

## Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 19. febrúar 2025 í máli nr. 100/2024

Kæruneftndina skipa í þessu máli Hildur Leifsdóttir lögmaður, Jón Rúnar Pálsson lögmaður og Víðir Smári Petersen prófessor.

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 18. ágúst 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 lækka fjárhæð reiknings vegna þjónustu varnaraðila. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

### II

#### Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með bréfi, dags. 3. september 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. Andsvör varnaraðila bárust kæruneftndinni þann 10. september 2024. Athugasemdir sóknaraðila við andsvörum varnaraðila bárust 17. september 2024 og athugasemdir varnaraðila þann 20. sama mánaðar.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda aðila, afrit af reikningi, skjáskot af kröfu í heimabanka og ástandsskýrsla. Þá er einnig litið til gagna og upplýsinga í máli nr. 99/2024 hjá kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa sem varðar sama ágreining. Framlögð gögn í máli nr. 99/2024 eru, auk framangreindra gagna, afrit af skriflegum samskiptum, skjáskot af verðskrá annarra fyrirtækja og afrit af samskiptum við lögfræðing hjá [...].

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

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Aðilar sömdu um þjónustu varnaraðila sem fólst í ástandsskoðun og skýrslugerð vegna leka í fasteign að [...]. Með reikningi, dags. 15. júlí 2024, var sóknaraðili krafinn um greiðslu að fjárhæð 203.162 krónur vegna þjónustu varnaraðila. Sóknaraðili er einn af tveimur eigendum fasteignarinnar og varðar ágreiningur málsins helming þeirrar heildarfjárhæðar sem seljandi hefur krafist vegna umsaminnar þjónustu. Sameigandi sóknaraðila að umræddri fasteign lagði jafnframt fram kvörtun í eigin nafni hjá kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa vegna reiknings varnaraðila sem var gefinn út á hendur henni að sömu fjárhæð.

Tengiliður á vegum sóknaraðila og sameiganda hennar óskaði eftir að fá verð í þjónustu varnaraðila í maí 2024. Varnaraðili var upplýstur um að eigendur hússins hefðu fengið tilboð að fjárhæð 180.000 krónur í verkið en tilboðsgjafi hafi forfallast. Varnaraðili upplýsti viðkomandi tengilið um að skoðunin væri unnin skv. tímagjaldi þar sem umfang verksins væri óljóst. Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að varnaraðili hafi ekki gefið upp verð eða vísað þeim á verðskrá.

Sóknaraðili telur umkrafða fjárhæð vegna verksins of háa og telur sanngjarnt að hún og sameigandi hennar greiði samtals 180.000 krónur fyrir þjónustu varnaraðila. Af þeim sökum gerir hún kröfu um að varnaraðila verði gert að fella niður umþrættan reikning og að fallist verði á töluverða lækkun á þeirri fjárhæð sem sóknaraðila og sameiganda hennar verði gert að greiða fyrir þjónustu varnaraðila.

Varnaraðili hefur bent á að samskipti vegna þjónustu varnaraðila hafi farið fram í gegnum einstakling tengdum annars eiganda fasteignarinnar. Viðkomandi einstaklingur hafi verið upplýstur um að verð vegna þjónustunnar yrði ekki sambærilegt og fyrra tilboð, þ.e. 180.000 krónur, enda væri einn dagur í vinnu um 250.000 krónur miðað við að tímagjaldið væri 24.000 krónur. Að sögn varnaraðila hafi verið ómögulegt að gera tilboð í verkið, m.a. vegna óvissu um umfang þess sökum ágreinings eigenda fasteignarinnar og því hafi verið ákveðið að greiðsla fyrir verkið yrði samkvæmt tímagjaldi. Verkið hafi að lokum falist í skoðun inni í báðum íbúðum, skoðun á þaki hússins, gagnaöflun, samskiptum við verkbeiðendur og gerð ástandsskýrslu. Reikningar hafi í kjölfar verksins verið sendir á eigendur eignarinnar en verðinu hafi verið skipt jafnt á milli eignarhluta í samræmi við ósk þeirra.

Eigendur hússins hafa vísað til þess að skoðun varnaraðila hafi tekið stuttan tíma og að skoðun hafi ekki farið fram innan til í báðum íbúðum heldur hafi varnaraðili skoðað þakið að innan í annarri íbúðinni. Varnaraðili hafnar slíkum fullyrðingum sóknaraðila og bendir á að skoðun hafi farið fram innan beggja íbúða og á þaki og vísar í framlagða ástandsskýrslu því til staðfestingar.

#### **IV**

##### **Lagaumhverfi**

Lög nr. 42/2000 um þjónustukaup (þkpl.) taka til ráðgjafarþjónustu sem veitt er í tengslum við vinnu við fasteignir, sbr. 4. tölul. 1. mgr. 1. gr. og taka lögin því til ágreinings þessa.

Í VII. kafla þkpl. er fjallað um verð á þjónustu. 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. Ef seljandi þjónustu hefur vísað til verðs í verðlistum, auglýsingum eða bæklingum skal leggja það til grundvallar. Að öðru leyti skal verðið ákveðið með hliðsjón af því hve þjónustan er mikil og hvers eðlis hún er. 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**

Samkvæmt gögnum málsins fólst umsamin þjónusta varnaraðila í ástandsskoðun og skýrslugerð vegna leka eða raka í fasteign að [...]. Heildarverð fyrir þjónustu varnaraðila var 406.324 krónur og skiptist greiðsla jafnt á tvo eigendur fasteignarinnar. Sóknaraðili í málinu er annar af tveimur eigendum fasteignarinnar og varðar ágreiningur málsins helming þeirrar heildarfjárhæðar sem seljandi hefur

krafist vegna umsaminnar þjónustu. Sóknaraðili telur fjárhæð reikningsins umfram það sem eðlilegt geti talist og gerir kröfu um að reikningur verði lækkaður.

Af framlögðum samskiptagögnum aðila má ráða að nokkur óvissa hafi verið um umfang þjónustunnar áður en varnaraðili mætti til skoðunar í fasteign sóknaraðila þann 12. júní 2024. Varnaraðili var upplýstur um í tölvupósti að eigendur fasteignarinnar vildu láta gera þetta eins ódýrt og mögulegt væri. Varnaraðili upplýsti sóknaraðila um að unnið væri samkvæmt tímagjaldi en að ekki væri hægt að gefa verðhugmynd þar sem enn væri nokkuð óljóst hvað verkið myndi fela í sér. Þann 11. júlí 2024 sendi varnaraðili sóknaraðila og sameiganda hennar reikning vegna þjónustunnar og upplýsti um að ástandsskýrsla yrði send þegar reikningur væri greiddur. Skýrslan var send báðum fasteignaeigendum þann 13. ágúst 2024.

Samkvæmt framlögðum reikningi var sóknaraðili krafinn um gjald að fjárhæð 156.000 krónur án vsk. vegna vettvangsskoðunar og skýrslugerðar og 7.840 krónur án virðisaukaskatts vegna 49 kílómetra aksturs. Reikningur, sem stílaður var á sameiganda sóknaraðila, hljóðaði upp á sömu fjárhæðir. Heildarverð vegna þjónustunnar skiptist því með eftirfarandi hætti: 312.000 krónur, auk virðisaukaskatts, fyrir vettvangsskoðun og skýrslugerð og 15.680 krónur, auk virðisaukaskatts, vegna aksturs. Heildarfjárhæð virðisaukaskatts er 78.644 krónur. Ekki er að finna nánari sundurliðun á kostnaði í reikningnum. Á reikningunum kemur fram eftirfarandi lýsing á þjónustunni: „Ástandsskoðun vegna leka/raka, skýrsla unnin í máli og myndum skv. verkbeiðni og send aðilum á PDF formi“. Sóknaraðili og sameigandi hennar gerðu athugasemdir við fjárhæð reikningsins þegar hann barst og töldu verðið og fjölda skráðra vinnustunda umfram það sem eðlilegt gæti talist. Reikningurinn hefur ekki verið greiddur.

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. Í verðskrá varnaraðila, sem er aðgengileg á heimasíðu fyrirtækisins, kemur fram að grunngjald vegna ástandsskoðunar sé 99.000 krónur. Þá kemur fram að tímagjald umfram grunngjald sé 26.000 krónur (var áður 24.000 krónur) og að verð fyrir hvern ekinn kílómeter utan höfuðborgarsvæðis sé 160 krónur. Öll verð eru gefin upp án virðisaukaskatts. Í verðskrá varnaraðila er ekki að finna skýringu á því hvað sé innifalið í grunngjaldi vegna ástandsskoðunar. Í skýringum við verðskrá á heimasíðu varnaraðila kemur fram að verðskráin sé til viðmiðunar og að tilboð séu gerð í öll stærri verk.

Í tölvupósti varnaraðila til sóknaraðila, dags. 19. júlí 2024, kemur fram að tímaskráning á verkið hafi verið 13 tímar og að tímagjald sé 24.000 krónur auk virðisaukaskatts. Við þetta bætist akstur. Ekkert liggur fyrir um að varnaraðili hafi upplýst sóknaraðila eða tengilið um fjárhæð tímagjaldsins eða vísað aðilum sérstaklega á verðskrá á vefsíðu fyrirtækisins áður en verkið hófst. Varnaraðili hefur haldið því fram að hafa upplýst tengilið eigenda hússins um fjárhæð tímagjalds. Undir rekstri málsins óskaði kæruneftindin eftir að gögn því til stuðning væru lögð fram en engin gögn bárust.

Sönnunarbyrðin fyrir því að umkrafið endurgjald varnaraðila hafi verið ósanngjarnt hvílir á sóknaraðila. Telur sóknaraðili að umkrafaðar vinnustundir endurspegli ekki raunverulegt vinnuframlag varnaraðila. Sóknaraðili hefur til að mynda bent á að varnaraðili hafi verið við skoðun í 45 mínútur. Þá hefur sóknaraðili lagt fram verðskrár annarra fyrirtækja sem sýna verð fyrir sambærilega þjónustu og varnaraðili veitti. Þær verðskrár sem sóknaraðili lagði fram gefa upp verð fyrir skoðun

og skýrslugerð eftir fermetrafjölda. Varnaraðili ber því við að hafa sinnt verkinu í samræmi við það sem beðið hafi verið um af hálfu sóknaraðila og að tímafjöldi vegna verksins sé réttilega skráður.

Undir rekstri málsins óskaði kærunefndin eftir tímaskýrslu eða sundurliðun þeirra vinnustunda sem sóknaraðili hefur verið krafinn um greiðslu vegna. Samkvæmt framlagðri vinnuskýrslu frá varnaraðila gerir hann kröfu um greiðslu fyrir fimm klukkustundir í vettvangsskoðun, alls að fjárhæð 120.000 krónur auk virðisaukaskatts. Af skýringum varnaraðila til kærunefndarinnar má m.a. ráða að varnaraðili hafi skráð akstur sem hluta af fyrrnefndum vinnustundum. Kærunefndin bendir á að varnaraðili hefur að sama skapi krafist greiðslu fyrir akstur, samtals 98 kílómetra eða 15.680 krónur, auk virðisaukaskatts. Kærunefndin telur að varnaraðili hafi ekki mátt skrá akstur sem hluta af vinnustundum þar sem hann krafði sóknaraðila sérstaklega um greiðslu vegna aksturs. Með vísan til framangreinds fellst kærunefndin á að varnaraðila beri að lækka heildarreikning sinn sem nemur einni og hálfri klukkustund eða 36.000 krónur, auk virðisaukaskatts, samtals að fjárhæð 44.640 krónur. Þar sem reikningnum hefur verið skipt jafnt á milli sóknaraðila og sameiganda hennar ber varnaraðila að lækka greiðslukröfu sína á hendur sóknaraðila í málinu um 22.320 krónur. Að mati kærunefndarinnar hefur sóknaraðili ekki fært fram viðhlítandi gögn eða sýnt fram á með öðrum hætti að umkrafid endurgjald varnaraðila sé að öðru leyti hærra en telja megi sanngjarnt miðað við umfang og eðli þjónustunnar.

## V

### Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að lækka greiðslukröfu sína á hendur sóknaraðila, X, sem nemur 22.320 krónum.

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 15.000 krónur, sbr. 4. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

---

Víðir Smári Petersen  
formaður

---

Hildur Leifsdóttir

---

Jón Rúnar Pálsson