukkustundir auk vinnu tveggja annarra starfsmanna í alls 46 klukkustundir. Þá var krafist greiðslu fyrir notkun gröfu í 12 klukkustundir og kerru í 15 klukkustundir. Krafði sóknaraðili varnaraðila um frekari skýringar á tímaskráningunni en án árangurs. Í kjölfar greiðslu skv. greiðsludreifingu í mars 2025 kaus sóknaraðili að bíða með frekari greiðslur til varnaraðila uns skýringar hans á reikningnum bærust. Að sögn sóknaraðila hefur varnaraðili ekki veitt neinar slíkar skýringar þrátt fyrir ítrekaðar óskir þess efnis. Hefur sóknaraðili greitt varnaraðila alls 1.382.668 krónur af höfuðstól kröfunnar.

Sóknaraðili telur að greiðslukrafa varnaraðila hafi verið mun hærri en eðlilegt og sanngjarnt geti talist. Krefst sóknaraðili þess aðallega að varnaraðila verði gert að fella niður reikninga sína frá 1. apríl 2025 til 1. nóvember 2025 auk þess sem varnaraðili endurgreiði sóknaraðila þá fjárhæð sem hún hefur greitt umfram það sem eðlilegt og sanngjarnt sé fyrir hina keypta þjónustu. Til vara krefst sóknaraðili þess að varnaraðila verði gert að fella niður reikninga sína frá 1. apríl 2025 til 1. nóvember 2025.

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 lausafjármuni,
2. vinnu við fasteignir, vinnu vegna byggingarframkvæmda eða aðrar framkvæmdir á landi,
3. geymslu á lausafjármunum,
4. ráðgjafarþjónustu sem veitt er í tengslum við 2. tölul.

Ekki verður séð að ákvæði þkpl. taki til þeirrar þjónustu sem ágreiningur aðila varðar, sbr. 1. gr. laganna. Verður því lögum um þjónustukaup ekki beitt í málinu heldur stuðst við almennar reglur kröfu- og samningaréttar. Almennt verður að gera þær kröfur til seljanda þjónustu til neytenda að þjónustan sé byggð á fagþekkingu og sé í samræmi við góða viðskiptahætti. Af gögnum máls verður ekki annað ráðið en að munnlegur samningur hafi komist á milli sóknaraðila og varnaraðila um flutningsþjónustu hins síðarnefnda.

Almennt hefur verið litið svo á í þjónustukaupum að hafi ekki verið samið um verð fyrir keypta þjónustu þá beri kaupanda þjónustu að greiða það verð sem sé sanngjarnt með hliðsjón af því hve vinnan er mikil og hvers eðlis hún er. Sönnunarbyrði um að umkrafið verð seljanda sé ósanngjarnt hvílir á kaupanda þjónustunnar.

Undir rekstri málsins lagði sóknaraðili fram tilboð annars fyrirtækis í sömu þjónustu. Í því tilboði segir að: „[f]lutningur á 15m² garðskúr frá [...] til [...]. Um er að ræða að hýfa 15m² garðhús ásamt palli undir því og undirstöðum. Flytja hann til [...].

Grafa fyrir undirstöðum, koma palli fyrir og hýfa garðskúr niður. Gert er ráð fyrir í þessu tilboði að aðkoma að garðskúrnum sé góð fyrir kranabíl. Ekki er gert ráð fyrir að jafnað sé í lóð í [...] frá þegar skúr er fjarlægður“. Tilboðið var sundurliðað á eftirfarandi hátt:

„Kranabíll tímagjald	5 klst	21.850 ISK	109.250 ISK
Kranabíll akstur	190 km	650 ISK	123.500 ISK
Tímavinna	40 klst	11.500 ISK	460.000 ISK
Verkfæragjald	3	15.000 ISK	45.000 ISK
Grafa	5 klst	15.500 ISK	77.500 ISK
Flutningur á gröfu	60 km	650 ISK	39.000 ISK
		Samtals án vsk	854.250 ISK
		vsk	205.020 ISK
		Samtals m vsk	1.059.270 ISK“.

Líkt að framan greinir verður við úrlausn þessa máls að hafa í huga að varnaraðili hefur ekki látið málið til sín taka hjá kæruneftndinni og hefur því hvorki komið á framfæri sjónarmiðum sínum né gögnum. Álitur kæruneftndin því að varnaraðili verði að bera hallann af því að hafa ekki sýnt fram á að hann hafi sinnt upplýsingaskyldu sinni gagnvart sóknaraðila varðandi kostnað við þjónustu sína fyrirfram. Þrátt fyrir það telur kæruneftndin að sóknaraðila beri að greiða varnaraðila fyrir verkið með hliðsjón af því sem sanngjarnt þykir.

Með vísan til alls framangreinds telur kæruneftndin að sóknaraðili hafi sýnt fram á að umkrafið endurgjald varnaraðila sé hærra en eðlilegt megi teljast og fellst á að leggja til grundvallar framlagt tilboð [...] sem kveður á um að sanngjarnt verði fyrir verkið sé 1.059.270 krónur. Verður því fallist á kröfu sóknaraðila um að varnaraðila beri að fella niður reikninga sína frá 1. apríl 2025 til 1. nóvember 2025. Sóknaraðili hefur þegar greitt varnaraðila alls 1.382.668 krónur af höfuðstól kröfunnar. Verður varnaraðila því gert að endurgreiða sóknaraðila alls 323.398 krónur.

V

Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að fella niður reikninga sína á hendur sóknaraðila, X, útgefnum frá apríl 2025 til nóvember 2025. Þá ber varnaraðila að endurgreiða sóknaraðila 323.398 krónur.

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

Varnaraðila ber að greiða málskostnaðargjald að fjárhæð 35.000 krónur með vísan til 2. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson