

## Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 16. mars 2022 í máli nr. 78/2021

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 23. ágúst 2021 barst kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, fyrir sína hönd og fyrir hönd; A, B, C, D, E, F og G, hér eftir sóknaraðilar, vegna ágreinings í viðskiptum við Y, hér eftir varnaraðili. Sóknaraðilar krefjast þess að samningi aðila um glugga- og hurðaviðgerðir við fasteignirnar að Z verði rift. Þá krefjast X og E að varnaraðila verði gert að endurgreiða þeim 472.500 krónur auk dráttarvaxta skv. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 38/2001 frá 6. júlí 2020 til greiðsludags. Þá krefjast A og B að varnaraðila verði gert að endurgreiða þeim 690.000 krónur auk dráttarvaxta skv. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 38/2001 frá 4. júlí 2020 til greiðsludags og loks krefjast C og D þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða þeim 790.000 krónur auk dráttarvaxta skv. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 38/2001 frá 6. júlí 2020 til greiðsludags.

### II

#### Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með tölvubréfi 26. ágúst 2021, 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 bréfi 10. september 2021, sem birt var varnaraðila með stefnuvotti þann 25. október 2021. Nefndinni bærust ekki andsvör frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, umboð vegna reksturs málsins fyrir kæruneftndinni, tilboð varnaraðila 6. júní 2020, afrit af skriflegum samskiptum milli sóknaraðila og varnaraðila, staðfestingar á greiðslum sóknaraðila til varnaraðila og riftunarbréfi sóknaraðila dags. 13. júlí 2021

Með bréfi, dags. 22. nóvember 2021, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kæruneftndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Samkvæmt því sem fram kemur í kvörtun sóknaraðila leituðu eigendur fasteignanna að Z til varnaraðila með það fyrir augum að ráðast í nauðsynlegar viðgerðir á gluggum og hurðum í fasteignunum. Þann 14. maí 2020 hafi varnaraðili komið og metið ástand þess sem lagfæra átti. Í kjölfarið hafi aðilar átt í samskiptum í gegnum tölvupóst þar sem meðal annars hafi verið ákveðið hvaða glugga og hurðir þyrfti að skipta um og kostnaður áætlaður. Varnaraðili hafi gert tilboð í verkið með tölvupósti til sóknaraðila 7. júní 2020 og hafi það hljóðað upp á 8.130.000 krónur með öllu efni og vinnu og að meðtöldum virðisaukaskatti. Hafi varnaraðili lagt ríka áherslu á að fá viðbrögð frá sóknaraðila við tilboðinu sem fyrst þar sem vinnslutími á gluggum væri 4-6 vikur. Hafi sóknaraðilar samþykkt tilboð varnaraðila með tölvupósti 2. júlí 2020. Í tölvupósti 3. júlí 2020 hafi varnaraðili upplýst sóknaraðila um að hann væri erlendis og að aðilar gætu annað hvort gert með sér skriflegan verksamning þegar hann kæmi aftur til landsins og greitt þá svokallaða staðfestingargreiðslu eða að sóknaraðilar gætu greitt staðfestingargreiðsluna strax og þá farið inn á tímaplan varnaraðila, eins og hann orðaði það. Að sögn sóknaraðila

hafi þau viljað greiða varnaraðila staðfestingargjaldið strax til að tryggja að varnaraðili myndi ganga fljótt í verkið. Eigendur fasteignanna að Z hafi í kjölfarið greitt umrætt staðfestingargjald til varnaraðila sem hafi verið 25% af heildarfjárhæð tilboðsins. Þar sem umsamdar viðgerðir á fasteigninni að Z hafi verið umfangsminni hafi varnaraðili ekki krafist staðfestingargjalds úr hendi eigenda hennar. Fjárhæð staðfestingargjalds sé sú upphæð sem sóknaraðilar krefjast endurgreiðslu á auk dráttarvaxta og miðist dráttarvaxtakrafa þeirra við þann dag er staðfestingargjald hafi verið millifært á bankareikning varnaraðila. Hafi þannig verið lagðar meira en tvær milljónir króna inn á reikning varnaraðila með það fyrir augum að flýta því að farið yrði í verkið. Hafi varnaraðili upplýst sóknaraðila í tölvupósti, dags. 29. júlí 2020, um að stefnt yrði að því að verkið yrði unnið í ágústmánuði 2020.

Að sögn sóknaraðila hafi varnaraðili, allt frá því að staðfestingargjaldið hafi verið greitt, aldrei haft samband við sóknaraðila að fyrra bragði. Sóknaraðilar hafi ítrekað reynt að ná sambandi við varnaraðila, ýmist til að grennslast fyrir um stöðu mála, reka á eftir því að gerður yrði skriflegur verksamningur milli aðila og til að áréttta mikilvægi þess að gengið yrði í verkið líkt og stefnt hafi verið að, enda lægju fasteignir sóknaraðila fyrir skemmdum auk þess sem aðrar framkvæmdir sóknaraðila hafi setið á hakanum vegna tafanna. Varnaraðili hafi haft ýmsar skýringar á því hvers vegna enn hafi ekki verið ráðist í verkið og lutu þær skýringar einum að persónulegum högum hans. Varnaraðili hafi títt lofað því að verksamningur yrði sendur sóknaraðilum til undirritunar, alltaf innan örfárra daga, og að gengið verði í verkið tafarlaust en ekki staðið við slík loforð. Á fundi aðila 11. mars 2021 hafi varnaraðili enn á ný lofað að gengið yrði frá verksamningi og að verkinu yrði lokið eigi síðar en í maímánuði 2021.

Um miðjan maí 2021 hafi sóknaraðilar sent varnaraðila bréf þar sem honum hafi verið tilkynnt að sóknaraðilar sættu sig ekki við frekari drátt á því að verkið myndi hefjast. Hafi þess verið krafist að verkinu myndi ljúka eigi síðar en í lok júní 2021, að öðrum kosti yrði samningi aðila rift. Varnaraðili hafi ekki orðið við áskorun sóknaraðila og hafi honum því verið sent riftunarbréf í ábyrgðarpósti, dags. 13. júlí 2021. Þá hafi jafnframt verið farið fram á að varnaraðili myndi endurgreiða sóknaraðilum tafarlaust þá fjármuni sem lagðir höfðu verið inn á bankareikning hans sumarið 2020. Sóknaraðilar hafi boðist til að falla frá kröfu sinni um vexti eða dráttarvexti ef endurgreiðsla bærisk innan 14 daga frá dagsetningu bréfsins. Að sögn sóknaraðila hafi varnaraðili hvorki svarað bréfi þeirra né endurgreitt þeim staðfestingargjaldið.

Sóknaraðilar krefjast þess að viðurkennt að samningi aðila hafi verið rift með vísan til 21. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup og að varnaraðila verði gert að endurgreiða sóknaraðilum umkrafið staðfestingargjald, sbr. 22. gr. sömu laga.

#### IV

#### Niðurstaða

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerð nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa sem hvoru tveggja tóku gildi þann 1. janúar 2020. Varnaraðili hefur ekki látið málið til sín taka hjá nefndinni, þ.e. hvorki skilað inn andsvörum né gögnum. Byggir því niðurstaðan á þeim upplýsingum og gögnum sem sóknaraðilar hafa lagt fram í málinu.

Sóknaraðilar og varnaraðili eru einstaklingar. Samkvæmt 1. gr. laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála er markmið þeirra að tryggja neytendum aðgang að skilvirkri og faglegrri málsmeðferð við lausn deilumála utan dómstóla. Lögin taka til

ágreinings um samninga sem neytendur gera við seljendur um kaup á vöru eða þjónustu, sbr. 3. gr. þeirra. Með neytanda er í lögum nr. 81/2019 átt við einstakling sem kaupir vöru eða þjónustu gegn endurgjaldi, enda séu kaupin ekki gerð í atvinnuskyni, sbr. 1. tölul. 1. mgr. 4. gr. laganna. Með seljanda er átt við einstakling, félag, opinberan aðila og aðra sem koma fram í atvinnuskyni og gera samninga við neytendur, svo og hvern annan sem í atvinnuskyni í umboði eða fyrir hönd seljanda, sbr. 2. tölul. 1. mgr. 4. gr. laganna. Af gögnum málsins verður ráðið að varnaraðili hugðist veita sóknaraðilum, sem neytendum, þjónustu við viðgerðir á gluggum og hurðum sem varnaraðili selur í atvinnuskyni í skilningi laga nr. 81/2019. Heyrir úrlausn málsins því undir kærunefnd vöru- og þjónustukaupa, sbr. 1. mgr. 16. gr. laganna.

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.

Sóknaraðilar óskuðu eftir þjónustu varnaraðila við viðgerðir á gluggum og hurðum í fasteignum þeirra. Ágreiningur málsins heyrir undir gildissvið þkpl., sbr. 2. tl. 1. gr. laganna.

Í málinu liggur fyrir að sóknaraðilar leituðu til varnaraðila og óskuðu eftir framangreindri þjónustu hans. Varnaraðili gerði tilboð í verkið þann 7. júní 2020 sem sóknaraðilar samþykktu með tölvupósti 2. júlí 2020. Var þar með kominn á samningur milli aðila. Krafðist varnaraðili þess degi síðar með tölvupósti að sóknaraðilar greiddu svokallað staðfestingargjald sem nam 25% af heildarfjárhæð tilboðsins og upplýsti að gengið yrði frá skriflegum verksamningi milli aðila síðar. Urðu sóknaraðilar við kröfu varnaraðila og greiddu samtals 1.952.500 krónur með millifærslum dagana 4. og 6. júlí 2020 inn á bankareikning varnaraðila. Staðfestingargjaldið var greitt með það fyrir augum að flýta verkinu eins og kostur væri. Ítrekað var reynt að hafa samband við varnaraðila í kjölfarið til að grennslast fyrir um hvenær verkið myndi hefjast og til að reka á eftir því að skriflegur verksamningur yrði gerður en án árangurs. Sóknaraðilar sendu varnaraðila bréf í maí mánuði 2021 þar sem gerð var sú krafa að verkið myndi byrja tafarlaust og að því skyldi lokið eigi síðar en í lok júní 2021, öðrum kosti yrði kaupunum rift. Varð varnaraðili ekki við áskorun sóknaraðila og svo fór að sóknaraðilar lýstu yfir riftun á samningi aðila með ábyrgðarbréfi 13. júlí 2021 auk þess sem þau kröfðust endurgreiðslu á þegar greiddu staðfestingargjaldi. Að sögn sóknaraðila hefur varnaraðili ekki orðið við kröfu þeirra um endurgreiðslu fjármunanna.

Í 1. mgr. 20. gr. þkpl er m.a. kveðið á um að seldri þjónustu skal lokið á þeim tíma sem samið hefur verið um. Í 2. mgr. sama ákvæðis segir að hafi seljandi þjónustu ekki tekið fram í samningi hvenær henni skuli lokið eða það hefur ekki á annan hátt verið ákveðið telst dráttur vera til staðar ef seljandi þjónustu skilar ekki verki innan sanngjarns frest eftir að krafa um það kemur fram. Í máli þessu liggur fyrir að um miðjan maí 2021 kröfðust sóknaraðila þess við varnaraðila að hann myndi hefja hið umsamda verk og að því yrði lokið eigi síðar en í lok júní sama ár en þá var liðið tæpt ár frá því aðilar sömdu um verkið. Má því leggja til grundvallar í málinu að dráttur í skilningi 2. mgr. 20. gr. þkpl. hafi sannarlega orðið á því að þjónustu varnaraðila við sóknaraðila yrði lokið.

Sóknaraðilar byggja kröfu sína um riftun á 21. gr. þkpl. en þar er kveðið svo á að verði dráttur á að þjónustu ljúki getur neytandi rift samningi ef:

1. drátturinn skiptir hann verulegu máli og seljanda þjónustu mátti vera það ljóst,
2. seljandi þjónustu leysir hana ekki af hendi innan umsamins frests eða innan sanngjarns frests eftir að krafa hefur komið fram um afhendingu.

Þá vísa sóknaraðilar til 22. gr. sömu laga varðandi kröfu þeirra um endurgreiðslu greidds staðfestingargjalds. Þar segir m.a. að „komi til riftunar samnings skulu aðilar skila því sem þeir hafa fengið afhent að svo miklu leyti sem það er unnt og gert verður án verulegs óhagræðis“.

Að mati nefndarinnar verður fallist á það með sóknaraðilum að þeim hafi verið heimilt að rifta samningi aðila með vísan til 21. gr. þkpl. Þykir ljóst af framlögðum samskiptum aðila að dráttur á þjónustu varnaraðila skipti sóknaraðila verulegu máli þar sem brýnt var að fara í framkvæmdir á gluggum og hurðum í fasteignum þeirra og varnaraðila hafi verið það ljóst. Rúmlega eitt ár leið frá því sóknaraðilar samþykktu tilboð varnaraðila í verkinu og greiddu 25% af heildarverði verksins uns þeir riftu samningi aðila. Á þessu tímabili lofaði varnaraðili sóknaraðilum ítrekað að hefja verkið tafarlaust en stóð ekki við slík loforð. Þá liggur fyrir að varnaraðili varð ekki við kröfu sóknaraðila frá því um miðjan maí 2021 að verkið myndi hefjast án frekari tafa og því ljúka eigi síðar en í lok júnímánaðar 2021.

Við mat á endurgreiðslukröfu sóknaraðila verður að líta til þess, með hliðsjón af framlögðum gögnum, að varnaraðili hefur í engu efnt samning aðila. Eiga því sóknaraðilar rétt á endurgreiðslu að fullu. Varnaraðila ber því að endurgreiða X og E 472.500 krónur, A og B 690.000 krónur og C og D 790.000 krónur.

Sóknaraðilar gera kröfu um að varnaraðila verði gert að greiða dráttarvexti af kröfum þeirra frá þeim degi er greiðsla staðfestingargjaldsins fór fram með vísan til 1. mgr. 6. gr. laga nr. 38/2001. Í máli þessu hefur ekki verið samið um gjalddaga kröfu sóknaraðila og ber því að reikna dráttarvexti frá og með þeim degi þegar liðinn er mánuður frá því að kröfuhafi sannarlega krafði skuldara með réttu um greiðslu, sbr. 3. mgr. 5. gr. laga nr. 38/2001. Sóknaraðilar gerðu ekki kröfu um endurgreiðslu fyrr en með bréfi sínu 13. júlí 2021 og reiknast því dráttarvextir frá 13. ágúst sama ár, eins og nánar greinir í úrskurðarorði.

## V

### Úrskurðarorð

Staðfest er riftun sóknaraðila á samningi aðila.

Varnaraðili, Y, greiði sóknaraðilum X og E, 472.500 krónur ásamt dráttarvöxtum samkvæmt 1. mgr. 6. gr. laga nr. 38/2001 frá 13. ágúst 2021 til greiðsludags.

Varnaraðili, Y, greiði sóknaraðilum A og B 690.000 krónur ásamt dráttarvöxtum samkvæmt 1. mgr. 6. gr. laga nr. 38/2001, frá 13. ágúst 2021 til greiðsludags.

Varnaraðili, Y, greiði sóknaraðilum, C og D 790.000 krónur ásamt dráttarvöxtum samkvæmt 1. mgr. 6. gr. laga nr. 38/2001 frá 13. ágúst 2021 til greiðsludags.

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 35.000 krónur með vísan til 3. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru og þjónustukaupa.

---

Hildur Ýr Viðarsdóttir  
formaður

---

Jón Rúnar Pálsson

---

Ívar Halldórsson