

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 14. ágúst 2020 í máli nr. 16/2020

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 8. apríl 2020 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, f.h. Y, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings í viðskiptum við fyrirtækið Z, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili telur að varnaraðili hafi krafist of hárrar greiðslu fyrir þjónustu sem óskað var eftir að varnaraðili tæki að sér fyrir sóknaraðila. Þá telur sóknaraðili að tafir hafi orðið á verkinu og varnaraðili hafi ekki lokið við þá þjónustu sem óskað var eftir. Krefst sóknaraðili þess að reikningur varnaraðila verði lækkaður. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

### II

#### Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 14. apríl 2020, 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 14. maí 2020. Þann 15. maí 2020 var sóknaraðila boðið að senda nefndinni athugasemdir vegna andsvara varnaraðila. Sóknaraðili sendi nefndinni athugasemdir þann 16. maí 2020. Varnaraðila var boðið að senda nefndinni athugasemdir vegna athugasemda sóknaraðila þann 18. maí 2020 innan viku frá dagsetningu bréfsins. Athugasemdir varnaraðila bárust 20. maí 2020.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara, athugasemda sóknaraðila og athugasemda varnaraðila, reikningur vegna þjónustu varnaraðila að fjárhæð 272.428 krónur, skrifleg samskipti milli sóknaraðila og varnaraðila, skýrsla varnaraðila vegna kostnaðarmats, myndir af múrskemmdum, svo og afrit af þeim reikningum og gögnum sem sóknaraðili afhenti varnaraðila við upphaf verksins.

Með bréfi, dags. 22. maí 2020, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Í gögnum málsins kemur fram að sóknaraðili hafði samband við varnaraðila með tölvupósti þann 16. september 2019 og óskaði eftir þjónustu varnaraðila. Þjónustan fólst í kostnaðarmati varnaraðila á sprunguviðgerð sem þegar hafði farið fram vegna um 100 cm. sprungu í vegg undir glugga innan íbúðar nr. 901 í fasteigninni að [A] í Reykjavík. Leki hafði borist inn í fasteignina að utan í gegnum sprunguna og í parket á gólfi íbúðarinnar. Sóknaraðili taldi greiðslukröfu verktakans, sem lagfærði sprunguna og skemmdir vegna hennar, vera of háa miðað við umfang verksins og vildu fá utanaðkomandi álit á kostnaðinum. Í pósti sóknaraðila kom fram að hann gæti sent varnaraðila öll gögn sem hann hafði undir höndum vegna viðgerðarinnar, s.s. útgefna reikninga, myndir og áætlanir um umfang verksins. Óumdeilt er að varnaraðili mætti á fund með sóknaraðila þann 24.

september 2019 og sendi sóknaraðili gögn vegna viðgerðarinnar til varnaraðila síðar sama dag.

Í kvörtun segir sóknaraðili að varnaraðili hafi á fundinum tekið fram að eðlilegur kostnaður við viðgerðirnar væri um 860.000 krónur en skýrsla um kostnaðarmatið yrði send síðar. Varnaraðili hafi einnig ætlað að ræða við tiltekna verktaka við gerð kostnaðarmatsins. Sóknaraðili kveðst ekki hafa heyrt frá varnaraðila og því ákveðið að senda honum tölvupóst þann 11. október 2019 með fyrirspurn um stöðu skýrslunnar. Sóknaraðili segir ekkert svar hafa borist frá varnaraðili og hafi sóknaraðili því sent annan tölvupóst til varnaraðila 21. október 2019 með ósk um upplýsingar. Í kjölfarið hafi borist svar frá varnaraðila þann 25. október 2019 þar sem fram kom í tölvupóstinum að „eftir að hafa skoðað þetta tel ég að kostnaður við að gera við þennan vegg og sé um 1.113.520 kr með vsk [o]g að viðgerð sem var gerð og málun og nýtt parket á íbúðina sé ekki ykkar enda leki að utan viðgerð á kostnað húsfélagsins“.

Sóknaraðili svaraði pósti varnaraðila sama dag með fyrirspurn um það hvort varnaraðili hyggist setja fram nánari skýringar á kostnaðarmatinu. Degi síðar sendi sóknaraðili aftur póst til varnaraðila með samantekt fjögurra reikninga sem höfðu borist vegna framkvæmda í fasteigninni, ásamt mati húsvarðar fasteignarinnar, sem er húsasmíðameistari, og mati varnaraðila á eðlilegum kostnaði. Kvaðst sóknaraðili hafa sent póstinn til varnaraðila með von um frekari skýringar frá varnaraðila á kostnaðarmatinu en engin svör hafi borist. Þann 28. október 2019 sendi sóknaraðili aftur póst til varnaraðila og benti á að sami verktaki væri nú að reka á eftir greiðslu fyrir viðgerð í sameign fasteignarinnar, aðra en framangreinda sprunguviðgerð og óskaði álits á því hvort sóknaraðili ætti að greiða reikninginn. Þá spurði sóknaraðili hvort varnaraðili hefði náð sambandi við tiltekinn aðila vegna kostnaðarmatsins. Varnaraðili svaraði tölvupóstinum og kvaðst ekki hafa náð á þann aðila sem um ræðir. Þá þurfi varnaraðili að fá skýringu á reikningnum og hver hafi beðið um hann til að geta svarað fyrirspurn sóknaraðila. Til að minnka leiðindi sé sóknaraðila þó líklega rétt að greiða reikninginn.

Þann 4. nóvember 2019 sendi sóknaraðili aftur tölvupóst til varnaraðila og óskaði eftir því að skýrsla varnaraðila með skýringum á kostnaðarmati hans vegna viðgerðarinnar verði afhent þann dag. Þá var óskað eftir skýringu á mismuni milli þeirrar fjárhæðar sem varnaraðili hafi nefnt á fundi aðila sem eðlilegan viðgerðarkostnað og svo þeim áætlaða kostnaði sem varnaraðili sendi í tölvupósti. Svar barst frá varnaraðila sama dag þar sem fram kemur að kostnaðurinn hafi verið reiknaður eftir yfirferð reikninga frá sóknaraðila vegna vinnu við að gera við leka, þétta sprungu, brjóta múr, farga, múra, mála og þrifa. Annað kvaðst varnaraðili ekki telja að sóknaraðila bæri að greiða. Samkvæmt málsgögnum svaraði sóknaraðili ekki tölvupósti varnaraðila.

Í kvörtun tekur sóknaraðili fram að kostnaðarmat varnaraðila hafi verið talið ófullnægjandi sem grundvöllur samningaviðræðna við verktakann sem sá um sprunguviðgerðina, enda hafi engin skýrsla borist með krónutölum eða útskýringum útreikninga. Hafi því verið leitað annarra leitað til að fá eðlilegan kostnað verksins metinn. Í kjölfarið hafi sóknaraðili og verktakinn leyst úr ágreiningi sínum og komist að samkomulagi í nóvember 2019.

Þann 7. janúar sendi varnaraðili tölvupóst til sóknaraðila og óskaði eftir kennitölu sóknaraðila til að senda honum reikning fyrir vinnunni. Varnaraðili gaf í kjölfarið út reikning vegna þjónustunnar sem var að fjárhæð 273.241 krónur. Sóknaraðili hafnaði reikningi varnaraðila en kvaðst tilbúinn til að greiða 50.000 krónur þrátt fyrir að ekki hafi verið staðið við umsamið verk. Varnaraðili hafnaði því.

Þann 4. febrúar 2020 hittust málsaðilar á fundi til að ræða ágreining málsins. Sóknaraðili kveðst hafa óskað eftir því að fá afrit af þeirri skýrslu sem varnaraðili hafi

ætlað að skila en varnaraðili hafi ekki getað orðið við því. Þá hafi sóknaraðili óskað eftir skýrslu vegna kostnaðar varnaraðila við matið og hann hafi skrifað nokkur atriði niður á blað á staðnum. Aðspurður hafi varnaraðili sagst ekki hafa náð á nokkurn þeirra aðila sem hann ætlaði að ræða við vegna kostnaðarmatsins. Að fundi loknum óskaði sóknaraðili aftur eftir skýrslu og öðrum gögnum sem skýrt gætu greiðslukröfu varnaraðila. Þann 5. febrúar barst stutt skýrsla frá varnaraðila með kostnaðaráætlun vegna verksins. Sóknaraðili telur vinnu varnaraðila og þá skýrslu sem var skilað ekki í samræmi við þá þjónustu sem óskað var eftir og krefst þess að reikningur varnaraðila verði lækkaður verulega. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

### 3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili bendir á að samkvæmt þáverandi verðskrá á heimasíðu varnaraðila hafi verkið átt að kosta 38.500 krónur. Engin umræða hafi farið fram milli aðila um að verkið muni kosta meira en auglýst gjald. Hafi varnaraðila borið að upplýsa sóknaraðila um að kostnaður verksins væri langt umfram auglýst verð. Á heimasíðu varnaraðila kom eftirfarandi fram:

„Öll verð innihalda skoðun, skýrslugerð og akstur.  
Skila skýrslu heim til kaupanda eða á PDF formi.

Skýrslan er myndskreytt, unnin á tölvu og er í einu eintaki.

Skoðun á íbúð

- ca. 70-100m<sup>2</sup> með bílskúr 38.500 kr. án VSK
- ca. 100-170m<sup>2</sup> með bílskúr 49.500 kr. án VSK
- ca. 170-250m<sup>2</sup> með bílskúr 59.500 kr. án VSK“

Sóknaraðili telur að greiðslukrafa varnaraðila sé mun hærri en eðlilegt geti talist miðað við þá vinnu sem hafi verið unnin. Þá sé krafan langt umfram umsamið og auglýst gjald varnaraðila vegna þjónustunnar. Sóknaraðili bendir á að varnaraðili selji sérfræðipækkingu sína við ástandsmat fasteigna og lofi nákvæmum skýrslum um matið. Varnaraðili hafi hins vegar ekki skilað nokkurri skýrslu fyrr en eftir fjölmargar ítrekanir frá sóknaraðila og að loknum fundi milli málsaðila í febrúar 2020. Sú skýrsla hafi verið mjög takmörkuð. Sóknaraðili telur að varnaraðili krefjist greiðslu fyrir vinnu sem hann geti ekki sýnt fram á að hafa unnið og að tímaskráning varnaraðila ásamt skýrslu hafi verið sett saman fimm mánuðum eftir að óskað hafi verið eftir þjónustunni til að fela þá staðreynd að engin vinna hafi verið framkvæmd.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að lækka greiðslukröfu sína til samræmis við auglýst verð varnaraðila.

### 3.2. Andsvör varnaraðila

Í andsvörum sínum bendir varnaraðili á að sóknaraðili hafi í upphafi óskað eftir þjónustu varnaraðila við að skoða leka undir glugga sem varnaraðili hafi gert þann 24. september 2019. Í framhaldi af þeirri skoðun hafi sóknaraðili beðið varnaraðila um að fara yfir reikninga sem sendir voru vegna viðgerða á þeim leka sem um ræðir. Varnaraðili hafi farið yfir reikningana og hringt í þá aðila sem unnu verkið og gáfu út umrædda reikninga, ásamt því að hafa samband við eiganda þeirrar íbúðar sem um ræðir og fara yfir verkið. Sú vinna hafi ekki verið hluti af þeirri skoðun sem varnaraðili var í upphafi fenginn til að framkvæma og hafi kostnaður vegna þeirrar þjónustu verið unninn samkvæmt tímagjaldi. Síðar kveðst varnaraðili hafa verið beðinn um að setja upp kostnaðaráætlun sem hafi ekki

verið hluti af upphaflegri skoðun og krafist hafi verið greiðslu fyrir þá vinnu samkvæmt tímagjaldi. Varnaraðili kveðst hafa farið á tvo fundi með sóknaraðila og skilað bæði skýrslu og kostnaðaráætlun til hans. Varnaraðili kveðst hafa krafist greiðslu fyrir vinnu í 13 klukkustundir sem sé síst of há greiðslukrafa fyrir það verk sem unnið hafi verið.

### *3.3. Athugasemdir sóknaraðila*

Í athugasemdum sínum við andsvör varnaraðila bendir sóknaraðili á að engin gögn hafi verið lögð fram af hálfu varnaraðila sem sýni fram á að sóknaraðili hafi óskað eftir því að gerð yrði nákvæm kostnaðaráætlun í framhaldi af samskiptum aðila. Sóknaraðili hafi aðeins óskað eftir því að það verk yrði unnið sem beðið var um í þeim tölvupóstum sem liggja fyrir í málinu. Sóknaraðili hafi í öllum samskiptum málsaðila óskað eftir þeirri einu skýrslu sem auglýst hafi verið á heimasíðu varnaraðila þar sem fram kom að „[ö]ll verð innihalda skoðun, skýrslugerð, og akstur. Skila skýrslu heim til kaupanda eða á PDF formi. Skýrslan er myndskreytt, unnin á tölvu og er í einu eintaki“. Sóknaraðili segir varnaraðila aldrei hafa veitt upplýsingar um að rukkað yrði eftir öðrum leiðum en þeirri verðskrá sem auglýst sé á vefsíðu varnaraðila. Sóknaraðili kveðst ekki sjá að nokkur vinna hafi átt sér stað af hálfu varnaraðila sem réttlæti kröfu um greiðslu fyrir vinnu í 13 klukkustundir. Engin nákvæm skýrsla hafi borist og aðeins eftir hátt í fimm mánuði af samskiptum og fundi með stjórn sóknaraðila hafi fengist sent skjal frá varnaraðila með einfaldri töflu með fjárhæðum án útskýringa. Telur sóknaraðili að sá útreikningur varnaraðila hafi ekki verið unninn af nokkurri nákvæmni, hollustu né fagmennsku. Sóknaraðili ítrekar að hann sé tilbúinn að greiða fyrir verkið í samræmi við verðskrá varnaraðila þrátt fyrir að vera ekki sáttur við framkvæmd verksins, til að ljúka málinu.

### *3.4. Athugasemdir varnaraðila*

Í athugasemdum sínum tekur varnaraðili fram að sóknaraðili hafi óskað eftir skoðun og skýrslu sem hafi verið afhent í pdf. formi. Hins vegar hafi sóknaraðili einnig óskað eftir aukinni vinnu sem varnaraðili hafi krafist greiðslu fyrir samkvæmt tímagjaldi. Í því hafi falist yfirferð allra reikninga frá þriðja aðila, að hringja í þá aðila sem unnu verkið og ræða við þá um einstaka verkþætti, svo og gerð kostnaðaráætlunar fyrir húsfélagið vegna vinnu verktakans. Sú þjónusta sé ekki innifalin í verðskrá á heimasíðu varnaraðila og varnaraðili hafi krafist greiðslu tímagjalds fyrir þá sérfræðivinnu.

## **IV**

### **Niðurstaða**

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa sem hvoru tveggja tóku gildi þann 1. janúar 2020.

Sóknaraðili er húsfélag fasteignarinnar að [A] í Reykjavík og telst því lögaðili. Samkvæmt 3. gr. laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála taka lögin til ágreinings um samninga sem neytendur gera við seljendur um kaup á vöru eða þjónustu. Með neytanda er átt við einstakling sem kaupir vöru eða þjónustu gegn endurgjaldi, enda séu kaupin ekki gerð í atvinnuskyni, sbr. 1. tl. 1. mgr. 4. gr. laganna. Hugtakið neytandi getur einnig tekið til lögaðila sem kemur fram fyrir hönd hóps neytenda í viðskiptum. Ágreiningur málsins varðar kaup félags, sem samanstendur af neytendum sem hver um sig hefur einstaklegra, fjárhagslegra hagsmuna að gæta, á þjónustu af varnaraðila sem selur slíka þjónustu í atvinnuskyni. Hefur sóknaraðili því réttarstöðu neytanda í máli þessu í skilningi laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála.

Sóknaraðili óskaði eftir þjónustu varnaraðila við mat á kostnaði vegna viðgerðar sem hafði þegar verið framkvæmd af tilteknum verktaka á fasteigninni að [A] í Reykjavík. Sóknaraðili hafði óskað eftir þjónustu verktakans við að lagfæra sprungu í múr undir glugga í einni íbúð fjölbýlishússins. Sóknaraðili hafði því samband við varnaraðila með tölvupósti þann 16. september 2019 og óskaði eftir því að varnaraðili tæki að sér að meta eðlilegan kostnað við verkið.

Í tölvupóstinum segir sóknaraðili að hann sé „með smá kostnaðar vandræði varðandi viðgerð á einni íbúð. Búið er að gera við vegg undir glugga vegna sprungu (innan frá) en stjórninni finnst kostnaðurinn vera úr hófi. Ég er með öll nauðsynleg gögn og samskipti varðandi þetta mál og sömuleiðis myndir fyrir viðgerð og þegar búið var að rífa parket af gólfi. Þetta er líklega ekki flókið mál fyrir reyndan mann og því langar mig að spyrja þig hvort þú takir að þér svona matsverk“.

Ágreiningur málsins varðar greiðslukröfu varnaraðila vegna þjónustunnar sem er að fjárhæð 273.241 krónur. Sóknaraðili telur að varnaraðili hafi ekki unnið verkið með fullnægjandi hætti en hefur fallist á að greiða fyrir þjónustuna í samræmi við auglýsta verðskrá varnaraðila og þá vinnu sem var innt af hendi. Með hliðsjón af kröfu sóknaraðila verður ekki tekin afstaða til þess hvort þjónustan hafi verið haldin galla í skilningi laga nr. 42/2000 um þjónustukaup.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að lækka greiðslukröfu sína til samræmis við verðskrá varnaraðila og umfang verksins. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

Ákvæði 4. og 6. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup (þkpl.) mæla fyrir um þá skyldu sem hvílir á seljanda þjónustu um að veita neytanda upplýsingar og leiðbeiningar vegna þjónustunnar, en ákvæðin eru svohljóðandi:

**4. gr.** *Útseld þjónusta, sem veitt er í atvinnuskyni, skal ávallt vera byggð á fagþekkingu og í samræmi við góða viðskiptahætti sem tíðkast hverju sinni. Skylt er að veita allar upplýsingar og leiðbeiningar um vinnu verks með hagsmuni neytanda fyrir augum.*

**6. gr.**

*Seljanda þjónustu er skylt að veita upplýsingar um hvort fyrirhuguð kaup á þjónustu eru óhagkvæm fyrir neytandann að teknu tilliti til kostnaðar við verkið með hliðsjón af verðgildi hlutarins eða öðrum atriðum sem áhrif hafa á hagkvæmni þeirrar þjónustu sem óskað er eftir.*

*Verði seljanda ekki ljóst að fyrirhuguð kaup á þjónustu eru óhagkvæm fyrr en vinna er hafin eða að verð þjónustunnar muni verða verulega hærra en neytandi hefur mátt gera ráð fyrir skal seljandi tilkynna neytanda um það og óska eftir fyrirætlum um hvort frekari vinna skuli af hendi leyst. Hafi seljandi ekki sinnt leiðbeiningarskyldu sinni, ekki óskað eftir fyrirætlum og ætla má að neytandi hefði hætt við samninginn að fengnum upplýsingum skulu greiðslur fyrir verkið miðast við að neytandi hefði dregið sig út úr samningnum á því stigi. [...]*

Markmið framangreindra ákvæða er að koma í veg fyrir óvænt og ófyrirséð útgjöld fyrir neytanda. Á seljanda hvílir sú skylda að tilkynna neytanda ef þjónusta verður mun dýrari en neytandi hefur mátt gera ráð fyrir. Ef seljanda verður ekki ljóst að fyrirhuguð kaup á þjónustu eru óhagkvæm fyrr en verk er hafið ber honum samkvæmt 2. mgr. 6. gr. þkpl. að tilkynna neytanda um það og óska eftir fyrirætlum um verkið. Ef neytandi hefur

ákveðið að kaupa þjónustu á grundvelli upplýsinga um verð, sem síðar breytist, getur neytandi þurft að fá að endurskoða ákvörðun sína. Meginreglan er sú að neytanda ber ekki að greiða hærri fjárhæð en nemur því er hann hefði þurft að greiða seljanda ef hann hefði hætt við verkið á grundvelli fullnægjandi upplýsinga af hálfu seljanda. Samkvæmt 7. gr. þkpl. getur seljandi þjónustu, þrátt fyrir ákvæði 6. gr., krafist greiðslu vegna vinnu og útlagðs kostnaðar að svo miklu leyti sem það getur talist sanngjarnt.

Sóknaraðili kveðst hafa óskað eftir þjónustu varnaraðila í kjölfar skoðunar á heimasíðu varnaraðila þar sem fram kemur að varnaraðili sérhæfi sig í að ástandsskoða fasteignir. Meðal þeirra verka sem varnaraðili tekur að sér samkvæmt heimasíðunni er ástandsskoðun fasteigna, rakamælingar, kostnaðaráætlanir og kostnaðarmat. Þá er verðskrá varnaraðila birt á heimasíðunni vegna skoðunar og skýrslugerðar í kjölfar skoðunarinnar. Þar var ekki að finna nein önnur verð fyrir ráðgjöf eða aðra þjónustu né fyrirvari um frekari greiðslur en þar komu fram. Af gögnum málsins verður ekki ráðið að málsaðilar hafi rætt sérstaklega um greiðslu fyrir þjónustuna sín á milli.

Í 28. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup (þkpl.) er fjallað um verðlagningu í þjónustukaupum þegar aðilar hafa ekki samið um verð. Ákvæðið er svohljóðandi:

**„28. gr.**

*Hafi ekki verið samið um verð fyrir keypta þjónustu skal neytandi greiða það verð sem telja má sanngjarnt með hliðsjón af því hve vinnan er mikil og hvers eðlis hún er.“*

Í ákvæðinu felst 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 það lagt til grundvallar.

Samkvæmt reikningi varnaraðila, dags. 5. janúar 2020, er krafist greiðslu fyrir „[k]ostnaðaráætlun og ráðgjöf“ að fjárhæð 219.700 krónur auk virðisaukaskatts að fjárhæð 52.728 krónur. Ekki er að finna nánari sundurliðun á kostnaði í gögnum málsins en að sögn varnaraðila var krafist greiðslu fyrir kostnaðarmat og vinnu í 13 klukkustundir.

Af gögnum málsins liggur ekki annað fyrir en að varnaraðili hafi ekki afhent sóknaraðila skýrslu vegna kostnaðarmats við framkvæmdirnar þegar gefinn var út reikningur vegna þjónustunnar. Þær upplýsingar sem höfðu borist frá varnaraðila á þeim tíma, samkvæmt tölvupósti dags. 25. október 2019, voru að varnaraðili telji að kostnaður við viðgerðina „sé um 1.113.520 kr með vsk“. Nánari skýring á kostnaðarmatinu barst þann 4. nóvember 2019 um að í kostnaðarmatinu felist vinna við að gera við leka, þetta sprungu, brjóta múr, farga, endurmúra, mála og þrifa. Eftir fund milli málsaðila þann 4. febrúar 2020 barst sóknaraðila ódagsett skýrsla frá varnaraðila þar sem kostnaður vegna verksins er áætlaður án útskýringa eða athugasemda.

Kærunefndin telur greiðslukröfu varnaraðila, að fjárhæð 273.241 krónur, hærri en eðlilegt getur talist með hliðsjón af umfangi verksins og þeirri vinnu sem varnaraðili hefur sannanlega unnið í þágu sóknaraðila. Ekki er hægt að líta svo á, með hliðsjón af gögnum málsins, að sóknaraðili hafi sérstaklega óskað eftir yfirferð reikninga af hálfu varnaraðila eða að sérstaklega hafi verið óskað eftir gerð kostnaðaráætlunar. Verður ekki annað séð en að sú vinna hafi verið hluti þeirrar þjónustu sem sóknaraðili óskaði eftir að yrði unnin þann 24. september 2019. Sú þjónusta fólst í kostnaðarmati og skýrslugerð varnaraðila í kjölfar kostnaðarmatsins, vegna framkvæmda sem þegar höfðu farið fram. Í pósti sóknaraðila kom sérstaklega fram að gögnin væru afhent varnaraðila í því skyni að auðvelda honum að setja upp kostnaðarmat og meta eðlilegan kostnað við verkið. Þá er ekki hægt að líta svo á að skoðun á verkstað, yfirlestur reikninga og tilraun til að ná

sambandi við tiltekinn verktaka símleiðis, réttlæti kröfu um greiðslu fyrir 13 klukkustunda vinnu. Verður ekki séð að sú skýrsla sem varnaraðili skilaði sóknaraðila eftir útgáfu reiknings vegna verksins, breyti nokkru þar um.

Í útgefinni verðskrá varnaraðila er auglýst gjald, fyrir skoðun á fasteign og myndskreytta skýrslugerð í kjölfarið, mun lægra en sú fjárhæð sem varnaraðili hefur krafist greiðslu á í máli þessu. Innifalið í slíkri skoðun er m.a. að mæta á verkstað og skoða fasteignina ásamt skýrslugerð. Á vefsíðu varnaraðila er ekki að finna verð fyrir aðra þjónustu né er fyrirvari þar um hærra verð fyrir aðra eða umfangsmeiri þjónustu. Varnaraðili verður að bera hallan af því að hafa ekki samið við sóknaraðila um verð eða upplýst sóknaraðila með öðrum hætti um verð sem hann hugðist taka fyrir þjónustu sína. Með hliðsjón af umfangi verksins og málsatvikum öllum telur kærunefndin að sóknaraðila beri að greiða fyrir þjónustu varnaraðila, kostnaðarmat og skýrslugerð, í samræmi við auglýst gjald varnaraðila. Hefur ekkert komið fram í málinu sem bendir til þess að þjónusta varnaraðila í þágu sóknaraðila hafi falið í sér meiri vinnu eða kostnað en samkvæmt þeirri verðskrá sem varnaraðili birti á heimasíðu sinni.

Ber sóknaraðila að greiða 38.500 krónur fyrir þjónustuna eða alls 47.740 krónur með virðisaukaskatti.

## V

### Úrskurðarorð

Sóknaraðila, Y, ber að greiða varnaraðila, Z, 47.740 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

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson