

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 7. júlí 2025 í máli nr. 157/2024

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 7. nóvember 2024 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings við fyrirtækið Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili telur að varnaraðili hafi krafist of hárrar greiðslu fyrir þjónustu sína og krefst endurgreiðslu að hluta. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi þann 8. nóvember 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 15. nóvember 2024. Athugasemdir sóknaraðila bárust 20. nóvember 2024 og athugasemdir varnaraðila 28. sama mánaðar.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda beggja aðila, reikningur varnaraðila, dags. 29. október 2024, staðfesting á greiðslu sóknaraðila, skjáskot af smáskilaboðum milli aðila, ljósmynd af hitanema og tölvubréf frá formanni félags þípulagningarmeistara til sóknaraðila.

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

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Samkvæmt gögnum máls óskaði sóknaraðili eftir þjónustu varnaraðila við að setja upp nýjan ofn í fasteign sóknaraðila. Sömdu aðilar einnig svo um að varnaraðili myndi fjarlægja og farga gamla ofninum fyrir sóknaraðila. Að sögn sóknaraðila hafi varnaraðili upplýst hana um að kostnaður við þjónustuna í heild væri um 180.000 til 200.000 krónur. Undir verkinu óskaði sóknaraðili eftir því að varnaraðili myndi setja upp ný blöndunartæki í eldhúsi og skipta um hitanema á öðrum ofni. Að verki loknu gaf varnaraðili út reikning vegna þjónustunnar að fjárhæð 366.900 krónur, vegna vinnu tveggja starfsmanna sinna í alls 17 klukkustundir auk efniskostnaðar. Í kjölfar athugasemda sóknaraðila féllst varnaraðili á að lækka greiðslukröfu sína í 308.000 krónur og hefur sóknaraðili greitt þá kröfu varnaraðila. Þrátt fyrir það telur sóknaraðili að greiðslukrafa varnaraðila sé hærrí en eðlilegt geti talist miðað við umfang verks og krefst þess að varnaraðila verði gert að lækka hana og endurgreiða sóknaraðila mismuninn.

Röksemdir sóknaraðila lúta að því að varnaraðili hafi í aðdraganda verks gefið henni upp verðáætlun sem hann hafi svo ekki staðið við. Þá vísar sóknaraðili til þess að hinar 17 skráðu vinnustundir tveggja starfsmanna varnaraðila séu umfram

raunverulegt vinnuframlag þeirra. Hafi viðvera starfsmanna varnaraðila aðeins verið í fjóra til fimm tíma auk þess sem þeir hafi tekið sér hlé fyrir hádegismat.

Sóknaraðili vísar til þess að annar starfsmaður varnaraðila hafi verið verkefnalaus um stund og hafi hún því beðið hann að setja upp blöndunartæki í eldhúsi og hitanema á ofn.

Sóknaraðili geri ýmsar athugasemdir við verklag varnaraðila og kveðst m.a. hafa fengið þær upplýsingar frá öðrum fagmönnum á sviði pípulagninga að óþarft sé að tæma allt ofnakerfi fasteignar þegar tekinn sé niður einn ofn í henni, og svo að fylla aftur á það. Þá hafi hinir sömu fagmenn upplýst sóknaraðila um að umþrætt verk ætti aðeins að taka um fjórar vinnustundir fyrir tvo menn, samtals átta vinnustundir.

Varnaraðili vísar til þess að degi fyrir verkið hafi verkmat á staðnum farið fram auk þess sem efni til verksins hafi verið keypt. Á verkdegi hafi starfsmenn hans byrjað á því að sækja efni til verksins og þeir síðan mætt á verkstað um kl. 9.00. Hafi starfsmennirnir þá hafist handa við fjarlægja ofninn sem fyrir var og að tæma ofnakerfi fasteignarinnar. Hafi tæmingin tekið lengri tíma en varnaraðili áætlaði. Þegar bora hafi átt upp festingar fyrir nýja ofninn hafi starfsmenn hans lent á röri og því hafi þurft að færa festingarnar ofar með tilheyrandi vinnu. Síðan hafi verið lagt fyrir nýja ofninum og lagnir tengdar. Í kjölfarið hafi starfsmennirnir fyllt á ofnakerfið á ný og þrifið eftir sig. Samhliða verkinu hafi sóknaraðili óskað eftir frekari þjónustu, sem ekki hafi verið samið um fyrirfram, við að setja upp ný blöndunartæki í eldhúsi og skipta út hitanema á ofni. Að sögn varnaraðila hafi starfsmenn hans yfirgefið verkstað um kl. 15.30 og fargað gamla ofninum sem tekið hafi um 45 mínútur.

Varnaraðili byggir á því að hafa langa reynslu og menntun á sviði pípulagna og kveðst hafa unnið samkvæmt faglegu verklagi við tæmingu á ofnakerfi auk annarra verkþátta.

Varnaraðili heldur því fram að útgefinn reikningur hans sé í fullu samræmi við umfang og vinnu þess verks sem sóknaraðili hafi óskað eftir. Taki greiðslukrafa hans mið af verkmati, efnisöflun, vinnu á verkdegi til verkloka og förgunar. Þá kveðst varnaraðila hafi lækkað greiðslukröfu sína til að koma til móts við sóknaraðila og hafi lækkunin numið fjórum vinnustundum alls. Bendir varnaraðili einnig á að hann hafi gefið sóknaraðila upp grófa verðáætlun í verkið í aðdraganda verks en leggur áherslu á að um áætlun hafi verið að ræða en ekki fast tilboð enda sé erfitt að gera sér grein fyrir öllu umfangi verks áður en það hefst. Þá hafi verðáætlunin ekki tekið mið af óvæntum atvikum eins og fyrirstöðu við borun festinga og þess að lengri tíma fór í það að tæma ofnakerfi í fasteigninni. Þá hafi sóknaraðili óskað eftir aukaverki á meðan á verki stóð sem áætlunin hafi ekki tekið mið af.

IV

Lagaumhverfi

Í II. kafla laga nr. 42/2000 (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 hagsmuni neytanda fyrir augum. Fjallað er um leiðbeiningarskyldu seljanda í 6. gr. laganna. Í 7. gr. þeirra 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. Af ákvæðum 4. og 6. gr. laganna leiðir að seljandi hefur leiðbeiningarskyldu að gegna en markmið þeirra er að koma í veg fyrir óvænt og ófyrirséð útgjöld fyrir neytanda. Þá ber seljanda að

tilkynna neytanda ef þjónustan verður mun dýrari en neytandinn hefur mátti gera ráð fyrir.

Fjallað er um verð á þjónustu í VII. kafla þkpl. Ákvæði 29. gr. laganna tekur til þeirra aðstæðna þegar seljandi þjónustu hefur látið neytanda í té verðáætlun en þá má verðið ekki fara verulega fram úr þeirri áætlun. Í athugasemdum með frumvarpi til laganna segir að hlutlægt mat ráði því hvort verðið teljist hafa farið verulega fram úr áætlun. Við mat á því skuli meðal annars líta til þess hvaða upplýsingar seljandi hafi veitt neytanda um hvort verðáætlun muni standast. Ef seljandi hefur skýrt neytanda frá því að um lauslegt mat sé að ræða hefur það áhrif. Ef seljandi hefur látið í té verðáætlun sem er byggð á ákveðnum skilyrðum verða fyrirvarar hans einnig lagðir til grundvallar. Í 30. gr. þkpl. segir að þrátt fyrir að seljandi þjónustu hafi gert tilboð eða verðáætlun ber honum viðbótargreiðsla hafi verð hækkað vegna kringumstæðna sem hann gat ekki séð fyrir. Þá segir í 31. gr. laganna að hafi seljandi þjónustu áskilið sér fyrirvara um verð og í ljós kemur að það muni hækka verulega eða atvika verða sem nefnd hafa verið í 30. gr. skal seljandi tilkynna neytanda það án tafar og óska eftir fyrirætlum um verkið. Fullnægi seljandi þjónustu ekki tilkynningarskyldu skv. 1. mgr. getur hann ekki gert kröfu um fullt verð eða krafist viðbótargreiðslu, sbr. þó ákvæði 7. gr. laganna.

V

Niðurstaða

Aðilar máls sömdu um þjónustu varnaraðila við að setja upp nýjan ofn í fasteign sóknaraðila. Umrædd þjónusta fellur undir lög nr. 42/2000, sbr. 2. tölul. 1. mgr. 1. gr. laganna. Ágreiningur aðila varðar umkrafid endurgjald fyrir þjónustuna.

Með reikningi, dags. 29. október 2024, krafðist varnaraðili greiðslu að fjárhæð 366.900 krónur að meðtöldum virðisaukaskatti. Sundurliðast greiðslukrafan með þeim hætti að krafist er greiðslu fyrir vinnu eins starfsmanns í níu vinnustundir með tímagjaldinu 11.250 krónur auk virðisaukaskatts og annars starfsmanns í átta vinnustundir með tímagjaldinu 12.500 krónur auk virðisaukaskatts, alls að fjárhæð 249.550 krónur að meðtöldum virðisaukaskatti. Þá er krafist greiðslu að fjárhæð alls 117.350 krónur vegna efniskaupa. Í kjölfar athugasemda sóknaraðila lækkaði varnaraðili kröfu sína í 308.000 krónur, eða um 58.900 krónur, og millifærði sóknaraðili þá fjárhæð inn á reikning varnaraðila. Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að lækka greiðslukröfu sína enn frekar.

Fyrir liggur að ekki var gert skriflegt tilboð í verkið en sóknaraðili hefur vísað til þess að varnaraðili hafi gefið verðáætlun sem nam 180.000 til 200.000 krónum. Varnaraðili hefur ekki mótmælt framangreindu en vísar til þess að um sé að ræða grófa verðáætlun og að ómögulegt sé að sjá fyrir óvænt atvik sem geti komið upp. Byggir kærunefndin því á að varnaraðili hafi gefið verðáætlun í skilningi 29. gr. þkpl. í verkið.

Þá liggur fyrir að endanlegur reikningur fór nokkuð fram úr því sem áætlun varnaraðila gaf til kynna. Hins vegar er óumdeilt að sóknaraðili óskaði eftir frekari vinnu varnaraðila, á meðan á verki stóð, sem fólst í því að setja upp ný blöndunartæki í eldhúsi og skipta út hitanema á öðrum ofni í fasteigninni. Sóknaraðili hefur lýst því á þann veg að tveir menn hafi verið á verkstað og á meðan einungis annar þeirra var við vinnu hafi hún beðið hinn fyrir þessum aukaverkum. Þá liggur fyrir að verkið varð umfangsmeira, a.m.k. sökum fyrirstöðu í vegg sem leiddi til þess að bora þurfti aftur í hann og færa festingar fyrir nýja ofninum.

Kærunefndin bendir á að sóknaraðili hafi mátt gera sér grein fyrir að verðið fyrir þjónustuna myndi hækka lítillega þegar hann óskaði eftir frekari vinnu varnaraðila undir framkvæmd verksins. Varnaraðili hefur hins vegar ekki lagt fram gögn eða sýnt fram á með öðrum hætti að hann hafi upplýst sóknaraðila um og fengið fyrirmæli um þá vinnu sem bættist við á meðan verkinu stóð. Verður varnaraðili, sem seljandi þjónustu, að bera hallann af því að hafa ekki upplýst sóknaraðila með skýrum hætti um að verðið myndi hækka verulega frá því sem upphaflega hafði verið áætlað. Verður því að leggja til grundvallar að varnaraðili hafi farið verulega fram úr uppgefinni áætlun sinni í skilningi 29. gr. þkpl.

Með hliðsjón af framangreindu er það mat kærunefndar að sóknaraðila beri að greiða varnaraðila fyrir þjónustu sína að því marki sem sanngjarnt þykir samkvæmt 6. og 7. gr. þkpl. Horfa verður til þess að sóknaraðili naut meiri þjónustu en upphaflega hafði verið áætlað og þykir því sanngjarnt eins og mál þetta er vaxið að heildarverð fyrir umþrætta þjónustu nemi 225.000 kr. og ber því varnaraðila að endurgreiða sóknaraðila 83.000 kr.

VI Úrskurðarorð

Varnaraðili, Y, skal endurgreiða sóknaraðila, X, 83.000 krónur.

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt sóknaraðila samkvæmt a. lið 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