

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 19. febrúar 2025 í máli nr. 35/2024

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 5. apríl 2024 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings við Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili telur að viðgerðarþjónusta varnaraðila hafi verið haldin galla og að fjárhæð reikninga hafi verið umfram það sem samið hafi verið um. Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði honum þann kostnað sem hann hefur greitt vegna viðgerðarinnar. Þá gerir sóknaraðili kröfu um skaðabætur vegna þeirra óþæginda sem hann hefur orðið fyrir. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

### II

#### Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 8. apríl 2024, 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 til nefndarinnar þann 9. apríl 2024 og sóknaraðili lagði í kjölfarið fram athugasemdir við andsvörum varnaraðila þann 4. maí 2024. Sóknaraðili lagði fram frekari skýringar og gögn dagana 5. og 25. júlí 2024 og með tölvubréfi, dags. 25. júlí 2024, var varnaraðila gefinn kostur á að koma að frekari athugasemdum. Athugasemdir bárust frá varnaraðila þann 26. ágúst 2024.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda, afrit af bréfi sóknaraðila til [...] og [...], afrit af skriflegum samskiptum aðila, staðfésing á greiðslu, afrit af raðgreiðslusamningi sóknaraðila við [...], afrit af reikningum, mynd, afrit af bilanagreiningu [...], afrit af reikningum frá [...], afrit af skriflegum samskiptum sóknaraðila við starfsmann [...], afrit af samningi um greiðslumiðlun og skjáskot úr kerfi varnaraðila.

Með bréfi, dags. 19. febrúar 2025, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að aðilar hafi upphaflega samið um að varnaraðili gerði við bifreið sóknaraðila fyrir um 100.000 til 200.000 krónur. Sóknaraðili hafi hins vegar verið krafinn um 424.267 krónur með reikningi, dags. 22. nóvember 2023, en hafi verið ósáttur með árangur viðgerðarinnar. Sóknaraðili kveðst hafa þurft að fara með bifreiðina aftur þann 2. desember til varnaraðila sem hafi fullyrt að bifreiðinni yrði komið í stand. Sóknaraðili hafi fengið reikning, dags. 21. desember 2023, að fjárhæð 297.661 krónur. Sóknaraðili bendir á að varnaraðili hafi ekki upplýst sóknaraðila um verðið fyrirfram. Sóknaraðili vísar til þess að ástand bifreiðarinnar hafi verið slæmt þrátt fyrir fyrrgreindar viðgerðir. Bifreiðin hafi sýnt fjölda viðvarana í mælaborði og þörf hafi verið á annarri viðgerð. Varnaraðili hafi krafist sóknaraðila um 641.303 krónur

með reikningi, dags. 17. febrúar 2024. Sóknaraðili hafi þó greitt fyrir viðgerðir varnaraðila en telur þær ekki hafa borið árangur auk þess sem hann telur verð vegna þjónustu varnaraðila umfram það sem samið hafi verið um. Sóknaraðili kveðst afar ósáttur við þjónustu varnaraðila og bendir á að hann hafi þegar verið búinn að greiða háa fjárhæð til varnaraðila fyrir viðgerðir en hafi þrátt fyrir það þurft að láta gera við bifreiðina „upp á nýtt“. Sóknaraðili vísar til þess að frekari bilanir og vandræði hafi komið upp að loknum fyrstu viðgerðum varnaraðila auk þess sem bifreiðin hafi enn ekki verið komin í stand að öllum viðgerðum varnaraðila loknum. Af þeim sökum telur sóknaraðili þjónustu varnaraðila ekki hafa borið árangur auk þess sem verð vegna viðgerðanna hafi verið langt umfram umsamið verð. Sóknaraðili gerir kröfu um að varnaraðila verði gert að endurgreiða þann kostnað sem hann hefur greitt vegna viðgerða á bifreiðinni.

Varnaraðili hafnar kröfum sóknaraðila og vísar til þess að sóknaraðili hafi greitt reikninginn þann 5. apríl 2024 og varnaraðili því litið svo á að hann hafi verið sáttur. Sóknaraðili bendir hins vegar á að hann hafi neyðst til að sækja bifreiðina og greiða fyrir þjónustu varnaraðila vegna hótana varnaraðila um að færa bifreiðina á gjaldskýlt bílastæði.

Undir rekstri málsins hafði sóknaraðili samband við kæruneftndina og upplýsti um að hann hafi farið með bifreiðina til [...] vegna áframhaldandi vandræða. Sóknaraðili lagði í kjölfarið fram bilanagreiningu og afrit af skriflegum samskiptum við [...]. Var varnaraðila í kjölfarið boðið að koma að athugasemdum. Í athugasemdum varnaraðila kemur fram að upphaflega hafi sóknaraðili komið með bifreiðina í bremsuviðgerð. Eftir viðgerðina hafi sóknaraðili hins vegar spurst fyrir um hljóð í bifreiðinni og honum tjáð að líklega væri um að ræða leguhljóð í túrbínu. Sóknaraðili hafi hins vegar ekið í burtu og komið seinna og beðið varnaraðila að skipta um túrbínu sem hann hafi sjálfur komið með. Varnaraðili hafi síðan haft samband við sóknaraðila og fengið heimild til að taka PDF úr bifreiðinni og hreinsa en til þess þurfi að taka vélina úr bifreiðinni. Loks bendir varnaraðili á að sóknaraðili hafi farið með bifreiðina á verkstæði umboðsins 99 dögum eftir að hann sótti hana til varnaraðila.

#### IV

#### Lagaumhverfi

Í II. kafla laga nr. 42/2000 um þjónustukaup (þkpl.) er fjallað um samninga um kaup á þjónustu o.fl. Í 1. mgr. 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.

Ákvæði 9. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup (þkpl.) mæla fyrir þau tilvik þegar seld þjónusta telst gölluð. Samkvæmt 1. tölul. 1. mgr. 9. gr. telst þjónusta gölluð ef árangur af unnu verki stenst ekki kröfur skv. 4. gr. Samkvæmt 5. tölul. ákvæðisins verður þjónusta, með tilliti til notagildis, að svara til þess sem seljandi hefur lofað eða er með réttu áskilið af neytanda. Meginreglan er sú að neytandi ber sönnunarbyrðina fyrir því að seld þjónusta hafi verið haldin galla þegar áhættan af henni hefur flust yfir til neytandans.

Um verð á þjónustu er fjallað í VII. kafla laganna. Í 28. gr. laganna segir að hafi ekki verið samið um verð fyrir keypta þjónustu skuli neytandi greiða það verð sem telja meggi sanngjarnt með hliðsjón af því hve vinnan er mikil og hvers eðlis hún er. Í 29. gr. laganna segir: „Hafi seljandi þjónustu látið neytanda verðáætlun í té má verðið

ekki fara verulega fram úr þeirri áætlun.“ Þrátt fyrir að seljandi þjónustu hafi gert tilboð eða verðáætlun ber honum viðbótargreiðsla hafi verð hækkað vegna kringumstæðna sem hann gat ekki séð fyrir, sbr. 30. gr. laganna. Í 31. gr. laganna segir: „Hafi seljandi þjónustu áskilið sér fyrirvara um verð og í ljós kemur að það muni hækka verulega eða atvik verða sem nefnd hafa verið í 30. gr. skal seljandi tilkynna neytanda það án tafar og óska eftir fyrirmælum 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.“

## V

### Niðurstaða

Samkvæmt gögnum máls sömdu aðilar um viðgerð á bifreið sóknaraðila af gerðinni [...], með skráningarnúmerið [...]. Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að hann krefjist endurgreiðslu úr hendi varnaraðila vegna kostnaðar sem hann hafi greitt vegna viðgerða á bifreiðinni [...], samtals að fjárhæð 1.065.470 krónur til varnaraðila og 122.495 krónur til [...]. Kveðst sóknaraðili ósáttur við þjónustu varnaraðila og telur viðgerðirnar ekki hafa borið árangur. Því til stuðnings hefur sóknaraðili lagt fram afrit af bilanagreiningu og afrit af samskiptum sínum við [...] þar sem kemur meðal annars fram að fyrri viðgerð á bifreiðinni hafi verið illa unnin.

Undir rekstri málsins hefur kærunefndin leitað frekari skýringa og upplýsinga um málsatvik. Kærunefndin bendir á að málsatvik eru að einhverju leyti óskýr og að erfitt hafi reynst að fá fullnægjandi upplýsingar um nákvæmar greiðslur og kostnað vegna viðgerða varnaraðila. Byggir niðurstaða nefndarinnar á þeim gögnum sem liggja fyrir.

Varnaraðili framkvæmdi nokkrar viðgerðir á bifreið sóknaraðila á tímabilinu nóvember 2023 til febrúar 2024. Samkvæmt fyrirbyggjandi gögnum greiddi sóknaraðili 424.167 krónur þann 22. nóvember 2023 fyrir fyrstu viðgerðina en bifreiðin fór aftur í viðgerð hjá varnaraðila þann 2. desember. Viðgerðum varnaraðila lauk þann 17. febrúar 2024 og miðað við gögn málsins var sóknaraðili krafinn um alls 641.303 krónur vegna viðgerða á því tímabili. Að sögn sóknaraðila komu upp frekari bilanir í kjölfar viðgerða varnaraðila.

Þann 29. október 2023 hafði sóknaraðili samband við varnaraðila og óskaði eftir þjónustu varnaraðila við að gera við bifreið hans. Sóknaraðili óskaði eftir að skipt yrði um túrbínu sem sóknaraðili hafði þegar keypt. Í tölvupósti, dags. 31. október 2023, óskaði sóknaraðili eftir að varnaraðili hefði samband áður en gert yrði við bifreiðina. Þann 10. nóvember óskaði sóknaraðili eftir því að varnaraðili myndi einnig laga læsingu í bílstjórahurð og rafmagn í einum glugga. Sama dag hafði varnaraðili samband við sóknaraðila og upplýsti um stöðuna og lýsti því hvað þyrfti að gera til að skipta um túrbínu í bifreiðinni. Sóknaraðili var upplýstur um heildarverðið í tölvupósti, dags. 22. nóvember 2023, að viðgerð lokinni. Þar kom einnig fram að vinnan við að skipta um túrbínu væri mikil vegna staðsetningar hennar og hve mikið þurfi að taka í sundur til að komast að túrbínunni. Sóknaraðili greiddi reikning vegna fyrstu viðgerðarinnar þann 22. nóvember 2023. Af framlögðum samskiptagögnum má ráða að sóknaraðili hafi haft samband strax sama dag og upplýsti um að viðvörunarljós hafi kviknað í bifreiðinni. Þann 1. desember hafði sóknaraðili aftur samband við varnaraðila vegna bilunar í bifreiðinni en þann 2. desember fór sóknaraðili aftur með bifreiðina á verkstæði varnaraðila. Í tölvupósti, dags. 5. desember, upplýsti varnaraðili sóknaraðila um að taka þyrfti hvarfakút úr

bifreiðinni og senda í hreinsun og óskaði eftir að sóknaraðili tæki ákvörðun um framhaldið. Þá upplýsti varnaraðili sóknaraðila um þörf á frekari viðgerð á kúplingu bifreiðarinnar í tölvupósti, dags. 19. desember, og áætlað verð. Reikningur var gefinn út vegna umræddrar viðgerðar, dags. 21. desember 2023, að fjárhæð 297.661 krónur. Aðilar áttu í kjölfarið í samskiptum vegna frekari bilana í bifreiðinni en bifreiðin var þá enn á verkstæði varnaraðila. Þann 15. febrúar óskaði sóknaraðili eftir að fá tilgreint verð vegna viðgerðarinnar en bendir á að hann hafi ekki fengið slíkar upplýsingar. Varnaraðili hefur bent á að bifreiðin hafi verið tilbúin úr viðgerð þann 17. febrúar en af samskiptagögnum má ráða að sóknaraðili hafi fengið sendan reikning þann 23. febrúar að fjárhæð 641.303 krónur. Sóknaraðili neitaði í kjölfarið að greiða reikninginn og taldi að varnaraðili bæri ábyrgð á hluta hans auk þess sem hann benti á að bifreiðinni hafi enn ekki verið komið í gott stand. Þá var sóknaraðili ósáttur við fjárhæð reikningsins í ljósi þess að hann hafði ekki verið upplýstur um verðið fyrirfram. Í tölvupósti frá varnaraðila, dags. 29. febrúar 2024, kemur fram að varnaraðili geti lækkað reikninginn í 486.303 krónur og boðið sóknaraðila greiðsludreifingu. Af gögnum málsins má ráða að sóknaraðili sótti bifreiðina þann 5. apríl 2024 og greiddi 280.000 krónur með millifærslu á bankareikning varnaraðila sama dag. Þá liggur fyrir samningur um greiðslumiðlun að fjárhæð 361.303 krónur, dags. 5. apríl 2024. Sóknaraðili kveðst hafa sótt bifreiðina vegna þess að varnaraðili hafi hótað því að skilja bifreiðina eftir á gjaldskyldu bílastæði.

Undir rekstri málsins upplýsti sóknaraðili nefndina um að hann hefði farið með bifreiðina á verkstæði [...] og lagði fram afrit af reikningum, bilanagreiningu og skriflegum samskiptum við [...]. Á reikningi, dags. 4. júlí 2024, kemur meðal annars fram í athugasemdum að margar meldingar hafi verið í mælaborði sem tengdust mögulega allar rafkerfi. Þá kemur einnig fram að lagað hafi verið ófullnægjandi viðgerð „herpi holkar sem ekki voru nægilega gerðar [...]“. Sóknaraðili greiddi 93.705 krónur til [...] samkvæmt reikningi, dags. 4. júlí 2024. Á reikningi, dags. 10. júlí 2024, kemur fram meðal annars fram í athugasemdum: „Því miður var þessi viðgerð unnin mjög illa, vantar hitahlífar, rafkerfi liggur á PDF kút sem mun brenna og illa þétt pústkerfi [...]. Þessi bíll þarf að fara aftur á verkstæði sem skipti túrbínu og fá þá til þess að lagfæra eftir sig“. Í tölvupósti til [...] óskaði sóknaraðili eftir að fá upplýsingar um kostnað við að „lagfæra þjónustu varnaraðila“ og vísar til fyrrgreinds reiknings, dags. 10. júlí. Í svari frá starfsmanni [...] kemur fram að ekki sé hægt að gefa nákvæmt verð án frekari skoðunar en starfsmaðurinn tekur fram að túrbína kosti um 300.000 krónur og að vinna við skipti á túrbínu sé um 300.000 til 500.000 krónur.

Varnaraðili hefur bent á að sóknaraðili hafi upphaflega óskað eftir að varnaraðili framkvæmdi viðgerð á bremsum bifreiðarinnar en ekki túrbínu eða hreinsun á DPF. Síðar hafi bæst við fleiri verk sem hafi verið borin undir sóknaraðila. Varðandi bilanagreiningu [...] bendir varnaraðili á að hún sé dagsett 99 dögum eftir að sóknaraðili sótti bifreiðina og því ekki hægt að taka hana gilda.

Sóknaraðili hefur gert athugasemdir við fjárhæð reikninga vegna viðgerðanna. Kærunefndin telur ekki sýnt fram á að verð fyrir þjónustu varnaraðila hafi verið ósanngjarnt eða umfram umsamið verð. Að sögn sóknaraðila ræddu aðilar um að verð væri um 100.000 til 200.000 krónur fyrir fyrstu viðgerðina en það liggur ekki fyrir hvað var fólgið í því verði. Kærunefndin telur ljóst af samskiptagögnum að töluverð vinna hafi bæst við og frekari viðgerðir en varnaraðili virðist hafa upplýst sóknaraðila um það. Þar með hefur sóknaraðili ekki sýnt fram á að verð hafi verið ósanngjarnt eða umfram umsamið verð eða verðtilboð.

Sóknaraðili kveðst jafnframt ósáttur við árangur af þjónustu varnaraðila og telur hana gallaða. Í því sambandi hefur sóknaraðili lagt fram áður nefnd gögn frá [...] en sóknaraðili fór með bifreiðina þangað um þremur mánuðum eftir að hann sótti bifreiðina til varnaraðila. Á reikningi frá [...] er vísað til viðgerðar sem var framkvæmd af varnaraðila og fullyrt að viðgerðin hafi verið illa unnin.

Með vísan til alls framangreinds telur kærunefndin að fallast beri á með sóknaraðila að viðgerðir varnaraðila hafi verið ófullnægjandi og þjónusta varnaraðila því haldin galla í skilningi þkpl. Af þeim sökum telur kærunefndin að sóknaraðili eigi kröfu á hendur varnaraðila fyrir því tjóni sem hefur leitt af hinni ófullnægjandi viðgerð. Sóknaraðili hefur lagt fram tvo reikninga, samtals að fjárhæð 122.495 krónur, vegna skoðunar og kostnaðar við að bæta úr því tjóni sem varð á bifreiðinni. Sóknaraðili hefur ekki lagt fram frekari gögn sem sýna fram á fjárhagslegt tjón hans sem rekja má til ófullnægjandi viðgerða varnaraðila. Að öllu framangreindu virtu fellst kærunefndin á að varnaraðila beri að endurgreiða sóknaraðila 122.495 krónur.

Sóknaraðili gerir auk framangreinds kröfu um bætur vegna kvíða og hættu sem skapaðist vegna þjónustu varnaraðila. Kærunefndin telur ekki unnt að fallast á slíka kröfu, enda liggur ekkert fyrir um tjón sóknaraðila vegna skaðabótaskyldrar háttsemi varnaraðila í tengslum við slíka kröfu.

## **V** **Úrskurðarorð**

Varnaraðili, Y, greiði sóknaraðila, X, 122.495 krónur.

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt sóknaraðila.

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

---

Ívar Halldórsson

---

Jón Rúnar Pálsson