

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 17. janúar 2025 í máli nr. 46/2024

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 21. apríl 2024 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings við fyrirtækið Y (varnaraðili“).

Sóknaraðili telur varnaraðila hafa krafist of hárrar greiðslu fyrir þjónustu sína auk þess sem þjónusta varnaraðila hafi ekki verið fullnægjandi. Krefst sóknaraðili þess að varnaraðili endurgreiði honum sem nemi 50% umkrafinnar fjárhæðar. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

### II

#### Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi þann 24. apríl 2024 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 31. maí 2024. Athugasemdir bárust ekki frá aðilum.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar og andsvara, reikningur varnaraðila, dags. 5. mars 2024, afrit af skriflegum samskiptum milli aðila, yfirlýsing [...] rafvirkja, dags. 7. apríl 2024 og vinnuskýrsla varnaraðila vegna þjónustunnar.

Með bréfi, dags. 16. janúar 2025, 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 samþykkti tilboð fyrirtækisins [...] um uppsetningu á ljósleiðara í íbúð hans á efri hæð fasteignarinnar að [...]. Skyldi ljósleiðarinn settur upp í kjallara fasteignarinnar, sóknaraðila að kostnaðarlausu. Varnaraðili, sem er verktaki á vegum [...], mætti á staðinn í febrúar 2024 til að þræða ljósleiðarann upp í íbúð sóknaraðila. Þegar framkvæma átti það verk kom í ljós að í rafmagnsgrein frá töflu í kjallara og upp í íbúð sóknaraðila voru svokallaðir tauvírur. Að sögn varnaraðila hafi honum ekki verið heimilt að draga ljósleiðara í gegnum slíka víra. Málsaðilar sömdu því um að varnaraðili myndi skipta út umræddum tauvírurum í rafmagnsgrein úr kjallaranum auk tauvíra í einni rafgrein inni í íbúð sóknaraðila. Ekkert skriflegt tilboð var gert vegna verksins. Þann 5. mars 2024 gaf varnaraðili út reikning til sóknaraðila vegna verksins, alls að fjárhæð 480.763 krónur. Varðar ágreiningur málsins fjárhæð þessa reiknings auk þess sem sóknaraðili telur að verk varnaraðila hafi verið ófullnægjandi.

Sóknaraðili vísar til þess að hafa fengið upplýsingar frá varnaraðila að tenging úr kjallara hússins upp í íbúð sóknaraðila væri í einni rafgrein en í henni væru tauvírur sem þyrfti að skipta út að mati [...] og varnaraðila. Hafi sóknaraðili skilið varnaraðila svo að umrætt verk væri í samræmi við lög og reglur. Kveðst sóknaraðili síðar hafa leitað til [...] rafvirkja sem hafi upplýst um að svo væri hins vegar ekki. Hafi

sóknaraðili þó fallist á að varnaraðili myndi vinna verkið enda taldi hann sig eiga fárra annarra kosta vöð. Að sögn sóknaraðila hafi varnaraðili upplýst hann um, eftir að verkið hófst, að það yrði umfangsmeira en hann hafi talið í fyrstu vegna stærðar rafgreinarinnar. Þá vísar sóknaraðili til þess að varnaraðili hafi gert honum munnlegt tilboð í útskipti á öllum tauvírurum í íbúðinni sem varnaraðili kvað að myndi kosta „að lágmarki 500.000 krónur auk virðisaukaskatts“. Hafi sóknaraðili hafnað því og aðeins óskað eftir að varnaraðili myndi skipta úr tauvírurum í einni rafgrein inni í íbúð hans.

Sóknaraðili ber því við að verkið sjálf hafi tekið töluverðan tíma og hafi vírst sem starfsmenn varnaraðila ættu í erfiðleikum með að finna hvar tauvírnir í rafgreininni lágu. Hafi verkið því dregist verulega og orðið mun umfangsmeira en um var samið. Bendir sóknaraðili á í þessu sambandi að fyrrnefndur [...] hafi þó hitt starfsmenn varnaraðila í íbúð sóknaraðila og meðal annars bent þeim á hvar rafteikningar af íbúðinni væri að finna á vef [...].

Þá byggir sóknaraðili á því að varnaraðili hafi ekki lokið verkinu með fullnægjandi hætti. Í þessu sambandi vísar sóknaraðili til þess að loftljós í tveimur herbergjum íbúðarinnar hafi verið ótengd og tenglar við gólf að hluta til verið óvirkir. Þá hafi festing á lampa yfir baðherbergisvaski verið laus og rofi hans brotinn. Vísar sóknaraðili til þess að varnaraðili hafi ekki boðist til að bæta úr þessum vanköntum á verkinu. Hafi sóknaraðili þurft að fá [...] til að lagfæra framangreinda hluti. Vísar sóknaraðili til framlagðrar yfirlýsingar hans.

Sóknaraðili kveðst hafa greitt umþrættan reikning með fyrirvara um réttmæti hans. Telur hann tilefni til þess að varnaraðili endurgreiði honum fjárhæð sem nemi helmingi greiðslukröfunnar, eða 240.382 krónur. Aðilar hafi leitast við að ná sáttum en án árangurs.

Varnaraðili byggir á því að [...] rafvirki hafi ekki heimild til að taka að sér svona verk þar sem hann hafi ekki löggildingu sem rafverktaki og væntanlega ekki meistaraéttindi. Því telur varnaraðili að framlagt álit hans hafi enga þýðingu í málinu. Vísar varnaraðili til þess að honum sýnist sem töluvert vanti upp á kunnáttu [...] í RER og staðlinum ÍST200 en samkvæmt þeim reglum sé óheimilt að tengja tauvíra við nýjar lagnir.

Varnaraðili vísar til þess að hvorki hann né [...] gefi út fyrirmæli um að skipta þurfi út tauvírurum heldur sé krafa gerð um það í reglugerð um raforkuvirki. Þar komi fram að hvorki sé heimilt að draga ljósleiðara né nokkuð annað með slíkum vírum.

Varnaraðili vísar til þess að húsinu að [...] hafi verið töluvert breytt frá byggingu þess, veggir teknir niður og nýir settir í þeirra stað, dósnum og rörum lokað af með klæðningu og því hafi ekki verið unnt að endurnýja lagnir eins og til hafi verið ætlast. Sóknaraðili hafi ekki útvegað neinar teikningar sem sýndu þessar breytingar og því hafi mátt gera ráð fyrir að verkið yrði tímafrekt og flókið. Hvað telst mikill kostnaður sé alltaf huglægt og kveðst varnaraðili ekki hafa gert tilboð í verkið eða kostnaðaráætlun áður en verkið hófst. Kveðst varnaraðili þó hafa reynt að upplýsa sóknaraðila af fremsta megni um framvindu verksins og vísar varnaraðili í þessu sambandi til þess að starfsmaður hans hafi munnlega sagt sóknaraðila að kostnaður við verkið yrði að lágmarki 500.000 krónur auk virðisaukaskatts.

#### IV

#### Lagaumhverfi

Í II. kafla laga nr. 42/2000 um þjónustukaup (þkpl.) er fjallað um samninga um kaup á þjónustu o.fl. Í 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 hagsmunum neytanda fyrir augum. Fjallað er um leiðbeiningarskyldu seljanda í 6. gr. laganna. Í 7. gr. segir að seljandi geti þrátt fyrir ákvæði 6. gr. krafist greiðslu vegna vinnu og útlagðs kostnaðar að svo miklu leyti sem það getur talist sanngjarnt.

Ákvæði 9. gr. þkpl. fjallar um galla á þjónustu og segir m.a. í 5. tölul. 1. mgr. 9. gr. 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.

Fjallað er um verð á þjónustu í VII. kafla þkpl. Sé ekki samið um verð fyrir keypta þjónustu eða verðtilboð gert ber neytanda að greiða það sem má telja sanngjarnt með hliðsjón af því hve vinnan er mikil og hvers eðlis hún er, sbr. 28. gr. þkpl. Í ákvæðinu felst samkvæmt athugasemdum í frumvarpi til laganna að ef aðilar hafa ekki samið um verð skuli greiða það verð sem telja má sanngjarnt. Við mat á því hvort tímafjöldi og annar kostnaður sé hæfilegur ber að miða við það sem yfirleitt tíðkast í greininni þegar sambærileg þjónusta er innt af hendi.

## V

### Niðurstaða

Sóknaraðili óskaði eftir þjónustu varnaraðila við að tengja ljósleiðara úr kjallara fasteignarinnar að [...] upp í íbúð sóknaraðila á annarri hæð hússins auk útskipta á tauvírum í tilteknum rafgreinum. Kærunefndin telur að sú þjónusta sem deilt sé um í málinu eigi undir gildissvið laga nr. 42/2000 við fasteignir í skilningi 2. tölul. 1. mgr. 1. gr. laganna. Varðar ágreiningur málsaðila bæði fjárhæð þóknunar varnaraðila vegna verksins sem og árangur þess.

Varnaraðili krafðist greiðslu að fjárhæð 480.763 krónur fyrir þjónustu sína, með reikningi útgefnum 20. mars 2024. Sóknaraðili greiddi umræddan reikning með fyrirvara um réttmæti hans. Telur sóknaraðili meðal annars að greiðslukrafa varnaraðila sé hærrí en eðlilegt geti talist miðað við umfang verksins og krefst endurgreiðslu sem nemur helmingi fjárhæðarinnar. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

Fyrir liggur að aðilar sömdu ekki um verð fyrirfram. Af gögnum máls verður þó ráðið að aðilar ræddu munnlega um þjónustu sem fela myndi í sér útskipti á öllum tauvírum í íbúð sóknaraðila. Kveðst varnaraðili hafa upplýst sóknaraðila að slíkt verk myndi kosta að „*lágmarki 500.000 krónur auk virðisaukaskatts*“. Að sögn sóknaraðila hafi það verið of kostnaðarsamt og hann því aðeins óskað eftir því að tauvírum í rafgrein úr kjallara í íbúð hans sem og rafgrein tveggja herbergja íbúðarinnar og milligangs yrði skipt út. Verður því ekki unnt að leggja umrædda verðáætlun til grundvallar í máli þessu. Af því leiðir að sóknaraðili skal greiða það verð sem telja má sanngjarnt fyrir verkið í samræmi við 28. gr. þkpl.

Hið umrædda verk var unnið af hálfu varnaraðila á þremur dögum á tímabilinu 8. til 17. febrúar 2024. Greiðslukrafa varnaraðila vegna verksins sundurliðast með þeim hætti í útgefnum reikningi að krafist var greiðslu fyrir vinnu í 32 klukkustundir með tímagjaldinu 11.226 krónur auk virðisaukaskatts. Þá var efniskostnaður tiltekinn 18.730 krónur og akstur 9.750 krónur, bæði án virðisaukaskatts. Alls nam samtala þessara liða 480.763 krónum að meðtöldum virðisaukaskatti. Í framlagðri vinnuskýrslu varnaraðila er skráð að þann 8. febrúar unnu þrír starfsmenn varnaraðila við að draga gamla tauvíra út og setja nýja þeirra í stað í alls 18

klukkustundir. Þann 16. sama mánaðar er skráð að tveir starfsmenn varnaraðila hafi unnið við sama verk í alls 6 klukkustundir. Þá unnu tveir starfsmenn varnaraðila í alls 8 klukkustundir þann 17. febrúar 2024.

Sönnunarbyrði fyrir því að umkrafið endurgjald varnaraðila sé ósanngjarnt hvílir á sóknaraðila. Í málinu byggir sóknaraðili á því að verkið hafi dregist sökum þess að starfsmenn varnaraðila hafi ekki ráðið við það og nefnir í því sambandi sérstaklega að þeim hafi reynst erfitt að finna hvar raflagnir sem skipta skyldi út lægju. Er umrædd staðhæfing sóknaraðila þó ekki studd neinum gögnum. Varnaraðili ber því við að umfang verksins hafi verið töluvert þar sem sóknaraðili útvegaði engar teikningar af raflögnunum auk þess sem skipta hafi þurft út öllu innlagnarefni sökum þess hve gamalt og úr sér gengið það var orðið. Að mati kærufndarinnar hefur ekkert komið fram í málinu sem bendir til þess að greiðsla sem varnaraðili áskildi sér sé hærri en eðlilegt getur talist með hliðsjón af umfangi þjónustunnar.

Í máli þessu ber sóknaraðili því jafnframt við að verk varnaraðila hafi verið haldið galla þar sem tilteknir tenglar og ljósrofar í íbúð sóknaraðila hafi orðið óvirkir í kjölfar þess. Hafi sóknaraðili því þurft að fá rafvirkja til að bæta úr. Meginreglan er sú að neytandi ber sönnunarbyrði fyrir því að seld þjónusta sé haldin galla þegar áhættan af hinnu seldu þjónustu hefur flust yfir til neytandans. Þá ber neytandi jafnframt sönnunarbyrði fyrir fjárhæð þess tjóns sem af hlýst vegna slíks galla.

Sóknaraðili hefur lagt fram skriflega lýsingu [...] rafvirkja sem hann sendi sóknaraðila í tölvupósti þann 7. apríl 2024. Þar segir eftirfarandi: „[...] Þegar ég kom til ykkar um þrjú leytið var búið að koma ljósleiðaranum upp í gang í íbúð og ekki annað eftir en að ganga frá tengli og rofa sem ljósleiðarinn fór í gegnum. Það vafðist fyrir rafvirkjunum að fá fastan pól á tengilinn þar sem þeir höfðu tengt hann inná millilínu í loftdós. Ég benti þeim á að einfaldast væri að taka pólinn frá rofanum og málið væri dautt. Eftir að ég fór fóru þeir að breyta tengingum í loftdós og þá hefði ég haldið að verkinu væri lokið. Ekki var það svo heldur mæta þeir daginn eftir og segja að [...] vilji að skipt sé út vírum í allri greininni þó svo það sé algjörlega óháð ljósleiðaranum. Þetta fólst í því að skipta út vírum í tveim herbergjum, litlum milligangi og þaðherbergi. [...] kallar á mig eftir að rafvirkjarnir eru farnir og biður mig að kíkja á verkið. Þá er ástandið þannig að bæði herbergin eru ljóslaus og aðeins einn tengill virkur í stærra herberginu, ljós á baði hangir skakkt á einni skrúfu og gangljósið (gamalt og virðulegt) brotið en ómerkilegt [...] komið í staðinn. Að sögn rafvirkjanna stafaði ljósleysið af því að ómögulegt hafi verið að draga í rofana og því yrði annars vegar að setja þráðlausan utanáliggjandi rofa og í hinu tilfellinu leggja utanáliggjandi lögn eftir lofti og niður vegg að rofa. Ég fer að kanna málið og kíkja á rafmagnsteikningar af íbúðinni og á þeim sést að engin þörf var á breytingum á tengingum hvað ljós í þessum tveimur herbergjum snerti enda hafði allt verið á besta veg áður en farið var að draga í. Ég dróg í þessa tvo rofa sem ekki virkuðu en varð þess var að minna herbergið var straumlaust og við athugun kom í ljós að það hafði verið klippt á vírana þangað og eftir sátu straumlausir tjöruvírar sem ég tengdi en skipti ekki út. Í stærra herberginu voru samsagt engir tenglar heldur hafði verið dregið í en tenglarnir lágu fyrir neðan dósirnar ótengdir. Þar sem gömlu tenglarnir voru ójarðtengdir setti ég utanáliggjandi jarðbundna tengla.“

Röksemdir varnaraðila vegna umræddrar yfirlýsingar lúta einkum að því að nefndur [...] hafi ekki heimild til að taka að sér „svona“ verk og ber varnaraðili því við að hann hafi ekki löggildingu sem rafverktaki og hafi væntanlega ekki

meistararéttindi. Þar af leiðandi skuli ekki leggja yfirlýsingu hans til grundvallar í þessu máli.

Kærunefndin álitur að ekki sé unnt að gera sömu kröfur til sönnunarbyrði aðila hjá nefndinni og gert er fyrir dómstólum. Nefndin metur á grundvelli framlagðra gagna hvort neytanda hafi tekist fullnægjandi sönnun um þau atriði sem deilt er um. Í máli þessu liggur ekki annað fyrir en að framlögð yfirlýsing hafi verið unnin af fagaðila með menntun og þekkingu á sviði raflagna. Varnaraðili hefur hvorki lagt fram skrifleg gögn til að hnekkja afstöðu rafvirkjans né upplýst hvaða hluta verks varnaraðila hann skorti löggildingu eða þekkingu til að leggja mat á framkvæmd verksins. Af þeim sökum telur kærunefndin að sóknaraðili hafi sýnt nægjanlega fram á að árangur verks varnaraðila hafi ekki verið fullnægjandi. Undir rekstri málsins óskaði kærunefndin eftir upplýsingum frá sóknaraðila um hvað hann hafi greitt rafvirkjanum fyrir lagfæringarnar. Upplýsti sóknaraðili nefndina að enn hafi ekki verið gefinn út reikningur vegna þeirra en að sögn sóknaraðila meti rafvirkinn vinnu sína að fjárhæð um 200.000 krónur.

Með hliðsjón af öllu framangreindu álitur kærunefndin að varnaraðili skuli því endurgreiða sóknaraðila 200.000 krónur.

## **VI Úrskurðarorð**

Varnaraðila, Y, ber að endurgreiða sóknaraðila, X, 200.000 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