

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 18. október 2022 í máli nr. 6/2022

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 19. janúar 2022 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings um þjónustu Y, hér eftir vísað til sem varnaraðila, í tengslum við ástandsskoðun á íbúð.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili felli niður reikning að fjárhæð 169.198 kr. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubræfi, dags. 26. janúar 2022, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar innan tveggja vikna í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Andsvör varnaraðila bárust til nefndarinnar þann 31. janúar 2022. Sóknaraðili gerði athugasemdir við andsvör varnaraðila þann 31. janúar 2022. Varnaraðili gerði frekari athugasemdir þann 2. febrúar 2022. Sóknaraðili skilaði loks frekari athugasemdum þann 2. febrúar 2022.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar og andsvara, samskipti aðila og annarra sem komu að málinu, skýrsla varnaraðila, reikningur frá varnaraðila og myndir.

Með bréfi, dags. 17. október 2022, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Í kvörtun kemur fram að sóknaraðili hafi verið í vandræðum með nýtt húsnæði sem hún hafði keypt í desember 2020 og hafi því verið að leita að aðila til að meta húsnæðið. Hún hafi leitað til [...] sem hafi bent henni á að hafa samband við varnaraðila. Sóknaraðili hafi haft samband við varnaraðila símleiðis og fram hafi komið að augljóslega væri um galla að ræða. Engu hafi þó verið svarað um kostnað vegna matsins heldur einungis tiltekið af hálfu varnaraðila að um væri að ræða langt ferli. Ferlið væri þannig að varnaraðili myndi boða seljanda og aðra sem að málinu kæmi á skoðunarfund í fasteigninni. Varnaraðili hafi síðan komið þann 6. október 2021 og skoðað fasteignina til að sjá hvað væri helst að. Aldrei hafi sóknaraðili fengið neinar upplýsingar um kostnað eða skrifað undir neitt því tengt.

Eftir að varnaraðili hafi kíkt á íbúðina hafi hann sagst ætla að vera í sambandi fljótlega og boða alla aðila á fund til að fara yfir málin. Næstu tvær vikurnar hafi sóknaraðili reynt ítrekað að ná í varnaraðila í síma og tölvupósti en varnaraðili engu svarað og ekki hringt til baka. Í tölvupóstum til varnaraðila hafi sóknaraðili tekið skýrt fram hún væri í vandræðum þar sem verið væri að boða hana ítrekað á fund hjá lögfræðingi seljenda fasteignarinnar. Loks hafi sóknaraðili ákveðið að hringja í [...] til að kanna með af hverju ekki næðist í varnaraðila. Í framhaldi af því hafi hún

fengið stuttan tölvupóst frá varnaraðila þar sem fram hafi komið að hann myndi vera í sambandi daginn eftir. Það hafi varnaraðila ekki gert og ekki heldur daginn eftir það. Sóknaraðili hafi talið að ekki væri verið að vinna í málinu.

Sóknaraðila kveðst hafa verið orðin vonlaus eftir að fá ítrekanir um fundi með lögfræðingi seljanda og engin svör hafi borist frá varnaraðila. Henni hafi þá borist aðstoð frá fjölskyldumeðlimi sem hafi unnið mikla og góða vinnu og tekist að rifta kaupunum á íbúðinni.

Í lok árs 2022 hafi sóknaraðili fengið kröfu frá varnaraðila um greiðslu til handa varnaraðila. Fram að því hefði hún fengið einn póst frá varnaraðila með teikningum af húsnæðinu frá byggingarfulltrúa sem hver sem er geti nálgast. Varnaraðili hafi svo sent henni tölvupóst 30. desember 2021 og hún svarað og spurt út í kröfu varnaraðila. Ekkert svar hafi borist og sóknaraðila því ítrekað í byrjun janúar 2022 þar sem eindagi reikningsins hafi verið 7. janúar 2022. Svar hafi ekki komið fyrr en þann 11. janúar 2022 eftir að fjölskyldumeðlimur hennar hafði einnig sent erindi á varnaraðila. Síðustu samskipti sem aðilar hafi átt hafi verið 19. janúar 2022. Sóknaraðili hafi þá óskað eftir upplýsingum um hvert og hvenær varnaraðili hafi afhent skýrslu sína og hvert hann hefði sent reikning fyrir þjónustu sinni. Varnaraðili hafi ekki veitt þær upplýsingar en sent afrit af skýrslunni.

Samkvæmt reikningi varnaraðila, dags. 30. desember 2021, er krafist greiðslu fyrir „Vettvangsskoðun og skýrslu“ og „Akstur“ að fjárhæð 136.450 krónur auk virðisaukaskatts að fjárhæð 32.748 krónur. Sóknaraðili krefst þess að reikningurinn verði felldur niður. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

Aðila greinir á um hvaða vinna hafi sannarlega átt sér stað af hálfu varnaraðila og hvenær hún hafi verið unnin. Þá greinir aðila á um hvort sóknaraðili hafi fengið upplýsingar um verðlagningu af hálfu varnaraðila.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili kveðst ekki skulda varnaraðila pening. Í öllu falli ekki fyrir skýrslugerð. Þegar aðili taki að sér þjónustu sem eigi að rukka fyrir að þá þurfi að framkvæma þá vinnu og vera í sambandi við viðskiptavini. Sóknaraðili vísar til tölvupósta sem ekki hafi verið svarað og enn fleiri skilaboðum. Varnaraðili hafi ekki haft samband í meira en tvo mánuði eftir síðasta tölvupóst, nema til að senda reikning.

Sóknaraðili krefst þess að krafa varnaraðila verði felld niður en skoða megji hvaða þjónustu varnaraðili telji sig hafa veitt, því að ítarleg skoðun eða skýrsla hafi ekki verið unnin.

3.2. Sjónarmið varnaraðila

Varnaraðili kveðst hafna rangfærslum sóknaraðila. Málavextir séu þeir að sóknaraðili hafi haft samband við varnaraðila og óskað eftir skoðun og mati á fasteign vegna hugsanlegra ágalla sem upp hafi komið eftir afhendingu eignar. Sóknaraðili hafi farið yfir málavexti símleiðis ásamt því að senda varnaraðila fjöldann allan af gögnum vegna málsins. Boðað hafi verið til fundar og vettvangsskoðunar sem hafi farið fram í fasteign sóknaraðila. Skoðun hafi farið fram innan íbúðar þar sem sóknaraðili hafi vísað á þá byggingahluta sem óskað væri mats á, varnaraðili hafi hitamyndað innan íbúðar og myndað áður en vikið hafi verið til skoðunar á ytra byrði fasteignar. Þá hafi ráðgjöf verið veitt á staðnum þar sem farið hafi verið yfir skoðun og þær athugasemdir sem gerðar hafi verið, sóknaraðili hafi

verið upplýst um reglur þær sem gildu um séreign og sameign ásamt skiptingu kostnaðar við þær framkvæmdir sem viðkæmi sameign.

Eftir skoðunina hafi átt sér stað samskipti við sóknaraðila og lögmann hennar og unnin skýrsla í máli og myndum sem hafi vísað til þeirra athugasemda sem sóknaraðili hafi lagt fram. Ekki hafi komið fram neinar ábendingar eða athugasemdir frá sóknaraðila eftir að skýrslu hafi verið skilað. Eftir nokkrar vikur hafi verið sendur póstur á sóknaraðila til þess að athuga hvort málið hefði verið leyst eða hvort óskað væri frekari aðkomu að málinu. Sóknaraðili hafi þá upplýst að kaupum á eigninni hefði verið rift og málinu því lokið.

Varnaraðili hafi minnt sóknaraðila á að reikningur væri ógreiddur vegna málsins og það mætti millifæra upphæðina svo ekki væri óþarfa kostnaður að falla á hana. Í kjölfar þess hafi borist póstur frá aðila sem hafi komið fram fyrir hönd sóknaraðila þar sem óskað var eftir því að reikningur yrði færður yfir á [...]. Vísaði hann til þess að hann hefði samið fyrir hönd matsbeiðanda um riftun á kaupunum og það hafi átt að vera án kostnaðar fyrir sóknaraðila. Varnaraðili hafi samþykkt að færa reikning yfir á [...] en áður en það hafi verið gert hafi verið sendur póstur á aðila þar sem forsvarsmenn [...] þurftu að samþykkja að greiða umrædda kröfur. Síðan sé málið nú komið fyrir kærunefndina þar sem sóknaraðili ætli sér ekki að greiða fyrir þá vinnu sem sannarlega hafi verið unnin og afhent.

Varnaraðili tekur fram að aldrei hafi verið tiltekið að lögmaður sem fyrst hafi komið fram fyrir hönd sóknaraðila myndi ekki gera það lengur og að nýr aðili hefði tekið við. Þá hafi það ekki verið fyrr en óskað hafi verið eftir greiðslu þóknunar að upplýst hafi verið eða haldið var fram að hvorki reikningur né skýrsla hefðu borist en bæði hafi verið sent sóknaraðila á tölvutæku formi í beinu framhaldi og móttaka þess staðfest.

Varnaraðili vísar í skýrslu sína og byggir á því að þar megi sjá að þeir ágallar sem fram hafi komið þar séu í raun ekki grundvöllur til riftunar og að það sé mögulega ein ástæða þess að málið sé komið í þennan ágreining. Niðurstöður skýrslunnar séu ekki skrifaðar eftir óskum sóknaraðila heldur eftir skoðun og mati varnaraðila. Loks getur varnaraðili þess að sóknaraðili hafi verið upplýst um tímagjald og kostnað vegna skoðunar og skýrslu.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Sóknaraðili vísar til þess að varnaraðili hafi engin merki sýnt um að hann væri að vinna fyrir sóknaraðila. Hann hafi engum tölvupóstum svarað né símtölum.

Sóknaraðili bendir á að hún hafi fyrst fengið skýrslu varnaraðila með tölvupósti þann 19. janúar 2022. Þá sé að finna í skýrslunni ýmsar rangfærslur. Þannig segi m.a. í skýrslunni: “Verkbeiðni barst símleiðis þar sem óskað var eftir úttekt á meintum ágöllum innan íbúðar að [...], íbúð 101. [...] hér eftir nefnd [...] upplýsti að leki væri til staðar innan íbúðar....” Sóknaraðili kveðst aldrei hafa gert athugasemd varðandi leka sem einn af göllumum. Hún hafi vísað til raka og rakaskemmda ásamt fleiru.

Sóknaraðili vísar til tölvupósts þar sem lögmaður hennar staðfestir að hafa ekki átt í neinum samskiptum við varnaraðila eftir skoðun hans. Þrátt fyrir ítrekaða ósk um upplýsingar varðandi hvenær og hvernig skýrslu hafi verið komið til undirritaðrar hafi varnaraðili ekki gefið upplýsingar um það. Sóknaraðili Fróðlegt væri að fá skjámynd hjá [...] hvenær skýrsla var gerð.

Sóknaraðili kveður varnaraðila hafa misskilið erindi sem sent hafi verið fyrir hennar hönd í kjölfar þess að hann hafði sent henni reikning. Ekki hafi verið óskað eftir að reikningurinn yrði færður á [...].

Sóknaraðili hafnar því enn fremur að ráðgjöf hafi verið veitt af hálfu varnaraðila á staðnum. Ekkert hafi verið rætt við skoðunina enda hafi hún verið innan við klukkustund.

Sóknaraðili bendir á að riftun hafi farið fram þar sem auk þeirra galla sem hún hefði bent á hefði komið í ljós að lagning frárennslisröra væri ekki í samræmi við teikningar. Ef þau hefðu verið lögð í samræmi við teikningar hefði hávaðinn ekki verið til staðar svefnherbergi íbúðarinnar. Ef skýrslan hefði borist sóknaraðila hefði strax komið í ljós að í hana vantaði þessar upplýsingar. Sóknaraðili hafnar því með vísan til framangreinds að niðurstaða skýrslu varnaraðila sé ástæða ágreinings málsins.

Sóknaraðili vísar til þess að ef varnaraðili hefði verið í sambandi við sig, sent reikning fyrir vinnu per klukkutíma og akstri þá hefði hún greitt án tafar þrátt fyrir að vera ekki sátt við samskiptaleyzi varnaraðila. Sú vinna hafi enda sannanlega verið framkvæmd. Varnaraðili hafi ekki getað útskýrt hvenær og hvert reikningur og skýrsla hafi verið send.

Loks hafnar sóknaraðili því að hún hafi verið upplýst um tímagjald og kostnað vegna skoðunar og skýrslu. Það sé ekki einu sinni hægt að finna verðskrá á heimasíðu varnaraðila.

Varnaraðili geti ekki gefið upp hvenær og hvert hann hafi afhent skýrslu eða reikning. Sóknaraðila hafi borist hvorugt fyrr en með tölvupósti í janúar þegar óskað hafi verið eftir upplýsingum um kröfu varnaraðila. Sóknaraðila geti ekki greitt reikning varnaraðila án þess að hafa neitt í höndunum um að vinna hafi verið framkvæmd. Sóknaraðili og fjölskyldumeðlimur hafi þurft að leggja mikla vinnu í málið út af lélegum vinnubrögðum varnaraðila.

3.4 Athugasemdir varnaraðila

Varnaraðili vísar til þess að skoðun á fasteign hafi farið fram þann 6. október 2021 og í kjölfar hennar hafi verið haldinn símafundur með lögmanni sóknaraðila þar sem farið hafi verið yfir þá matsliði sem óskað væri mats og skoðunar á. Nokkrum dögum síðar eða eftir að búið hafi verið að fara yfir gögn og leggja málið niður þá hafi aftur átt sér stað samskipti við lögmann sóknaraðila og farið yfir niðurstöður skoðunarinnar. Skýrsla og reikningur hafi verið sendur að [...] þar sem sóknaraðili hafi verið skráð til húsa. Ekki hafi komið neinar athugasemdir eða ábendingar eftir að vinna hafi verið lokið. Engar upplýsingar hafi komið um að sóknaraðili hefði skipt um lögmann eða fengið annan aðila til að aðstoða sig í málinu.

Varnaraðili vísar til þess að eftir samskipti við aðila sem síðar hafi komið fram fyrir hönd sóknaraðila um að krafan yrði skráð á [...] hafi málið farið í hnút og sóknaraðili byrjað að halda því fram að gögn hafi ekki borist. Sóknaraðili hafni þeirri vinnu sem hafi verið unnin en á sama tíma sé hún tilbúin að borga klukkutíma vinnu og kílómetragjald frá skrifstofu varnaraðila að fasteigninni.

Varnaraðili kveðst hafa farið ítarlega yfir hvernig svona mál væru unnin og ráðlagt að aðilar yrðu boðaðir. Sóknaraðili hafi óskað eftir því að það yrði ekki gert heldur hafi hún viljað fá hann til að skoða án vitneskju verktaka/byggingastjóra og seljenda en slíkt væri ávallt verri kostur enda skoðun þá einhliða. Kostnaður við umrætt mál nemi 124.000 kr. án/vsk ásamt akstri og geri það 8 klukkustundir í vinnu

þar sem mætt hafi verið á verkstað, eign mynduð og hitamynduð, skoðun framkvæmd innan sem utan eignar ásamt því að fara yfir alla matsliði með sóknaraðila ásamt þáverandi lögmanni hennar.

Varnaraðili kveður það rétt að vissu leyti að svör frá honum hafi ekki borist samdægurs við fyrirspurnum sóknaraðila enda bæði verið að vinna í öðrum málum ásamt þeirri staðreynd að staðan í Þjóðfélaginu bæði vegna sóttkvíar og einangrunar hafi einfaldlega gert það að verkum að mikið álag hafi verið á öllum. Í gegnum ferlið hafi sóknaraðila verið svarað bæði í póstum og símtölum en ljóst sé að ef svar við pósti hafi verið í gegnum síma þá hafi ekki verið einnig sendur póstur vegna sama máls.

Beiðnin til varnaraðil hafi verið að skoða þá matsliði sem skoðaðir hafi verið ásamt þeirri skýrslu og samskiptum sem hafi verið við lögmann sóknaraðila. Beiðninni hafi verið sinnt og gögn afhent.

Varnaraðila telur að það hefði verið skynsamlegt af sóknaraðila að upplýsa um aðkomu nýs aðila sem kæmi fram fyrir hennar hönd. Varnaraðili voni að sóknaraðili sjái að sú þóknun sem tekin væri fyrir umrædda vinnu væri mikið meira en sanngjörn enda hafi verið farið yfir mögulegan kostnað, tímagjald og annað áður en verk hafi hafist enda taki sóknaraðili fram að varnaraðili hafi ekki getað upplýst um kostnað annan en tímagjald en áréttað að svona mál gætu legið á nokkur hundruðum þúsunda og væri það misjafnt eftir málun og í hvaða farveg þau færu.

Í umræddu tilfelli hafi málið klárast hratt og vel eða allavega sá partur sem varnaraðili hafi komið að og málið endað með því að kaupum hafi verið rift þrátt fyrir að ekki væri grundvöllur til slíks að mati varnaraðila.

3.5 Athugasemdir sóknaraðila

Sóknaraðili kveðst vilja upplýsingar um hvenær skýrslan hafi verið send að Skúlagötu 40. Varnaraðili segist hafa unnið málið hratt og örugglega en lögheimili hennar hafi ekki verið flutt fyrr en eftir riftun kaupsamningsins í byrjun desember. Sóknaraðili óskar eftir að varnaraðili sýni fram á hvenær skýrslan hafi verið unnin. Sóknaraðili kveðst geta sýnt símtalaskrá sem sýni svart á hvítu að engin símtöl hafi átt sér stað milli hennar og varnaraðila frá 6. október 2021 þegar skoðun varnaraðila hafi átt sér stað. Þá hafi sóknaraðili heldur ekki verið í neinu sambandi við lögmann sinn þar sem hún hafi ekki heyrt neitt frá varnaraðila sem hafi gefið tilefni til að heyra í lögmanninum. Það hafi verið varnaraðili sem hafi mælt með umræddum lögmanni. Sóknaraðili gerir athugasemdir við að vinna hafi ekki verið unnin og að reikningur berist tæpum þremur mánuðum eftir að meint "vinna" hafi verið framkvæmd. Fyrir hennar hönd hafi verið sendur póstur varðandi reikninginn þar sem hún hafi sjálf reynt að fá svar frá varnaraðila í rúma viku varðandi kröfuna í heimabankanum en varnaraðili engu svarað.

Sóknaraðili bendir á að varnaraðili hafi, samkvæmt hennar beiðni, ætlað að skoða skemmdirnar og svo boða aðila á fund í íbúðinni. Sóknaraðili bendir á að hún hafi sent varnaraðila upplýsingar um alla tengilið sem sýni að hún hafi viljað fara þá leið. Þá hafi varnaraðili engar upplýsingar veitt um nákvæman kostnað, hvorki tímagjald né annað.

Reikningur varnaraðila sé dagsettur 30. desember 2021 en sóknaraðili hafi ekki fengið að sjá reikninginn fyrr en löngu síðar eftir ítrekaðar fyrirspurnir út í kröfu varnaraðila.

Sóknaraðili telur það þó í raun hafa verið happ að varnaraðili hafi ekki unnið vinnu sína enda hafi hún fengið annað aðila sem hafi strax séð stærsta gallann og kaupunum í framhaldinu verið rift. Frárennslisrör frá salerni efri hæðar hafi ekki verið rétt staðsett miðað við teikningu og hafi það skapað þann hávaða sem hafi verið stærsta kvörtunarmálið. Samkvæmt skýrslu varnaraðila sem hún hafi fengið í tölvupósti í janúar 2022 segi að ekkert hafi komið fram við skoðun sem leitt gæti til riftunar. Frárennslisrörið hafi sést mjög greinilega í gati á veggnum og ekki hafi verið flókið að skoða teikningar.

IV

Niðurstaða

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

Sóknaraðili óskaði eftir þjónustu varnaraðila við mat á göllum á fasteign sem hún hafði þá nýlega fest kaup á. Sóknaraðili hafði samband símleiðis við varnaraðila. Aðilar eru sammála um að varnaraðili hafi komið og skoðað fasteignina að sóknaraðila viðstaddri þann 6. október 2021. Aðila hins vegar greinir á um hvort til hafi staðið að varnaraðili myndi síðar kalla alla aðila á matsfund og í framhaldinu gera matsskýrslu eða vinna matsskýrslu út frá þeirri skoðun sem þegar hafði farið fram.

Ágreiningur málsins varðar greiðslukröfu varnaraðila vegna þjónustunnar sem er að fjárhæð 169.198 kr. Sóknaraðili telur að varnaraðili hafi ekki sýnt fram á að hann hafi unnið þá vinnu sem hann sé að rukka fyrir. Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að fella niður reikning að fjárhæð 169.198 kr. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

Lög nr. 42/2000 um þjónustukaup (þkpl.) taka til ráðgjafarþjónustu sem veitt er í tengslum við vinnu við fasteignir, sbr. 4. tölul. 1. mgr. 1. gr. og taka lögin því til ágreinings þessa. Ákvæði 4. og 6. gr. þkpl. mæla fyrir um þá skyldu sem hvílir á seljanda þjónustu um að veita neytanda upplýsingar og leiðbeiningar vegna þjónustunnar, en ákvæðin eru svohljóðandi:

4. gr. *Útseld þjónusta, sem veitt er í atvinnuskyni, skal ávallt vera byggð á fagþekkingu og í samræmi við góða viðskiptahætti sem tíðkast hverju sinni. Skylt er að veita allar upplýsingar og leiðbeiningar um vinnu verks með hagsmuni neytanda fyrir augum.*

6. gr. *Seljanda þjónustu er skylt að veita upplýsingar um hvort fyrirhuguð kaup á þjónustu eru óhagkvæm fyrir neytandann að teknu tilliti til kostnaðar við verkið með hliðsjón af verðgildi hlutarins eða öðrum atriðum sem áhrif hafa á hagkvæmni þeirrar þjónustu sem óskað er eftir. Verði seljanda ekki ljóst að fyrirhuguð kaup á þjónustu eru óhagkvæm fyrr en vinna er hafin eða að verð þjónustunnar muni verða verulega hærra en neytandi hefur mátt gera ráð fyrir skal seljandi tilkynna neytanda um það og óska eftir fyrirmælum um hvort frekari vinna skuli af hendi leyst. Hafi seljandi ekki sinnt leiðbeiningarskyldu sinni, ekki óskað eftir fyrirmælum og ætla má að neytandi hefði hætt við samninginn að fengnum upplýsingum skulu greiðslur fyrir verkið miðast við að neytandi hefði dregið sig út úr samningnum á því stigi. [...]*

Markmið framangreindra ákvæða er að koma í veg fyrir óvænt og ófyrirséð útgjöld fyrir neytanda. Samkvæmt 7. gr. þkpl. getur seljandi þjónustu, þrátt fyrir ákvæði 6. gr., krafist greiðslu vegna vinnu og útlagðs kostnaðar að svo miklu leyti sem það getur talist sanngjarnt.

Aðila greinir á um hvort varnaraðili hafi veitt sóknaraðila upplýsingar um verð. Þá er ekki að finna verðskrá á heimasíðu varnaraðila. Af gögnum málsins verður ekki ráðið að málsaðilar hafi rætt sérstaklega um greiðslu fyrir þjónustuna sín á milli. Í 17. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu segir:

„Fyrirtæki, sem selur vörur eða þjónustu til neytenda, skal merkja vöru sína og þjónustu með verði eða sýna það á svo áberandi hátt á sölustaðnum að auðvelt sé fyrir neytendur að sjá það. Neytendastofa getur sett nánari ákvæði um verðmerkingar með opinberri tilkynningu.“

Á grundvelli ákvæðisins hefur Neytendastofa sett reglur um verðupplýsingar við sölu á þjónustu, nr. 537/2011. Þar segir m.a. í 4. gr. um verðupplýsingar:

„Verðskrá yfir alla framboðna þjónustu skal ávallt vera birt með áberandi hætti þar sem þjónustan er veitt. Skal verðskráin vera skýr, aðgengileg og greinileg þannig að augljóst sé hvaða þjónustu verðmerkingin á við.“

Í þeim tilvikum sem fjöldi þjónustumöguleika gerir seljanda ókleift að birta tæmandi verðskrá skv. 1. mgr. er skylt að birta með áberandi hætti útdrátt úr verðskrá, þar sem fram kemur verð á helstu þjónustuliðum. Í þeim tilvikum skal verðskrá yfir alla þjónustu þó ávallt vera aðgengileg á sölustað.“

Ef verð fyrir þjónustuna er háð breytingum og ómögulegt að gefa upp endanlegt verð fyrirfram skal tilgreina hæsta og lægsta mögulega verð. Í þeim tilvikum skal einnig greina frá því hvernig verðið er reiknað út. [...]“

Í 28. gr. þkpl. er fjallað um verðlagningu í þjónustukaupum þegar aðilar hafa ekki samið um verð. Ákvæðið er svohljóðandi:

„28. gr. Hafi ekki verið samið um verð fyrir keypta þjónustu skal neytandi greiða það verð sem telja má sanngjarnt með hliðsjón af því hve vinnan er mikil og hvers eðlis hún er.“

Í ákvæðinu felst að ef aðilar hafa ekki samið um verð skuli greiða það verð sem telja má sanngjarnt. Ef seljandi þjónustu hefur vísað til verðs í verðlistum, auglýsingum eða bæklingum skal það lagt til grundvallar.

Samkvæmt reikningi varnaraðila, dags. 30. desember 2021, er krafist greiðslu fyrir „Vettvangsskoðun og skýrslu“ og „Akstur“ að fjárhæð 136.450 krónur auk virðisaukaskatts að fjárhæð 32.748 krónur. Ekki er að finna nánari sundurliðun á kostnaði í gögnum málsins en að sögn varnaraðila var krafist greiðslu fyrir akstur og vinnu í 8 klukkustundir.

Af gögnum málsins liggur fyrir að sóknaraðili fékk skýrslu varnaraðila í hendur í janúar 2022. Varnaraðili hefur ekki lagt fram nein gögn til stuðnings fullyrðingum sínum um að skýrslan hafi verið afhent fyrr. Þá hefur varnaraðila ekki veitt neinar upplýsingar um hvenær skýrslan hafi verið afhent eða hvenær hún hafi verið unnin. Loks gefur tölvupóstur sóknaraðila til varnaraðila, dags. 30. september 2021, það til kynna að aðilar hafi stefnt að því að haldinn yrðir matsfundur með öllum aðilum máls enda gefur sóknaraðili þar tengiliðaupplýsingar um aðila fasteignamálsins. Varnaraðili vísar til þess í athugasemdum sínum að hann hafi ráðlagt sóknaraðila að best væri að boða alla aðila. Varnaraðili boðaði aldrei til slíks fundar eins og ljóst má vera, miðað við framangreindan tölvupóst, að sóknaraðili hafði væntingar um. Þessi vinnubrögð, tafir og skortur á svörum af hálfu varnaraðila leiddu til þess að skýrslan nýttist sóknaraðila ekki. Varnaraðili hefði með rétt átt að kanna hvort þörf væri á hans þjónustu eftir að hann hafði ekki svarað fyrirspurnum sóknaraðila til lengri tíma. Um er að ræða vanrækslu af hálfu varnaraðila. Þjónustan telst því gölluð í skilningi 5. tölul. 1. mgr. 9. gr. þkpl. þar sem fram kemur að þjónusta teljist 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,“

Sé veitt þjónusta gölluð getur neytandinn krafist afsláttar frá verði þjónustunnar sem svarar til gallans samkvæmt 13. gr. þkpl. Rétt er því að fallast á kröfu sóknaraðila um afslátt vegna þjónustu varnaraðila.

Með hliðsjón af umfangi verksins og málsatvikum öllum telur kærunefndin að sóknaraðila beri ekki að greiða varnaraðila fyrir þjónustu hans enda nýttist hún sóknaraðila ekki. Svo virðist sem sóknaraðili hafi ekki náð í varnaraðila eftir að skoðun fór fram. Fór svo að sóknaraðili þurfti að leita til annars aðila til að taka út fasteignina.

V

Úrskurðarorð

Varnaraðila ber að fella niður reikning, dags. 30. desember 2021, að fjárhæð 169.198 kr.

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt sóknaraðila.

Varnaraðila ber að greiða málskostnaðargjald að fjárhæð 35.000 krónur með vísan til 3. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru og þjónustukaupa.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson