

## Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 6. nóvember 2024 í máli nr. 59/2024

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 4. júní 2024 barst kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings við Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða sér 158.000 krónur.

### II

#### Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með bréfi, dags. 5. júní 2024, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa. Boðið var ítrekað með með ábyrgðarbréfi, dags. 25. júlí 2024, sem afhent var varnaraðila sama dag. Nefndinni bárust ekki andsvör frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru kvörtun, afrit af reikningi, staðfesting á greiðslu, afrit af skriflegum samskiptum aðila, afrit af úttektarskýrslu, afrit af tilboði frá [...] og umboð.

Með bréfi, dags. 5. nóvember 2024, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kæruneftndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili óskaði eftir þjónustu varnaraðila við að gera við glugga í fasteign að [...]. Að sögn sóknaraðila fólst viðgerðin í því að skipta um stormjárn og eitt tilheyrandi fals eða fjöl í glugganum. Sóknaraðili greiddi 238.392 krónur samkvæmt reikningi til seljanda vegna þjónustunnar. Sóknaraðili gerði athugasemdir við fjárhæð reikningsins fyrir greiðslu hans og gerir kröfu í málinu um að varnaraðila verði gert að endurgreiða honum 158.000 krónur. Sóknaraðili telur að verðlagning varnaraðila sé ekki sanngjörn og eðlileg í skilningi laga um þjónustukaup nr. 42/2000 (þkpl.). Sóknaraðili vísar til þess að varnaraðili hafi afhent sóknaraðila reikning mörgum mánuðum eftir greiðslu reikningsins og að sundurliðun reikningsins beri ekki með sér með hvaða hætti heildarverð þjónustunnar sé reiknað. Þá vísar sóknaraðili til þess að af gögnum frá varnaraðila megi ráða að verkið hafi verið framselt öðrum verktaka en um slíkt hafi ekki verið samið. Loks vísar sóknaraðili til úttektar sérfræðings og telur að afsláttur af heildarverði teljist hæfilega metinn 70%.

## 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.

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 þkpl. 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

Varnaraðili hefur ekki látið málið til sín taka hjá nefndinni og byggir niðurstaðan því á þeim upplýsingum og gögnum sem sóknaraðili hefur lagt fram í málinu. Samkvæmt gögnum málsins óskaði sóknaraðili eftir þjónustu varnaraðila við að skipta út opnanlegu fagi á litlum glugga í fasteign að [...]. Sóknaraðili greiddi 238.392 krónur til varnaraðila samkvæmt reikningi þann 23. október 2023 en kveðst hafa gert fyrirvara um réttmæti hans. Sóknaraðili telur fjárhæð reikningsins umfram það sem eðlilegt geti talist og gerir kröfu um að varnaraðila verði gert að endurgreiða sóknaraðila 158.000 krónur.

Þann 6. maí 2024 fékk sóknaraðili sendan sundurliðaðan reikning frá varnaraðila en þar er tímavinna tilgreind 161.500 krónur og efni 30.752 krónur. Af gögnum málsins má ráða að varnaraðili hafi fengið undirverktaka til að framkvæma umrædda viðgerð en í málinu liggur fyrir reikningur sem var gefinn út af [...] á hendur varnaraðila að fjárhæð 207.950 krónur vegna vinnu og efniskostnaðar við umrætt verk.

Sóknaraðili hefur lagt fram úttektarskýrslu, dags. 2. febrúar 2024, sem unnin var af byggingariðnfræðingi. Í skýrslunni kemur fram að þjónusta varnaraðila hafi falist í því að taka opnanlegt fag úr umræddum glugga, setja spónarplötu í gluggann á meðan farið hafi verið með fagið á verkstæði og skipt um botnstykki í faginu, þéttilista á gleri og að innanverðu. Þá kemur fram að samkvæmt skoðun hafi verið sett nýtt stormjárn að innanverðu, timbur í botnstykki, þéttilisti að innan og þéttigúmmi að utan við glugga á botnstykki. Timbrið hafi ekki verið málað og því óvarið. Í niðurstöðukafla skýrslunnar er verki varnaraðila lýst sem „fúsk vinnubrögð“. Þá er að finna tilboð frá [...] vegna samsettrar einingar, þ.e. 60x60 cm gler, opnanlegt fag, stormjárn og lamir. Loks er í skýrslunni að finna útreikning á verði við að skipta heilu opnanlegu fagi með álagi á efni. Sundurliðun útreikningsins er eftirfarandi:

	Eining	Einingaverð	Heild (m/vsk)
Útseld vinna	5	11.950 krónur	59.750 krónur
Akstur	2	6.450 krónur	12.900 krónur
Opnanlegt fag með álagi 15%	1	87.842 krónur	87.842 krónur
Skrúfur	1	1.120 krónur	1.120 krónur
<b>Samtals</b>			<b>161.612 krónur</b>

Fyrir liggur að aðilar sömdu ekki um verð fyrirfram og af því leiðir að sóknaraðili skal greiða það verð sem telja má sanngjarnt fyrir verkið. Sönnunarbyrðin fyrir því að umkrafið endurgjald varnaraðila sé ósanngjarnt hvílir á sóknaraðila. Í málinu byggir sóknaraðili á úttektarskýrslu byggingariðnfræðings sem hann hefur aflað. Í skýrslunni er að finna afrit af tilboði og útreikningur á verði sem viðkomandi telur sanngjarnt og eðlilegt verð fyrir umþrætt verk. Samkvæmt útreikningi í framlagðri skýrslu er heildarverð fyrir efni og vinnu 161.612 krónur með virðisaukaskatti.

Ekki er unnt að gera sömu kröfur til sönnunarbyrði aðila hjá kæruneftndinni líkt 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 skýrsla hafi verið unnið af óvilhöllum fagaðila. Þá verður að líta til þess að varnaraðili hefur ekki látið málið til sín taka og hvorki mótmælt forsendum útreiknings fagaðila né reynt að hnekkja niðurstöðum hans. Af þeim sökum telur kæruneftndin að sóknaraðili hafi sýnt fram á að umkrafið endurgjald sé hærra en eðlilegt megi teljast og fellst á að leggja til grundvallar útreikning fagaðila sem liggur fyrir í málinu og kveður á um að eðlilegt verð fyrir verkið sé 161.612 krónur. Samkvæmt framangreindu ber varnaraðila að endurgreiða sóknaraðila 76.780 krónur.

## V Úrskurðarorð

Varnaraðili, Y, skal greiða sóknaraðila, X, 76.780 krónur.

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

---

Hildur Ýr Viðarsdóttir  
formaður

---

Hildur Leifsdóttir

---

Jón Rúnar Pálsson