

## **Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa**

Úrskurður uppkveðinn 23. maí 2024 í máli nr. 104/2023

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

### **I**

#### **Aðild og kröfugerð**

Þann 23. september 2023 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings um kaup á þjónustu af Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili telur að varnaraðili hafi krafist of hárrar greiðslu fyrir þjónustu sína og krefst lækkunar á greiðslukröfu varnaraðila. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

### **II**

#### **Málsmeðferð hjá kærunefndinni**

Með bréfi, dags. 26. september 2023, 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 bárust frá varnaraðila þann 18. október 2023.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar og andsvara, afrit af reikningum, dags. 10. desember 2022 og 10. janúar 2023, afrit af skriflegum samskiptum milli aðila, myndbönd, tímaskýrsla, afrit af reikningum vegna sambærilegra verka, afrit af skriflegum samskiptum sóknaraðila við matsmann, afrit af gögnum sem voru send matsmanni og afrit af reikningi vegna kostnaðarmats matsmanns.

Með bréfi, dags. 22. maí 2024, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### **III**

#### **Málsatvik og ágreiningsefni**

Fulltrúi á vegum sóknaraðila óskaði eftir þjónustu ófaglærðra starfsmanna varnaraðila við vinnu við lagningu flísa í baðherbergi og anddyri í fasteign sóknaraðila á [...]. Að sögn sóknaraðila vildi varnaraðili ekki gera tilboð í verkið en lofaði að tryggja sanngjarna og eðlilega verðlagningu á verkinu. Við verklok krafði varnaraðili sóknaraðila um greiðslu að fjárhæð 3.035.520 krónur fyrir þjónustuna, með reikningi útgefnum 21. desember 2022. Í kjölfar athugasemda sóknaraðila sendi varnaraðili sóknaraðila leiðréttan reikning, dags. 7. janúar 2023, að fjárhæð 2.611.440 krónur. Þrátt fyrir það telur sóknaraðili að greiðslukrafa varnaraðila sé hærrí en eðlilegt geti talist miðað við umfang verksins og krefst þess að varnaraðila verði gert að lækka greiðslukröfu sína. Sóknaraðili hefur vísað til þess að um er að ræða ófaglærða starfsmenn og hefur lagt fram reikninga frá verktökum vegna sambærilegra verka og mat matsmanns sem hann aflaði einhliða til að styðja við mál sitt. Með hliðsjón af mati matsmanns telur sóknaraðili sanngjarnt verð fyrir þjónustu varnaraðila 760.000 krónur.

Varnaraðili vísar til þess að hann hafi tjáð fulltrúa sóknaraðila að ómögulegt væri að gera tilboð í verkið en að kostnaður fyrir hverja klukkustund væri 9.000 krónur, auk virðisaukaskatts. Þá vísar varnaraðili til þess að sóknaraðili hafi, á

meðan verki stóð, óskað eftir því að verkinu yrði flýtt og í kjölfarið hafi verið fenginn auka starfsmaður frá varnaraðila í verkið og yfirvinna unnin. Varnaraðili hafi þó tekið út yfirvinnutaxtann og hluta af skráðum yfirvinnutímum í kjölfar andmæla sóknaraðila. Þá bendir varnaraðili á að verkið hafi verið vandasamt og unnist hægt vegna ástæðna sem varða efni og gerð flísanna auk þess sem veggir voru skakkir og ójafnir.

#### 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. Af ákvæðum 4. og 6. gr. laganna leiðir að seljandi hefur leiðbeiningarskyldu að gegna en markmið þeirra er að koma í veg fyrir óvænt og ófyrirséð útgjöld fyrir neytanda. Þá ber seljanda að tilkynna neytanda ef þjónustan verður mun dýrari en neytandinn hefur mátt gera ráð fyrir. Aðili, sem hefur atvinnu af því að selja þjónustu sína á grundvelli fagþekkingar, er betur fær um að gera sér grein fyrir kostnaði og tíma við verk en kaupandi þess.

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

Aðilar sömdu um þjónustu varnaraðila við lagningu flísa í baðherbergi og anddyri í fasteign sóknaraðila á jörðinni [...]. Umrædd þjónusta fellur undir lög nr. 42/2000, sbr. 2. tölul. 1. mgr. 1. gr. laganna. Varnaraðili hefur krafist greiðslu að fjárhæð 2.611.440 krónur fyrir verkið. Sóknaraðili gerir kröfu um að varnaraðila verði gert að lækka greiðslukröfu sína.

Af gögnum máls verður hvorki ráðið að aðilar hafi samið fyrirfram um verð fyrir þjónustuna né hver heildartími verksins yrði. Varnaraðili byggir á því að hafa veitt fulltrúa sóknaraðila upplýsingar um að kostnaður við hvern unninn klukkutíma væri 9.000 krónur, auk virðisaukaskatts, en ómögulegt hafi verið að gera tilboð í verkið.

Hið umrædda verk var unnið af hálfu varnaraðila á tímabilinu 2. til 28. nóvember 2022. Greiðslukrafa varnaraðila vegna verksins sundurliðast með þeim hætti í útgefnum reikningi að krafist er greiðslu fyrir vinnu eins starfsmanns í dagvinnu í 151 klukkustund með tímagjaldinu 9.000 krónur auk virðisaukaskatts og annars starfsmanns í 83 klukkustundir með sama tímagjaldi. Krafa varnaraðila vegna vinnu verksins nam því 2.611.440 krónur að meðtöldum virðisaukaskatti. Nokkra útlitun á vinnu varnaraðila er að finna í framlagðri tímaskýrslu varnaraðila. Varnaraðili hefur borið því við að umfang verksins hafi verið töluvert vegna þess hve erfitt var að meðhöndla flísarnar og vegna ójafnra og skakkra veggja.

Sönnunarbyrðin fyrir því að umkrafið endurgjald varnaraðila sé ósanngjarnt hvílir á sóknaraðila. Í málinu byggir sóknaraðili á álitum og upplýsingum sem hann hefur aflað. Sóknaraðili aflaði upplýsinga um kostnað við flísalagnir í öðrum verkum auk þess að aflað álots matsmanns. Sóknaraðili hefur lagt fram afrit af reikningum vegna vinnu sambærilegra verka til hliðsjónar við mat á hvað telst sanngjarnt og eðlilegt verð fyrir umþrætt verk. Þá hefur sóknaraðili lagt fram skriflega yfirlýsingu matsmanns sem samkvæmt gögnum máls hefur lokið matstækni- og húsasmíðameistaranámi. Í yfirlýsingu matsmanns kemur fram að eðlilegt verð á hvern fermetra sé 19.000 krónur eða alls 760.000 krónur fyrir verkið. Er þar tekið fram að akstur á verkstað sé ekki innifalinn í matinu.

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 37/1993 og gilda lög nr. 91/1991 um meðferð einkamála ekki um störf hennar. Vegna þessa eðlis nefndarinnar er ekki unnt að gera sömu kröfur til sönnunarbyrði aðila líkt og gert er fyrir dómstólum. Verður kærunefndin að undangenginni rannsókn samkvæmt 10. gr. stjórnarsýslulaga að kanna 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 umrætt mat hafi verið unnið af óvilhöllum fagaðila. Þá verður að líta til þess að varnaraðili hefur hvorki mótmælt forsendum kostnaðarmats fagaðila né reynt að hnekkja niðurstöðum þess, t.d. með því að afla álots sérfróðs aðila. Af þeim sökum telur kærunefndin að sóknaraðili hafi sýnt fram á að umkrafið endurgjald sé hærra en eðlilegt megi teljast og fellst á að leggja til grundvallar kostnaðarmat matsmanns sem liggur fyrir í málinu og kveður á um að eðlilegt verð fyrir verkið sé 760.000 krónur. Samkvæmt framangreindu ber varnaraðila að lækka greiðslukröfu sína um 1.851.440 krónur.

## VI Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að lækka greiðslukröfu sína á hendur sóknaraðila, X, um 1.851.440 krónur.

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt sóknaraðila, sbr. a. liður 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

---

Hildur Leifsdóttir

---

Jón Rúnar Pálsson