

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 11. apríl 2022 í máli nr. 47/2021

Kærunefndina skipa í þessu máli Ívar Halldórsson lögfræðingur, Jón Rúnar Pálsson lögmaður og Víðir Smári Petersen dósent.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 8. apríl 2021 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings um kaup af þjónustu af Y, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili telur að þjónusta varnaraðila hafi verið haldin galla og krefst þess að varnaraðili verði gert að veita afslátt af greiðslu fyrir þjónustuna. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 13. apríl 2021, 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. Andsvör varnaraðila bárust þann 27. apríl 2021. Athugasemdir við andsvör varnaraðila bárust frá sóknaraðila þann 17. maí 2021. Frekari athugasemdir bárust frá varnaraðila 11. júní 2021. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara varnaraðila og athugasemdir beggja aðila, verkbeiðni, yfirlit yfir sundurliðun verks og afrit af reikningi varnaraðila

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Í gögnum málsins kemur fram að sóknaraðili og varnaraðili sömdu um þjónustu varnaraðila við mælingu og uppsetningu á borðplötu í eldhúsi í fasteign sóknaraðila. Þann 2. október 2020 var umrædd mæling framkvæmd á uppsettri eldhúsinnréttingu af hálfu varnaraðila og send framleiðanda borðplötunnar í kjölfarið. Var borðplatan tilbúin til uppsetningar í byrjun nóvember 2021. Þann 10. þess mánaðar reyndu starfsmenn varnaraðila að setja upp borðplötuna en án árangurs en málsaðilum greinir á um ástæður þess. Fóru starfsmenn varnaraðila með borðplötuna aftur til framleiðandans til lagfæringar og settu hana upp degi síðar. Samkvæmt reikningi varnaraðila, dags. 31. desember 2021, er greiðslukrafa varnaraðila alls að fjárhæð 381.591 króna.

Sóknaraðili telur að mæling og uppsetning borðplötunar hafi verið haldin miklum annmörkum og krefst afsláttar af greiðslukröfu varnaraðila. Hefur sóknaraðili greitt kröfu varnaraðila með fyrirvara um réttmæti hennar. Varnaraðili byggir á því að vandamál við mælingu og uppsetningu á borðplötunni megri rekja til uppsetningar á innréttingunni sjálfri sem varnaraðili beri ekki ábyrgð á. Varnaraðili hafnar því kröfu sóknaraðila.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili vísar til þess að hafa keypt staðlaða Ikea eldhúsinnréttingu í fasteign sína. Samhliða kaupunum hafi verið keypt borðplata frá fyrirtækinu Z. Það fyrirtæki starfi sjálfstætt að framleiðslu borðplatna en vísi á heimasíðu sinni til sjálfstæðs samstarfsaðila, varnaraðila þessa máls, sem taki að sér mælingar og uppsetningu á borðplötum sem Z taki að sér að sérsníða og framleiða að óskum viðskiptavina sinna. Hafi því sóknaraðili, eftir ráðleggingum

frá Z, leitað til varnaraðila varðandi framangreinda þjónustu við mælingu og uppsetningu borðplötunnar.

Að sögn sóknaraðila hafi uppsetning á hinni stöðluðu innréttingu verið lokið í september 2020 og hafi hún verið án borðplötu, helluborðs og vasks en fella hafi átt tækin í borðplötuna. Sóknaraðili kveðst ítrekað hafa óskað eftir því við varnaraðila að leggja fram verðáætlun en án árangurs. Sóknaraðili hafi talið að þar sem um staðlað verkefni væri að ræða auk þess sem mælt hafi verið með þjónustu varnaraðila af hálfu Z væri unnt að eiga viðskipti við varnaraðila án slíkrar áætlunar. Hafi sóknaraðili því ákveðið að óska eftir þjónustu varnaraðila. Starfsmaður varnaraðila hafi komið til sóknaraðila þann 2. október 2020 og framkvæmt mælingu á innréttingunni. Að sögn sóknaraðila hafi starfsmaðurinn ítrekað verið truflaður með símhringingum á meðan mælingu hafi staðið. Í kjölfarið hafi verkbeiðni verið send framleiðanda borðplötunnar með mælingum varnaraðila.

Í nóvember 2020 hafi framleiðslu borðplötunnar verið lokið og hafi þann 10. þess mánaðar tveir starfsmenn varnaraðila mætt með plötuna til sóknaraðila. Að sögn sóknaraðila hafi þeir reynt í fjórar til fimm klukkustundir að fella hana á innréttinguna með tilheyrandi rispum á nýmálaða veggum en án árangurs. Hafi verið haft samband við þann starfsmann sem gerði mælinguna og hafi þá komið í ljós að mælingar hans hafi verið rangar eða ekki rétt skráðar. Því hafi hins vegar verið haldið fram af hálfu varnaraðila að eldhúsinnréttingin hafi ekki verið sett rétt upp og eina úrræðið væri að taka hana niður og lækka. Sóknaraðili kveður að eldhúsinnréttingin hafi staðið óbreytt frá því mæling hafi verið gerð og telji því augljóst að um mistök af hálfu varnaraðila sé að ræða. Varnaraðili hafi átt að upplýsa sóknaraðila við mælinguna ef innréttingin hafi ekki verið rétt uppsett en það hafi hann ekki gert. Sóknaraðili hafi því gengið út frá því að varnaraðili myndi leiðrétta og bæta úr framangreindum galla og skila verkinu gallalausum án þess að fella kostnað á sóknaraðila.

Sóknaraðili bendir á það að koma hefði mátt í veg fyrir þá fjölmörgu tíma sem hafi farið í uppsetningu á borðplötuna ef starfsmaður varnaraðila hefði í upphafi bent á, líkt og hann nú kveðst telja augljóst, að gera þyrfti breytingar á innréttingunni til að unnt væri að koma borðplötunni fyrir. Fagleg ráðgjöf varnaraðila hafi verið hluti af þeirri þjónustu sem samið hafi verið um en sóknaraðili telji að henni hafi verið verulega áfátt í þeirra tilviki og sé það ámælisvert. Þá telji sóknaraðili ekki ásættanlegt að varnaraðili vísi á aðra aðila vegna eigin mistaka við það þjónustuverk sem hann hafi tekið að sér að framkvæma.

Sóknaraðila hafi borist reikningur vegna verksins í lok desember 2020 að fjárhæð 381.591 króna fyrir efni, mælingu, ísetningu borðplötu auk vinnu sem rafvirki á vegum varnaraðila hafi innt af hendi. Sóknaraðili hafi óskað eftir lækkun á framangreindri kröfu enda telji hún augljóst að krafan væri ekki aðeins fyrir veitta þjónustu heldur jafnframt fyrir margar útseldar vinnustundir varnaraðila sem hafi verið tilkomnar vegna eigin mistaka varnaraðila við framkvæmd mælingar og ráðgjöf við verkið. Þannig hafi verið krafist greiðslu fyrir 16 klukkustundir þann 10. nóvember 2020 þegar tveir starfsmenn varnaraðila hafi árangurslaust reynt að festa borðplötuna. Í upphafi verks og næstu fjórar til fimm klukkustundirnar hafi enginn faglegur verkstjóri eða aðila með þekkingu á verkinu verið á staðnum. Eftir þann tíma hafi sá starfsmaður varnaraðila sem framkvæmdi mælinguna komið og sé krafist greiðslu fyrir 2 og hálfan tíma vegna hans vinnu. Varnaraðili hafi fallist á að fella niður hluta af kröfu sinni en á það hafi sóknaraðili ekki getað fallist. Sóknaraðili hafi því greitt reikning varnaraðila með fyrirvara um réttmæti hans. Sóknaraðili bendir á að heildarfjárhæð sem varnaraðili krafðist greiðslu á vegna þeirra aukavinnu sem leiddi af rangri mælingu hans og ófaglegum undirbúningi verksins nemi alls 162.750 krónum auk virðisaukaskatts. Sóknaraðili kveðst hafa gert lauslega verðkönnun á hvert sé algengt verð fyrir mælingu og uppsetningu á borðplötu

af svipaðri stærð en það sé um 75.000 krónur. Miðað sé við að kostnaður við slíkt verk sé um 22-25% af verði innréttingar en í máli þessu hafi innrétting sóknaraðila kostað um 400.000 krónur. Krafa varnaraðila sé því margfalt hærri en tíðkist hjá samkeppnisaðilum hans. Sóknaraðili telji eðlilega kröfu af sinni hálfu að varnaraðili beri ábyrgð á mistökum sínum og krefjist ekki greiðslu samkvæmt tilteknum liðum í reikningi þeirra, þ.e. fyrir mælinguna þann 2. október 2020 og 18,5 klukkustund í vinnu þann 10. nóvember 2020, alls að fjárhæð 162.750 krónur.

Sóknaraðili vísar til þess að samkvæmt 19. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup (þkpl.) beri seljandi þjónustu alla áhættu af eigin mistökum við framkvæmd þjónustu sem hann taki að sér. Þá telji sóknaraðili að með vísan til 28. gr. sömu laga skuli greiða verð sem sanngjarnt megi teljast fyrir verk enda hafi ekki verið samið fyrirfram um það í þessu máli. Í athugasemdum með lögnum segi ennfremur að seljandi þjónustu beri að taka tillit til hagsmuna neytanda þannig að ef hið háa verð stafi af því að skipulagning verks sé ekki forsvaranleg af hálfu seljanda geti neytandi hafnað því að greiða annað en sanngjarnt verð. Hið sama gildi þegar seljandi hafi notað kostnaðarsamara vinnufyrirkomulag en nauðsynlegt hafi verið. Auk þess eigi neytandi ekki að greiða hærra verð ef þjónusta taki lengri tíma vegna aðstæðna er varði seljanda þjónustunnar.

Þá telur sóknaraðili að þjónusta varnaraðila hafi verið gölluð í skilningi 9. gr. þkpl. enda hafi árangur þjónustunnar ekki verið eins og sóknaraðili mátti vænta sem alfarið sé á ábyrgð varnaraðila. Auk þess hafi varnaraðili ekki fullnægt leiðbeiningar- og upplýsingarskyldu sinni gagnvart sóknaraðila. Þá vísar sóknaraðili til 10. gr. sömu laga þar sem kveðið sé á um að neytandi geti borið fyrir sig galla á veittri þjónustu sem nefnd sé í 1.-4. og 6. tölul. 9. gr. laganna þótt seljandi þjónustu hafi tekið að sér að vinna verk með fyrirvara sem teljist ekki sanngjarn. Þá byggir sóknaraðili jafnframt á 13. gr. laganna þar sem fjallað sé um rétt neytanda til afsláttar vegna galla á þjónustu en sóknaraðili kveður kröfu sína um afslátt bæði eðlilega og sanngjarna. Loks byggir sóknaraðili á því að varnaraðili hafi ekki sinnt leiðbeiningarskyldu sinni í samræmi við 6. gr. þkpl.

3.2. Andsvör varnaraðila

Varnaraðili kveðst hafa tekið að sér mælingu og uppsetningu á borðplötu fyrir sóknaraðila. Að sögn varnaraðila hafi sóknaraðili samþykkt verksamning með tölvupósti þann 1. október 2020. Í honum sé að finna verðskrá varnaraðila.

Varnaraðili bendir á að engin mistök hafi verið gerð við mælingu borðplötunnar og það sé unnt að staðreynd út frá verkbeiðni hans til framleiðanda hennar þar sem mælingar hafi verið skráðar. Hafi mælingin verið röng hefði þurft að útbúa nýja borðplötu og uppsetning hennar seinkað í kjölfarið. Því sé ljóst að vandamálið megi rekja til illa uppsettrar innréttingar í fasteign sóknaraðila. Við uppsetninguna hafi komið í ljós að mishæðir reyndust vera í neðri eldhússkápum sem hafi gert það að verkum að ekki hafi verið unnt að láta borðplötuna á innréttinguna og skruva niður. Varnaraðili hafi borið þetta undir sóknaraðila sem hafi fallist á að starfsmenn varnaraðila myndu laga innréttinguna svo unnt væri að koma borðplötunni fyrir. Að sögn varnaraðila hafi innréttingin verið tekin niður, sagað undan fótum til að lækka hana og hún svo sett upp að nýju. Starfsmenn varnaraðila hafi svo komið degi síðar og sett upp borðplötuna og sinnt frágangi vegna hennar. Varnaraðili kveðst ekki bera ábyrgð á uppsetningu innréttingarinnar sem hafi orðið til þess að uppsetning borðplötunar hafi verið erfiðleikum háð og hafnar því kröfu sóknaraðila um afslátt af reikningi.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Í athugasemdum sínum mótmælir sóknaraðili því að hafa samþykkt verksamning milli aðila með tölvupósti. Bendir sóknaraðili til þess að öll umgjörð af hálfu varnaraðila varðandi sölu og pöntun á þjónustu virðist ekki vera í samræmi við gildandi reglur, sbr. ákvæði laga nr. 30/2002 um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu. Í þessu tilviki sé það einhliða ákveðið af varnaraðila að þjónustubeiðni sem send hafi verið með tölvupósti leiði til þess að sóknaraðili hafi þar með samþykkt verksamning þann sem vísað sé til af hálfu varnaraðila. Samningurinn sé staðlaður og einhliða settur fram og varði hann efnislega ekki mælingar- og uppsetningarþjónustuna sem óskað hafi verið eftir af sóknaraðila nema að takmörkuðu leyti. Allan vafa og óskýrleika sem rekja megi til samningsins verði almennt að skýra kaupanda í hag. Þá vísi varnaraðila í tölvupósti sínum til sóknaraðila að um sé að ræða samþykkt verkbeiðni en ekki verksamning. Að sögn sóknaraðila verði tilboðs- og samningsgerð að uppfylla góða viðskiptahætti í samræmi við ákvæði fyrrnefndra laga. Auk þess sé enginn ágreiningur milli aðila um tímagjald varnaraðila heldur þann tímafjölda sem verkið hafi tekið.

Sóknaraðili bendir á að ljóst sé af framlagðri verkbeiðni að ekki sé um faglega teikningu að ræða heldur fremur fljótfærnislega „rissmynd“ af mælingu. Af myndinni megi ráða að sú aðferð að byggja mælipunkta með þeim hætti sem þar sé sýnt kunni að valda ónákvæmni. Af teikningunni sjáist að máltaka sé ekki frá vinstri vegg í mitt helluborð heldur sé hún gerð frá hægri sem valdi ónákvæmni þar sem fella þurfi borðplötuna inn í 90 gráðu horn. Það sé mat sóknaraðila að ef mæling hefði verið gerð á þessum hluta plötunnar frá vinstri og inn á mitt helluborð hefði þessi hluti hinnar samsettu borðplötu verði nákvæmur og á réttum stað miðað við neðri skápa innréttingarinnar. Frá vinstri til hægri séu forsniðnar og nákvæmlega uppsettar einingar í neðri skápum og hefði vönduð mæling átt að skila réttri staðsetningu á úrtökum fyrir helluborð og rétta lengd á plötunni. Við uppsetningu borðplötunar hafi komið í ljós að starfsmenn varnaraðila áttu ekki annarra kosta vól en að fara aftur með borðplötuna til framleiðandans til að láta saga af henni og gera leiðréttingar svo unnt væri að ljúka verkinu. Að sögn sóknaraðila séu slík vinnubrögð óþekktanleg við uppsetningu af þessu tagi enda séu aðeins notaðir rafheflar á staðnum til að hefла örþunna rönd ef þess gerist þörf.

Sóknaraðili ítrekar jafnframt að sú innrétting sem keypt hafi verið og sett upp í fasteign hennar sé stöðluð Ikea innrétting. Innréttingunni hafi fylgt leiðbeiningar framleiðanda um uppsetningu og hafi hlutaðeigandi smiður í málinu annast uppsetningu slíkra innréttinga í tugatali án vandkvæða. Hafi öllum leiðbeiningum framleiðandans verið fylgt við samsetningu og uppsetningu innréttingarinnar. Tilgangur þess að fá varnaraðila til að annast mælingu og uppsetningu borðplötu hafi verið sá að fá sérhæfða þjónustu frá aðila sem framleiðandi borðplötunnar hafi mælt með á heimasíðu sinni. Ljóst þyki að varnaraðili hafi skilað verulega gölluðu þjónustuverki við umbeðnar mælingar og því beri varnaraðili ábyrgð á því. Fullyrðingar varnaraðila um að innréttingin hafi verið „mishæðótt“ fáist ekki staðist enda staðlaðar skápaeyningar, settar upp hver af annarri, samtengdar og veggfestar á sérstakri veggbraut og loks með stillanlegum fótum til minni aðlögunar þegar þess gerist þörf. Beri varnaraðili sönnunarbyrði fyrir því að ágallar hafi verið á uppsetningu innréttingarinnar. Hefði varnaraðili framkvæmt þjónustuverk sitt í upphafi af vandvirkni og sérhæfingu og tekið út fulluppsettu innréttinguna hefði mátt fyrirbyggja þessi mistök sem gerð hafi verið við mælinguna. Á þessum mistökum verði varnaraðila að bera ábyrgð á. Borðplatan hafi reynst of stór og því hafi hún ekki getað fallið milli þeirra veggja sem henni hafi verið ætlað að falla að. Engar breytingar hafi verið gerðar á innréttingunni eða húsveggjum frá þeim tíma sem mæling hafi verið gerð og þar til borðplatan hafi verið tilbúin til uppsetningar. Allar aðgerðir varnaraðila í kjölfarið beri merki þess að varnaraðili væri að finna leiðir til að „redda“ sér frá

þeirri stöðu sem varnaraðili hafði komið sér í með ónákvæmum mælingum. Ákvörðun hans um að „saga af neðri fótunum“ vekji upp spurningar hvort fagmennsku hafi verið gætt við úrlausn vandans með því að umbreyta staðlaðri innréttingu og fylgihlutum hennar í þeim tilgangi að lagfæra eigin mistök varnaraðila. Hafi það verið ætlun varnaraðila að semja um tæplega 200.000 króna aukaverk við sóknaraðila, þ.e. að taka niður uppsettu innréttinguna og setja hana upp aftur sé ljóst að varnaraðili hafi þurft að gera sérstakan samning við sóknaraðila eða a.m.k. upplýsa sóknaraðila um það.

Sóknaraðili ítrekar að á varnaraðili hvíldi skylda til úrbóta samkvæmt 11. gr. þkpl sem hann gæti ekki kafið sóknaraðila um greiðslu fyrir. Í stað þess að starfsmenn varnaraðila tækju sjálfir niður innréttinguna og lagfærðu hefði verið eðlilegast að kalla aftur þann smið sem setti upp innréttinguna og krefjast úrbóta af hans hálfu. Það hafi ekki verið gert enda ljóst að varnaraðili væri sjálfur að sinna þeim úrbótum á verkinu sem honum hafi borið skylda til.

Sóknaraðili mótmælir því að hafa haldið því fram að varnaraðili bæri ábyrgð á uppsetningu innréttingarinnar enda hafi það verk verið unnið af faglærðum og vönum smið.

Sóknaraðili ítrekar gerðar kröfur um afslátt af verkinu, að fjárhæð 162.750 krónur auk virðisaukaskatts og vísar um það til 12. og 13. gr. þkpl.

3.4. Athugasemdir varnaraðila

Í athugasemdum sínum bendir varnaraðili á að verksamningur milli aðila hafi komist á með samþykki sóknaraðila um að fá varnaraðila til að vinna verkið.

Varnaraðili telur tímafjöldi verksins eðlilegan í ljósi slægrar uppsetningar á innréttingu í fasteign sóknaraðila.

Varnaraðili mótmælir fullyrðingum sóknaraðila um að mæling á borðplötu eigi að gera með tilteknum hætti frá vinstri til hægri. Hafi það ekki sætt neinum athugasemdum frá framleiðanda borðplötunnar að mælt sé frá horni líkt og varnaraðili geri.

Varnaraðili bendir á að auðvelt sé að klúðra uppsetningu á innréttingu hvað varði hæð/lóð. Lóðbretti gæti t.a.m. verið gallað. Varnaraðili telji illskiljanlegt að sóknaraðili reyni að varpa ábyrgð á varnaraðila á verkþætti sem hann hafi ekki unnið. Þá hafi sóknaraðili óskað eftir að varnaraðili myndi lagfæra innréttinguna svo borðplatan myndi passa. Því hafni varnaraðili því að lækka kröfu sína á hendur sóknaraðila enda hafi öll vinna verið unnin að ósk sóknaraðila.

Varnaraðili mótmælir því að fagmennsku hafi ekki verið gætt af hans hálfu við verkið og kveður mælinguna hafa verið rétta. Þá neiti varnaraðili því að borðplatan hafi verið endursöguð hjá framleiðanda hennar.

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.

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.

Sóknaraðili óskaði eftir þjónustu varnaraðila við mælingu og uppsetningu borðplötu í fasteign sóknaraðila. Ágreiningur málsins heyrir undir gildissvið þkpl., sbr. 2. tl. 1. gr. laganna. Sóknaraðili hefur greitt fyrir þjónustu varnaraðila að fullu en telur að þjónusta varnaraðila hafi verið haldið galla sem hafi leitt til þess að tímafjöldi verksins hafi orðið mun meiri en ella. Krefst sóknaraðili afsláttar sem svarar til endurgreiðslu á 162.750 krónum auk virðisaukaskatts. Varnaraðili telur að orsök þess að verkið tók lengri tíma en eðlilegt þyki megi rekja til illa uppsettrar eldhúsinnréttingar sem sé ekki á ábyrgð hans. Varnaraðili krefst þess því að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

Kærunefndin álitur að 4., 6. og 9. gr. þkpl. eigi við í málinu vegna ágreinings um greiðslu fyrir verkið.

Samkvæmt 4. gr. þkpl. ber seljanda þjónustu að vinna verk af fagþekkingu og veita neytanda upplýsingar og leiðbeiningar um vinnu verks með hagsmuni neytanda fyrir augum. Í athugasemdum við ákvæðið í frumvarpi til þkpl. segir um það hvað teljist fagþekking miðist við aðstæður hverju sinni en það hafi mikla almenna þýðingu við mat á því hvernig til hefur tekist við framkvæmd verks og hvort seld þjónusta er gölluð eða ekki. Kröfur sem gerðar eru til fagþekkingar seljanda þjónustu hafa einnig áhrif á mat á því hvort leiðbeiningarskyldu hafi verið sinnt með fullnægjandi hætti, sbr. 6. gr. þkpl. Samkvæmt 1. mgr. 6. gr. er seljanda þjónustu 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. Meginsjónarmið að baki 4. og 6. gr. þkpl. er að koma í veg fyrir óvænt og ófyrirséð útgjöld neytanda. Þá ber seljanda að tilkynna neytanda ef þjónustan verður mun dýrari en neytandi hefur mátt gera ráð fyrir.

Ákvæði 9. gr. þkpl. fjallar um galla á þjónustu og er svohljóðandi:

„9. gr. Seld þjónusta telst gölluð ef:

1. árangur af unnu verki stenst ekki kröfur skv. 4. gr. eða seld þjónusta víkur frá almennum öryggiskröfum, sbr. 5. gr.,

2. seljandi þjónustu hefur gefið rangar eða villandi upplýsingar í auglýsingum eða öðrum tilkynningum sem beint er að almenningi eða neytanda sérstaklega enda hafi þær verið forsenda fyrir kaupum á þjónustu,

3. seljandi þjónustu hefur ekki veitt neytanda upplýsingar sem hann hafði vitneskju um eða hefði mátt hafa vitneskju um og hafa þýðingu fyrir framkvæmd verksins,

4. þjónustan felur í sér hættu á líkams- eða eignatjóni,

5. 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,

6. seld þjónusta víkur að öðru leyti frá því sem samningur seljanda og neytanda kveður á um.

Galli telst þó ekki vera fyrir hendi í þeim tilvikum sem nefnd eru í 1. og 4. tölul. 1. mgr. ef telja má að það sé ósannjarnt af neytanda að bera fyrir sig gallann.“

Samkvæmt 3. tölul. framangreinds ákvæðis er seljanda þjónustu skylt að upplýsa neytanda um það sem hann veit eða mátti vita um framkvæmd verks. Líkt og áður hefur verið lýst uppgötvaðist það við uppsetningu borðplötunnar að ekki var unnt að fella hana á innréttinguna í eldhúsi sóknaraðila. Greinir aðila um ástæðu þess. Sóknaraðili heldur því fram að mistök hljóti að hafa verið gerð við mælingu varnaraðila í upphafi verks enda hafi engin

breyting verið gerð á innréttingunni frá því hún hafi verið gerð og þar til framleiðandi hafi afhent borðplötuna til varnaraðila. Varnaraðili ber því hins vegar við að innréttingin sem borðplatan átti að leggja á hafi verið illa uppsett og „mishæðótt“ og því hafi varnaraðili þurft að inna af hendi mun meiri vinnu til að koma borðplötunni fyrir en gert hafi verið ráð fyrir í upphafi.

Í ljós fagþekkingar sinnar mátti varnaraðili hafa vitneskju um þá vankanta á innréttingunni sem hann byggir á að hafi verið fyrir hendi þegar mæling fyrir borðplötunni var gerð þann 2. október 2020. Hafi honum því í samræmi við 3. tölul. 1. mgr. 9. gr. þkpl. borið að upplýsa sóknaraðila um það áður en verkbeiðni með mælingum hans var útbúin og send framleiðanda borðplötunnar enda hafði það mikla þýðingu fyrir framkvæmd verksins. Þar sem varnaraðili sinnti ekki framangreindri skyldu sinni er það mat kærunefndar að þjónusta hans hafi verið haldin galla samkvæmt 3. tölul. 1. mgr. 9. gr. þkpl.

Sóknaraðili krefst þess í málinu að varnaraðila verði gert skylt að veita afslátt af kröfu sinni. Samkvæmt 13. gr. þkpl. getur neytandi krafist afsláttar af verði þjónustu ef þjónustan er haldin galla og skal afsláttur svara til gallans. Endurgjald vegna þjónustu lækkar þá hlutfallslega með hliðsjón af umfangi gallans og skal afsláttur miða við það hvers virði þjónustan er fyrir neytandann eftir að hún hefur verið innt af hendi. Með hliðsjón af atvikum máls er fallist á kröfu sóknaraðila, enda miðar hún að því að gera hann eins settan eins og verkið hefði verið unnið faglega og á þann hátt sem þkpl. gera ráð fyrir. Ber varnaraðila að endurgreiða sóknaraðila alls 162.750 krónur auk virðisaukaskatts.

V

Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, 162.750 krónur auk virðisaukaskatts.

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 gjald vegna kostnaðar nefndarinnar af meðferð málsins að fjárhæð 35.000 krónur, sbr. 3. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Víðir Smári Petersen
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson