

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkeðinn 23. nóvember 2021 í máli nr. 25/2021

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 4. mars 2021 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings í viðskiptum við fyrirtækið Y, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili telur að varnaraðili hafi krafist greiðslu umfram það sem samið var um milli málsaðila og krefst endurgreiðslu þeirrar fjárhæðar sem greidd var til varnaraðila vegna mælingar fyrir borðplötu í eldhúsi sóknaraðila. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

### II

#### Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 9. mars 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 til nefndarinnar sama dag. Sóknaraðili sendi nefndinni athugasemdir við andsvör varnaraðila þann 10. mars 2021. Athugasemdir bárust frá varnaraðila sama dag.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara, athugasemda sóknaraðila og athugasemda varnaraðila, afrit af skriflegum samskiptum milli sóknaraðila og varnaraðila, afrit af reikningi frá varnaraðila svo og teikningar af eldhúsi sóknaraðila.

Með bréfi, dags. 21. maí 2021, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Í kvörtun kemur fram að sóknaraðili óskaði eftir tilboði frá varnaraðila vegna kaupa á borðplötu í eldhús sóknaraðila ásamt þjónustu við uppsetningu hennar, þ.e. mælingu fyrir plötunni, uppsetningu, efni og flutning á efni. Upphaflegt tilboð varnaraðila var að fjárhæð 308.000 krónur og kveðst sóknaraðili hafa samþykkt það, þar af greiðslu að fjárhæð 18.000 krónur fyrir mælingu, 115.000 krónur fyrir uppsetningu og akstur með efni, svo og 175.000 krónur fyrir efni.

Starfsmaður varnaraðila mætti í kjölfar tilboðsgerðarinnar að heimili sóknaraðila, mældi fyrir borðplötunni og gaf sóknaraðila síðar upplýsingar símleiðis um að tilboðið yrði herra en upphaflega var talið. Að sögn starfsmannsins væri tilboðið að lágmarki að fjárhæð 400.000 krónur. Sóknaraðili kveðst hafa hafnað nýja tilboðinu. Í kjölfarið barst sóknaraðila reikningur frá varnaraðila sem var samkvæmt kvörtun sóknaraðila að fjárhæð 18.500 krónur. Sóknaraðili mótmælti reikningnum og krafðist þess upphaflega að hann yrði felldur niður. Við meðferð málsins greiddi sóknaraðili kröfuna með fyrirvara og krefst nú endurgreiðslu. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

### 3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili bendir á að varnaraðili hafi ekki veitt sóknaraðila upplýsingar um að sóknaraðila yrði gert að greiða fyrir mælinguna óháð því hversu mikið tilboðið myndi breytast. Þá hafi sóknaraðila ekki verið gefið verðbil heldur aðeins ein upphæð með upphaflega tilboðinu. Sóknaraðili hafi samþykkt mælinguna út frá þeim forsendum að tilboðið myndi standast eða hið minnsta haldast innan eðlilegra skekkjumarka. Hins vegar hafi tilboðið hækkað um a.m.k. 33% þrátt fyrir að í raun þurfti minna efni en ætlað var. Sóknaraðili telur að varnaraðila hafi borið að taka það skýrt fram að verðið fyrir mælinguna væri fast verð óháð því hvort tilboðið stæðist eftir mælinguna. Þá bendir sóknaraðili á að varnaraðili framkvæmi mælingar fyrir eldhús á sérstökum dögum og aki til margra viðskiptavina á sama degi á sama svæði með litlum fyrirvara. Mælingin hafi aðeins tekið um 15 mínútur.

Sóknaraðili krefst endurgreiðslu eða að varnaraðila verði gert að koma til móts við sóknaraðila að einhverju leyti. Þá gerir sóknaraðili athugasemd við að reikningurinn sé hærri en 18.000 krónur líkt og varnaraðili hafi tekið fram í tilboðinu.

### 3.2. Andsvör varnaraðila

Varnaraðili bendir á að sóknaraðili hafi óskað eftir mælingu af hálfu varnaraðila sem hafi farið fram 16. febrúar 2021. Greiðslukrafa varnaraðila sé vegna þeirrar mælingar. Þá hafi upphafleg kostnaðaráætlun verið gerð með fyrirvara þar sem ekki var búið að mæla fyrir borðplötunni. Við mælinguna hafi komið í ljós mikil skekkja á vegg og að borðplatan eigi að ná út að glugga eða sólbekk. Borðplatan átti því að verða breiðari en gert var ráð fyrir í upphafi og þar af leiðandi hafi tilboðið hækkað, enda sé platan kostnaðarsamari í uppsetningu. Hækkunin hafi verið frá 308.000 krónum í 369.730 krónur sem sé 20% hækkun en ekki 33% hækkun. Sóknaraðila hafi um leið verið tilkynnt um nýja kostnaðaráætlun. Varnaraðili kveðst ranglega hafa veitt upplýsingar um kostnað að fjárhæð 18.000 krónur fyrir mælinguna í stað 18.600 krónur og kveðst ætla að lækka reikninginn sem því nemur, þ.e. um 600 krónur.

### 3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Í athugasemdum sínum tekur sóknaraðili fram að varnaraðili hafi ekki gert fyrirvara við tilboðið áður en mælt var. Sóknaraðila hafi ekki verið ljóst að tilboðið gæti hækkað eftir að mælt var fyrir borðplötunni í eldhúsinu. Varnaraðili hafi sagt sóknaraðila að erfitt væri að gera tilboð í verkið og sóknaraðili hafi þá í kjölfarið veitt varnaraðila ítarlegri upplýsingar sem hann hafði óskað eftir. Eftir það hafi varnaraðili gefið sóknaraðila sundurliðað tilboð í verkið og sóknaraðili samþykkt það. Forsendan fyrir því að sóknaraðili hafi fallist á að fá mælinguna hafi verið sú að tilboðið myndi standast. Kveðst sóknaraðili hafa litið svo á að aðeins væri um formsatriði að ræða þegar smiður kæmi og mældi nákvæmlega fyrir borðplötunni. Sóknaraðili hafi ekki litið svo á að hann væri að koma til að gera nýtt tilboð í verkið og að fyrir það yrði sóknaraðili að greiða óháð því hvort nýja tilboðið yrði samþykkt eða ekki. Sóknaraðili bendir einnig á að við mælinguna hafi smiðurinn sérstaklega haft orð á því hvað veggirnir væru beinir og fínir, það væri skekkja í einu horni en auðvelt væri að leysa það. Engin vandamál hafi komið upp. Þá segir sóknaraðili heyra til undantekninga að enga skekkju sé að finna í hornum eða veggjum fasteigna og fagmenn megi almennt gera ráð fyrir einhverjum skekkjum. Einnig hafi það verið augljóst af þrívíddarteikningum af eldhúsinu, sem sendar voru varnaraðila fyrir mælinguna, að borðplatan stæði að hluta til við glugga í eldhúsinu. Teikningarnar hafi verið skýrar og sýnt eldhúsið með mælingum og öllum upplýsingum. Hafi sóknaraðili ekki haft sérstaka skoðun á því hvernig sú útfærsla yrði leyst og varnaraðili væri betur fallinn til slíkrar ákvarðanatöku.

Þá bendir sóknaraðili á að nýja tilboðið hafi ekki borist strax í kjölfar mælingarinnar. Hið rétta sé að þremur dögum eftir mælinguna hafi sóknaraðili fengið símtal frá ónefndum starfsmanni varnaraðila sem sagði að verkið muni kosta að minnsta kosti 400.000 krónur. Hafi

sóknaraðili tilkynnt starfsmanninum að það sé ekki það tilboð sem samið hafi verið um og sóknaraðili muni þar af leiðandi gera aðrar ráðstafanir. Kveðst sóknaraðili í kjölfarið hafa sent staðfestingu á því til tiltekins starfsmanns varnaraðila og leitað annað til kaupa á borðplötu. Einni viku eftir mælinguna hafi sóknaraðila borist nýtt tilboð frá varnaraðila að fjárhæð 369.730 krónur, en þá hafi sóknaraðili þegar verið búinn að gera aðrar ráðstafanir. Að lokum bendir sóknaraðili á að reikningurinn hafi verið að fjárhæð 18.900 krónur og sóknaraðili sé búinn að greiða kröfuna, alls 18.913 krónur, til að forðast dráttarvexti.

#### 3.4. Athugasemdir varnaraðila

Í athugasemdum sínum ítrekar varnaraðili að sóknaraðili hafi óskað eftir mælingu og þurfi að greiða fyrir hana óháð því hvort af kaupunum verði eða ekki. Einu mistök varnaraðila hafi verið að gefa upp kostnaðinn 18.000 krónur í stað 18.600 krónur fyrir mælinguna. Við það bætist svo tilkynningarkostnaður og greiðslugjald frá bankanum.

### 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.

Lög nr. 48/2003 um neytendakaup (nkpl.) gilda um sölu hlutar til neytanda þegar seljandi eða umboðsmaður hans hefur atvinnu sína af sölu. Samkvæmt d. lið 2. mgr. 2. gr. laganna gilda þau ekki um samninga þegar sá sem afhendir hlut skal jafnframt láta í té vinnu eða aðra þjónustu sem felur í sér mestan hluta af skyldum hans. Um slík viðskipti gilda lög nr. 42/2000 um þjónustukaup (þkpl.) 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 tilboði frá varnaraðila vegna kaupa á sérsmíðaðri borðplötu í eldhús sóknaraðila ásamt þjónustu við uppsetningu á borðplötunni. Í skriflegum samskiptum milli sóknaraðila og starfsmanns varnaraðila er af hálfu starfsmannsins greint frá sundurliðun tilboðsins þann 8. febrúar 2021. Þar kemur fram að greiðsla fyrir mælingu á borðplötunni, uppsetningu og akstri með efni sé að fjárhæð „ca kr. 133.000“ krónur. Málsaðilar eru sammála því að samið hafi verið um greiðslu að fjárhæð 18.000 krónur fyrir mælingu á borðplötunni sem innifalið var í framangreindri fjárhæð. Verð fyrir tvær borðplötur „[samkvæmt] rissi“ var sagt að fjárhæð 175.436 krónur. Af því leiðir að rúmlega 43% heildarkostnaðarins stafaði af kostnaði við uppsetningu borðplötunnar og tæplega 57% var vegna kaupa á borðplötunni. Meginþungi viðskiptanna fólst samkvæmt upphaflegu tilboði í kaupum á borðplötunni, sbr. 2. tölul. 1. mgr. 1. gr. nkpl.

Samkvæmt gögnum málsins gerði varnaraðili nýtt tilboð í kjölfar mælinga fyrir borðplötunni sem var að fjárhæð 369.730 krónur. Hækkunin stafaði að sögn varnaraðila af hærri kostnaði við uppsetningu en áður var gert ráð fyrir. Eftir hækkunina verður þannig ráðið að meginþungi tilboðsins hafi falist í kostnaði við undirbúning fyrir uppsetningu og uppsetningu á borðplötunni, sbr. 2. tölul. 1. mgr. 1. gr. þkpl.

Sóknaraðili féllst ekki á síðara tilboð varnaraðila sem var sett fram eftir að starfsmaður varnaraðila hafði mælt fyrir borðplötunni. Ágreiningur málsins varðar þar af leiðandi greiðslukröfu varnaraðila fyrir þá þjónustu sem fólst í mælingu fyrir borðplötunni.

Greiðslukrafan var að fjárhæð 18.600 krónur samkvæmt útgefnum reikningi varnaraðila og hefur sóknaraðili greitt þá fjárhæð ásamt viðbótarkostnaði frá viðkomandi viðskiptabanka, alls 18.913 krónur. Með hliðsjón af atvikum málsins og þeim ágreiningi sem er uppi milli málsaðila verður litið svo á að um kröfu sóknaraðila fari eftir ákvæðum laga um þjónustukaup.

Sóknaraðili telur að varnaraðila beri að endurgreiða sér þá greiðslu sem innt var af hendi vegna mælingarinnar. Bendir sóknaraðili á að honum hafi ekki verið veittar upplýsingar um það að greiðsluskylda fyrir mælinguna væri óháð því hvort upphaflegt tilboð varnaraðila í verkið myndi standa óbreytt. Þá hafi sóknaraðili ekki fengið upplýsingar um að honum bæri að greiða fyrir mælinguna óháð því hvort tilboði varnaraðila í verkið yrði tekið.

Samkvæmt 1. mgr. 4. gr. þkpl. skal útseld þjónusta, sem veitt er í atvinnuskyni, ávallt vera byggð á fagþekkingu og í samræmi við góða viðskiptahætti. Skylt er að veita allar upplýsingar og leiðbeiningar um vinnu verks með hagsmuni neytanda fyrir augum. Í 6. gr. þkpl. er mælt fyrir um leiðbeiningarskyldu seljanda þjónustu gagnvart neytanda og afleiðingar þess að leiðbeiningarskyldan er ekki virt. Meginsjónarmið að baki 6. gr. þkpl. er að koma í veg fyrir óvænt og ófyrirséð útgjöld neytanda. Í athugasemdum við ákvæðið í frumvarpi til þkpl. segir að ef neytandi hefur tekið ákvörðun um hvort vinna eigi verkið á grundvelli upplýsinga um verð og breytingar verði þar á geti neytandi þurft að endurskoða þá ákvörðun sína. Samkvæmt 7. gr. þkpl. getur seljandi, þrátt fyrir ákvæði 6. gr., krafist greiðslu vegna vinnu og útlagðs kostnaðar að svo miklu leyti sem það getur talist sanngjarnt.

Fallast má á það með sóknaraðila að ekki hafi verið gerður skýr fyrirvari við tilboðið með þeim hætti að upplýst væri um mögulegar verðbreytingar í kjölfar mælingarinnar. Hefði varnaraðila verið rétt að benda sóknaraðila á það áður en tilboðið var lagt fram, sbr. 4. gr. þkpl. Hins vegar verður einnig að líta til þess að tilboð varnaraðila í verkið barst sóknaraðila í kjölfar þess að sóknaraðili sendi varnaraðila teikningar af eldhúsinu með tölvupósti þann 8. febrúar 2021. Í tölvupóstinum sagði sóknaraðili: [m]eðfylgjandi eru teikningarnar af eldhúsinu. Þær standast ekki 100% uppá cm þannig best væri að fá tilboð í þetta með uppsetningu.“ Ekki verður framhjá því litið að nákvæmar mælingar lágu ekki að öllu leyti fyrir við tilboðsgerðina. Þá verður ráðið af tilboði varnaraðila að sóknaraðili hafi með því fengið upplýsingar um áætlaðan kostnað við uppsetninguna með orðunum „ca kr. 133.000“ krónur. Orðalag tilboðsins og aðstæður að öðru leyti gáfu þannig til kynna að ekki sé víst að um endanlegt verð sé að ræða heldur verði kostnaðurinn í kringum uppgefinn kostnað að fjárhæð 133.000 krónur.

Varnaraðili veitti sóknaraðila upplýsingar um fasta greiðslu fyrir mælingu á borðplötunni og verður ekki séð að ágreiningur sé um það milli málsaðila. Þá liggur fyrir að sóknaraðili féllst fyrirfram á þá greiðslu fyrir mælinguna. Verður því ekki séð að breyting hafi orðið á upplýsingum í skilningi 6. gr. þkpl. Með hliðsjón af 7. gr. þkpl. er ekki unnt að fallast á að varnaraðili eigi ekki rétt á greiðslu fyrir þá vinnu sem raunverulega var innt af hendi við mælingu fyrir borðplötunni. Er kærunefndinni því ekki unnt að fallast á kröfu sóknaraðila um fulla endurgreiðslu.

Hins vegar liggur fyrir í málinu að varnaraðili veitti sóknaraðila upplýsingar um að kostnaður við mælinguna yrði að fjárhæð 18.000 krónur. Krafa varnaraðila var samkvæmt útgefnum reikningi að fjárhæð 18.600 krónur og við það bættist kostnaður tilkynningar- og greiðslugjalds vegna útgáfu reikningsins af hálfu viðkomandi banka. Hefur varnaraðili fallist á það við meðferð málsins að honum beri að lækka greiðslukröfu sína um 600 krónur í samræmi við uppgefið verð. Af gögnum málsins verður þó ráðið að sóknaraðili hafi greitt reikninginn að fullu og greiðsla hafi borist til varnaraðila að fjárhæð 18.600 krónur. Við meðferð málsins óskaði kærunefndin eftir upplýsingum frá varnaraðila hvort leitast hafi verið eftir því að endurgreiða sóknaraðila þá fjárhæð sem óumdeilt er milli málsaðila að sóknaraðila hafi ekki borið að greiða, þ.e. framangreindar 600 krónur. Í svari varnaraðila sagði að ekki hefði verið unnt að endurgreiða sóknaraðila vegna skorts á greiðsluupplýsingum frá sóknaraðila. Ekki

bárust svör þegar óskað var eftir upplýsingum um það hvort varnaraðili hafi haft samband við sóknaraðila og óskað eftir slíkum upplýsingum með það að markmiði að endurgreiða fjárhæðina til sóknaraðila.

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa kveður upp úrskurði í málum þar sem ágreiningur er til staðar um kaup á vöru eða þjónustu milli neytenda og seljenda, sbr. 1. mgr. 3. gr. laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála.

Ekkert bendir til þess að varnaraðili hafi gert tilraun til að endurgreiða framangreindar 600 krónur til sóknaraðila. Verður því ekki annað séð en að ágreiningur sé uppi milli málsaðila um rétt sóknaraðila til endurgreiðslu þeirrar fjárhæðar. Ber varnaraðila með hliðsjón af samningi málsaðila að endurgreiða sóknaraðila þá fjárhæð sem sóknaraðili greiddi umfram umsamda greiðslu eða 600 krónur.

## V

### Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, 600 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.

Víðir Smári Petersen  
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson