

## Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 17. maí 2022 í máli nr. 74/2021

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 12. ágúst 2021 barst kæruneftnd 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 of hárrar greiðslu fyrir þjónustu hans og krefst þess að reikningur hans verði lækkaður. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

### II

#### Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með tölvubréfum, dags. 12. ágúst og 3. september 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. Andsvör varnaraðila bárust þann 13. september 2021. Athugasemdir við andsvör varnaraðila bárust frá sóknaraðila þann 15. september 2021. Frekari athugasemdir bárust ekki kæruneftndinni.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara varnaraðila og athugasemda sóknaraðila, afrit af skriflegum samskiptum milli aðila og afrit reikninga vegna vinnu varnaraðila.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Í gögnum málsins kemur fram að sóknaraðili óskaði eftir þjónustu varnaraðila við smíði á 37 fm<sup>2</sup> palli með skjólveggjum í garði sóknaraðila. Varnaraðili sendi sóknaraðila smáskilaboð þann 5. júní 2021 með þeim upplýsingum að varnaraðili væri kominn með tilboð í efni í verkið að fjárhæð 486.943 krónur. Þá kvað varnaraðili að smíðavinna yrði eflaust svipuð fjárhæð og myndi því kostnaður við verkið vera í kringum 900.000 til 1.200.000 krónur. Varnaraðili tiltók að allt færi þetta eftir aðstæðum og hvað sóknaraðili myndi vilja láta gera. Óskaði varnaraðili jafnframt eftir því að sóknaraðili myndi staðfesta áætlun hans og myndi hann þá mæta í verkið viku síðar. Sóknaraðili samþykkti áætlun varnaraðila í kjölfarið. Varnaraðili gaf út þrjá reikninga vegna verksins. Sá fyrsti var að fjárhæð 217.971 króna að meðtöldum virðisaukaskatti. Varnaraðili gaf út annan reikning vegna verksins þann 14. júní 2021 að fjárhæð 322.066 krónur að meðtöldum virðisaukaskatti. Þá hafi sóknaraðila verið gert að greiða varnaraðila 217.000 krónur í peningum. Þriðji reikningurinn var að fjárhæð 613.885 krónur. Þá greiddi sóknaraðili varnaraðila jafnframt 260.000 krónur í peningum. Alls krafði varnaraðili sóknaraðila um greiðslu að fjárhæð 1.630.922 krónur fyrir veitta þjónustu. Þann 5. ágúst 2021 greiddi sóknaraðili upp kröfu varnaraðila með fyrirvara um réttmæti fjárhæðar hennar.

Sóknaraðili telur reikninga varnaraðila vera í ósamræmi við það sem um var samið í upphafi verks auk þess sem varnaraðili hafi ekki látið hana vita að kostnaður við verkið væri kominn yfir 1.200.000 krónur. Krefst sóknaraðili þess að varnaraðili endurgreiði henni 430.922 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

### 3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili kveðst hafa rætt við varnaraðila varðandi smíði á palli og skjólveggjum í garði hennar í byrjun júní 2021. Að sögn sóknaraðila hafi öll jarðvegsvinna verið unnin af öðrum aðila. Hafi varnaraðili nefnt á fundi aðila að kostnaður við verkið yrði um 700.000 krónur. Þann 5. júní 2021 hafi varnaraðili sent henni upplýsingar um verðáætlun í gegnum smáskilaboð. Kvaðst varnaraðili hafa fengið tilboð í efni í verkið að fjárhæð 486.943 krónur og að smíðavinnan yrði eflaust svipuð tala. Hafi varnaraðili gert ráð fyrir að kostnaður við verkið yrði á milli 900.000 til 1.200.000 krónur. Sóknaraðili hafi fallist á framangreint. Hafi varnaraðili gefið út þrjá reikninga á meðan verkinu hafi staðið og í kjölfar verkloka, alls að fjárhæð 1.153.922 krónur að meðtöldum virðisaukaskatti auk þess sem sóknaraðili hafi greitt varnaraðila 477.000 krónur út í hönd. Samtals hafi sóknaraðili greitt varnaraðila 1.630.922 krónur vegna þjónustu hans.

Sóknaraðili byggir á því að varnaraðili hafi aldrei upplýst hana að kostnaður við verkið yrði hærri en 1.200.000 krónur. Sóknaraðili hafi í tvígang óskað eftir nánari sundurliðun reikninga varnaraðila en án árangurs. Þá ber sóknaraðili því við að varnaraðili hafi aldrei upplýst sóknaraðila um að hann myndi krefjast þess að sóknaraðili myndi greiða tímakaup vegna þjónustunnar. Þegar sóknaraðili hafi krafist skýringa á fjárhæð reikninga hafi varnaraðili fyrst upplýst hana um að hann krafðist greiðslu á grundvelli fjölda unna tíma. Auk þess hafi sóknaraðili aldrei samþykkt að fimm starfsmenn varnaraðila myndu vinna hið umbeðna verk á tímakaupi.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði henni 430.922 krónur í ljósi þess að sóknaraðili hafi aðeins samþykkt að greiða að hámarki 1.200.000 krónur fyrir þjónustu varnaraðila. Síðasta greiðsla sóknaraðila til varnaraðila að fjárhæð 450.000 krónur hafi verið greidd með fyrirvara um réttmæti kröfunnar.

### 3.2. Andsvör varnaraðila

Varnaraðili vísar til þess að á fundi aðila þar sem pallasmíði hafi upphaflega verið rædd hafi sóknaraðili farið þess á leit við varnaraðila að verkið yrði unnin „svart“. Varnaraðili kveðst hafa nefnt við sóknaraðila ef farin yrði sú leið yrði kostnaður við verkið á bilinu 800.000-950.000 krónur. Varnaraðili hafi síðan upplýst sóknaraðila að hann gæti ekki unnið „svart“ enda í atvinnurekstri. Varnaraðili hafi þó verið fús að veita afslátt á tímum og á reikningi. Varnaraðili kveðst muni rukka sóknaraðila síðar um þá aukatíma sem hann hafi gefið henni eftir.

Varnaraðili bendir á að áður en verkið hafi byrjað hafi hann krafist sóknaraðila um greiðslu fyrir fyrsta skammti af efni í verkið. Annar reikningurinn hafi svo verið vegna efnis og tímavinnu en að sögn varnaraðila hafi sóknaraðili aldrei andmælt því varnaraðili ynni verkið í tímavinnu enda hafi það verið ljóst frá upphafi.

Varnaraðili vísar til þess að frá því að hann hafi upphaflega fengið tilboð í efni í verkið hafi verð á timbri hækkað um 40%. Varnaraðili kveðst hafa útskýrt þetta fyrir sóknaraðila og jafnframt bent henni á verkið gæti endað í 1.200.000 krónum. Varnaraðili kveðst aðeins hafa krafist greiðslu fyrir vinnu og efni sem verslað hafi verið.

Þá bendir varnaraðili á að ýmsir óvissuþættir hafi verið á verkinu vegna halla á lóð sóknaraðila sem leitt hafi til þess að þörf hafi verið á meiri klæðningu að utanverðu en að innan. Einnig hafi varnaraðili þurft að farga gömlum hellum og drasli úr garði sóknaraðila sem sóknaraðili hafi beðið hann að fjarlægja. Framangreint hafi leitt til aukins kostnaðar við verkið. Þá mótmælir varnaraðili að annar aðili hafi verið fenginn til þess að vinna alla jarðvinnu. Rétt sé að sóknaraðili hafi útvegað gröfu til þess verks en það hafi verið varnaraðili sem hafi séð um alla vinnu tengda því að grafa niður og staðsetja hólka og undirstöður fyrir pallinn.

Varnaraðili ítrekar að sóknaraðili mótmælti ekki reikningum hans fyrr en löngu eftir verklok. Um þetta vísar varnaraðili til skriflegra samskipta aðila. Þá hafi sóknaraðili í raun fallist á heildargreiðslukröfu varnaraðila þar sem hún hafi beðið um að skipta greiðslu þriðja reikningsins í tvennt.

### 3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Í athugasemdum sínum bendir sóknaraðili á að á fyrsta fundi aðila hafi varnaraðili skotið á að kostnaður við verkið yrði á milli 700.000 til 800.000 krónur. Aðspurður um hvort eitthvað svigrúm væri til þess að greiða hluta þess „svart“ hafi varnaraðili álitnið það svigrúm lítið.

Sóknaraðili kveðst aldrei hafa fallist á að hafa „opinn reikning“ þar sem varnaraðili gæti rukkað hana eftir geðþótta umfram umsamda upphæð. Engin viðvörðun hafi borist frá varnaraðila um að kostnaður við verkið væri að fara fram úr áætlun hans.

Sóknaraðili bendir á að í fyrsta reikningi varnaraðila að fjárhæð 217.971 króna sé tilgreint að hann sé vegna bæði vinnu og kaupa á efni, en ekki aðeins vegna efniskostnaðar líkt og varnaraðili haldi fram.

Sóknaraðili kveðst ekki hafa verið upplýst um að þjónustan yrði unnin í tímavinnu. Hafi varnaraðili óskað þess að hún samþykkti verðáætlun hans að fjárhæð 900.000 til 1.200.000 krónur sem hún hafi gert.

Sóknaraðili vísar til þess að hallinn á lóð hennar hafi verið ljós frá fyrstu skoðun og hafi því ekki átt að leiða til aukins kostnaðar. Auk þess mótmælir sóknaraðili fullyrðingu varnaraðila að pallurinn hafi verið klæddur að innan og að jarðvegsvinna hafi verið unnin af varnaraðila. Þá kveðst sóknaraðili ekki beðið varnaraðila að farga timbri og hellum sem fyrir hafi verið heldur hafi varnaraðili boðist til þess að gera það og ekki hafi verið minnst á neinn aukakostnað vegna þessa viðviks.

Sóknaraðili vísar til þess að þriðji reikningur varnaraðila hafi hljóðað upp á 613.885 krónur með virðisaukaskatti auk þess sem sóknaraðili hafi verið gert að greiða varnaraðila 260.000 krónur „svart“. Sóknaraðili kveðst ekki hafa haft tök á að greiða reikninginn í einu lagi og hafi því fyrst millifært 313.885 krónur til varnaraðila auk þess sem hún greiddi varnaraðila 100.000 krónur í peningum. Þannig hafi sóknaraðili skuldað varnaraðila 300.000 krónur af þriðja reikningnum og 160.000 krónur í peningum. Þann 5. ágúst 2021 kveðst sóknaraðili hafa lagt inn á bankareikning reikning fyrirvarsmanns varnaraðila 150.000 krónur „svart“ og 300.000 krónur inn á bankareikning varnaraðila. Þessar lokagreiðslur hafi verið millifærðar á framangreinda bankareikninga með fyrirvara um réttmæti kröfunnar.

Sóknaraðili ítrekar að hafa beðið varnaraðila um sundurliðun reikninganna en án árangurs.

## 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.

Samkvæmt 1. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup (þkpl.) taka löginn 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.

Sóknaraðili óskaði eftir þjónustu varnaraðila við smíði á palli og skjólveggjum við fasteign hennar. Ágreiningur málsins heyrir því undir gildissvið þkpl., sbr. 2. tölul. 1. gr. laganna. Verðáætlun varnaraðila í verkið má finna í skriflegum samskiptum aðila en þar kemur eftirfarandi fram: „Sæl aftur. Ég er komin með tilboð í efnið. 486.943 kr. Smíðavinnan verður eflaust svipuð tala. S.s. þetta mun kosta í kringum 900-1.2m. Allt fer eftir aðstæðum og hvað þið viljið láta gera“ Þá segir varnaraðili við sóknaraðila: „Þú þarft núna að staðfesta og samþykkja og þá mætum við í næstu viku“. Samþykkti sóknaraðili framangreint í kjölfarið. Varnaraðili gaf út þrjá reikinga vegna verksins, alls að fjárhæð 1.153.922 krónur að meðtöldum virðisaukaskatti. Þá greiddi sóknaraðili varnaraðila 477.000 krónur út í hönd. Heildarkrafa varnaraðila vegna verksins var því að fjárhæð 1.630.922 krónur. Sóknaraðili telur að greiðslukrafa varnaraðila hafi verið mun hærrí en samið hafi verið um og krefst þess að varnaraðili endurgreiði sér 430.922 krónur enda hafi áætlun varnaraðili í verkið verið að hámarki 1.200.000 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað. Kostnaður vegna þjónustu varnaraðila hafi meðal annars orðið meiri vegna hækkunar á efniskostnaði auk þess sem verkið hafi verið meira að umfangi en varnaraðili kveðst hafa séð fyrir. Þá telji varnaraðili að það hafi legið skýrt fyrir að krafist yrði greiðslu fyrir verkið samkvæmt tímagjaldi.

Af gögnum málsins verður hvorki ráðið að aðilar hafi samið fyrirfram um að hið umbeðna verk yrði unnið samkvæmt tímagjaldi né hver heildartími verksins yrði. Varnaraðili gaf sóknaraðila hins vegar áætlun í verkið og taldi að heildarkostnaður sóknaraðila myndi liggja einhvers staðar á milli 900.000-1.200.000 krónur. Í tölvupóstum varnaraðila til sóknaraðila á meðan verkinu stóð voru þó gefnar upplýsingar um fjölda unna tíma og tímagjald hvers starfsmanns varnaraðila en umræddir tölvupóstar fylgdu með reikningum nr. 2 og 3. Af tölvupóstunum má ráða að reikningar voru gefnir út fyrir öllu efni til verksins sem og vinnu eins starfsmanns varnaraðila. Greiðslukrafa fyrir vinnu annarra starfsmanna varnaraðila greiddi sóknaraðili „sykurlaust“, líkt og varnaraðili orðaði það, þ.e. greitt í peningum út í hönd.

Ákvæði 29. gr. þkpl. tekur til þeirra aðstæðna þegar seljandi þjónustu hefur látið neytanda verðáætlun í té en þá má verð fyrir þjónustuna ekki fara verulega fram úr þeirri áætlun. Við mat á því hvort verð hafi farið verulega fram úr áætlun ber, samkvæmt athugasemdum við ákvæðið í frumvarpi til þkpl., að líta til þeirra upplýsinga sem seljandi hefur veitt neytanda um það hvort verðáætlunin muni standast, tegund þjónustunnar og venju í þjónustugreininni. Ef seljandi hefur skýrt neytanda frá því að um lauslegt mat sé að ræða hefur það áhrif. Ef seljandi hefur látið í té verðáætlun sem er byggð á ákveðnum skilyrðum verða fyrirvarar hans einnig lagðir til grundvallar. Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem varnaraðili veitti sóknaraðila í upphafi um áætlaða heildargreiðslu fyrir verkið, verður ekki annað sé en að um verðáætlun hafi verið að ræða í skilningi 29. gr. þkpl. og var hún milli 900.000 og 1.200.000 krónur fyrir efni og vinnu. Endanleg greiðslukrafa varnaraðila var hins vegar 1.630.922 krónur en þar af greiddi sóknaraðili varnaraðila 477.000 krónur án þess að reikningur væri gefinn út fyrir þeirri fjárhæð. Endanleg greiðslukrafa varnaraðila við lok verksins var því rúmlega fjórðungi hærrí en hámark verðáætlunar varnaraðila gerði ráð fyrir. Verður ekki annað séð en að greiðslukrafa varnaraðila hafi farið verulega fram úr áætluninni í skilningi 29. gr. þkpl.

Kærunefnd telur að líta verði til ákvæðis 30. gr. þkpl við mat á greiðsluskyldu sóknaraðila fyrir þau verk sem leiddu til aukins kostnaðar umfram áætlað verð. Í ákvæðinu kemur fram að „*þrátt fyrir að seljandi þjónustu hafi gert tilboð eða verðáætlun ber honum viðbótargreiðsla hafi verð hækkað vegna kringumstæðna sem hann gat ekki séð fyrir.*“

Varnaraðili ber því við í málinu að óvissuþættir hafi verið fyrir hendi varðandi verkið, þ.m.t. halli á lóðinni sem orðið hafi til þess að meiri klæðningar hafi verið þörf á utanverðum pallinum. Þá hafi stofnast til frekari kostnaðar vegna þess að sóknaraðili hafi beðið varnaraðila að farga gömlum hellum og timbri. Sóknaraðili telur hins vegar að varnaraðili hafi mátt gera sér grein fyrir umfangi verksins þegar hann mætti á verkstað í upphafi. Þá kveðst sóknaraðili ekki óskað eftir því varnaraðili myndi farga hellum og timbri sem fyrir var á verkstað, þvert á móti hafi varnaraðili boðist til að gera framangreint án þess að minnst á aukakostnað vegna þess viðviks. Kærunefnd álitur að varnaraðila, sem fagaðila, hafi borið að skoða aðstæður vel á verkstað, þar með talið umræddan halla á lóðinni, áður en verðhugmynd var rædd við sóknaraðila. Er því unnt að slá því föstu að varnaraðili hafi mátt vera að fullu kunnugt um umfang verksins þegar hann gaf upp verðáætlun sína. Því verður ekki unnt að fallast á það með varnaraðila að hann eigi rétt á viðbótargreiðslu frá sóknaraðila vegna ófyrirséðra aðstæðna, sbr. 30. gr. þkpl.

Á hinn bóginn liggur fyrir að þann 14. júní 2021 hafði varnaraðili samband við sóknaraðila og upplýsti hana um að efni í verkið hafi hækkað um „*3/4 frá Áramótum*“ eins og varnaraðili orðaði það. Sökum þessa ráðlagði varnaraðili sóknaraðila að byrja á því að klæða skjólveggina einfalt. Féllst sóknaraðili á það. Í málinu liggur fyrir að varnaraðili gaf út reikninga til sóknaraðila vegna efniskaupa, alls að fjárhæð 564.650 krónur. Hækkaði efniskostnaður vegna verksins frá upphaflegu tilboði því um 77.707 krónur. Krefst sóknaraðili í málinu að varnaraðila verði gert að endurgreiða henni 430.922 krónur. Að teknu tilliti til framangreindrar hækkunar á efniskostnaði sem sóknaraðila var sannarlega upplýst um er það mat kærunefndar að varnaraðila beri að endurgreiða sóknaraðila 353.215 krónur.

## V

### Úrskurðarorð

Varnaraðili, Y, endurgreiði sóknaraðila, X, 353.215 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 3. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru og þjónustukaupa.

Víðir Smári Petersen  
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson