

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 5. apríl 2019 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-36/2018.

I

Álitaefni og kröfugerð

Þann 26. apríl 2018 bað X, hér eftir álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á þjónustu af Y, hér eftir seljandi. Álitsbeiðandi telur þjónustuna gallaða og krefst endurgreiðslu á því sem þegar hefur verið greitt til seljanda sem er 350.000 krónur.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 30. apríl 2018, var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og honum veittur tveggja vikna frestur til að skila þeim. Seljandi nýtti sér ekki þá heimild. Með bréfi, dags. 1. apríl 2019, var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni kemur fram að álitsbeiðandi óskaði þann 16. júní 2017 eftir vinnu seljanda við þak á fasteign í eigu álitsbeiðanda. Sendi álitsbeiðandi myndir af þakinu í tölvupósti til seljanda til að „gefa eins glöggva mynd af því sem [álitsbeiðandi] vildi að gert væri við þreytta þakklæðningu“ fasteignarinnar. Í framhaldi kom starfsmaður seljanda á verkstað þar sem hann tók út fyrirhugað verk og fékk álitsbeiðanda til að skrifa stutta verklýsingu á eyðublað. Þar var tekið fram að skipta þyrfti út bárujárn, þakpappa og tréverki eftir þörfum á norðurenda fasteignarinnar í kringum skorstein og einnig á hluta yfir bíslagi og út til norðurs. Var starfsmaðurinn beðinn um að meta þakið í heild og segir álitsbeiðandi starfsmanninn hafa tjáð sér að restin af þakinu virtist vera í þokkalegu standi. Í kjölfarið fóru samskipti álitsbeiðanda og seljanda mest fram í gegnum síma þar sem álitsbeiðandi bjó erlendis á þeim tíma.

Að sögn álitsbeiðanda tilkynnti seljandi honum að hann hefði fundið svokallaða „óværu“ í timbrinu í þakinu að utan. Álitsbeiðandi segir seljanda þó ekki hafa farið inn að skoða háaloftið innanfrá. Segir álitsbeiðandi að seljandi hafi tilkynnt sér að um meiriháttar aðgerð væri að ræða til að losna við meinta óværu. Álitsbeiðandi segist hafa trúað öllu „rugli“ í seljanda um að það yrði að losna við þessa óværu áður en farið yrði í raunverulegar framkvæmdir. Vildi seljandi spreypja óværuna með þar til gerðum efnum sem ættu að drepa hana svo unnt væri að ganga til verks við viðgerðir. Í kjölfarið kom seljandi nokkrum sinnum að fasteigninni og þóttist, að sögn álitsbeiðanda, vera að eyða óværunni en gerði þó ekkert að innanverðu. Álitsbeiðandi segir seljanda hafa haldið því fram að hann hafi údað efni á útveggi og undir þakskegg að utanverði á meinta óværu og einnig á innvegg í stofunni. Álitsbeiðandi kveðst ekki hafa séð nein ummerki um úðun inni í fasteigninni.

Að sögn álitsbeiðanda barst svo reikningur frá bókhaldsfyrirtæki seljanda að fjárhæð 605.136 krónur og kveðst álitsbeiðanda hafa brugðið við að sjá þá fjárhæð. Reikningurinn er dagsettur þann 16. nóvember 2017. Fyrir utan það að reisa vinnupall við húsið var engin önnur vinna framkvæmd að sögn álitsbeiðanda. Í fylgiskjali með reikningnum er gerð grein fyrir kostnaðarliðum, þar af var pallur leigður fyrir 172.002 krónur, sem álitsbeiðandi kveðst

geta leigt á mun betra verði sjálfur, krafist er greiðslu fyrir skýrslur vegna sýnarannsóknna frá Matís að fjárhæð 26.240 krónur. Álitsbeiðandi segist hafa óskað eftir ítarlegri útskýringu á kostnaði vegna pallaleigunnar en seljandi hafi ekki orðið við því. Þá hafi álitsbeiðandi ekki fengið afhentar skýrslurnar frá Matís þrátt fyrir að hafa óskað eftir því. Í reikningi seljanda eru útlistuð efni sem notuð voru til verksins sem samtals er krafist greiðslu fyrir að fjárhæð 188.671 krónur fyrir, að undanskildum virðisaukaskatti. Þau efni eru Bio clean sem er stíflulosunarefni að sögn álitsbeiðanda er hægt að kaupa á sex bandaríkjadali í stað 87.710 krónur sem seljandi krefst að verði greiddar. Þá sé krafist greiðslu fyrir þrjá lítra af efninu MCI 2020 fyrir 14.130 krónur. Álitsbeiðandi segir að það efni eigi að bera á hráa steypu til að varna tæringu á steypustyrktarjárnri en ekki eigi að úða því á málaða vegg líkt og seljandi hafi gert. Þá séu þrjár einingar sagðar hafa verið notaðar af myglueyði sem kosti 84.831 krónur en hægt sé að kaupa slíkt efni mun ódýrara. Þá segir álitsbeiðandi enga myglu vera á háaloftinu. Seljandi krefst einnig greiðslu fyrir vinnu í 12 klukkustundir að fjárhæð 93.600 krónur og fyrir akstur að fjárhæð 7.500 krónur.

Álitsbeiðandi kveðst hafa ákveðið að greiða 350.000 krónur til seljanda og taldi það ríflega greiðslu fyrir þessa vinnu. Ætti það að sögn álitsbeiðanda að ná yfir kostnað seljanda við að fá blikksmið til að mæla járníð, panta allt og vera með pall við húsið og svo það sem gerast átti í framhaldinu. Í framhaldinu leitaði álitsbeiðandi til Eflu verkfræðistofu til úttekta á fasteigninni þar sem fram kemur að sögn álitsbeiðanda að allt sé eðlilegt á háaloftinu og einungis þurfi að skipta út blautu eða fúnu timbri í þakskeggi og við skorstein, þ.e. að utanverðu.

Álitsbeiðandi krefst endurgreiðslu á þeirri fjárhæð sem hefur verið greidd til bókhaldsstofu seljanda að fjárhæð 350.000 krónur.

IV

Niðurstaða kærunevndarinnar

Kærunevnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og seljanda falli undir valdsvið nefndarinnar, sbr. III. kafla laga nr. 87/2006 um breytingu á lögum um lausafjárkaup, lögum um þjónustukaup og lögum um neytendakaup og 1. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 766/2006 um kærunevnd lausafjár- og þjónustukaupa. Viðskipti aðila falla undir lög nr. 42/2000 um þjónustukaup.

Seljandi hefur ekki sent andsvör til kærunevndarinnar og verður því að byggja á frásögn álitsbeiðanda er varðar atvik málsins. Líkt og að framan er rakið óskaði álitsbeiðandi eftir þjónustu seljanda við framkvæmdir á þaki fasteignar hennar. Áður en eiginlegar framkvæmdir hófust við skipti á bárujárnri, þakpappa og timbri á hluta þaksins, sagði seljandi að sögn álitsbeiðanda að svokölluð óværa væri í þakinu og vildi grípa til aðgerða til að fjarlægja hana. Sagði hann álitsbeiðanda að mikil vinna myndi fara í það verk en engar upplýsingar liggja fyrir um áætlaðan kostnað við framkvæmdirnar. Samkvæmt gögnum málsins krafðist seljandi greiðslu að fjárhæð 605.136 krónur fyrir vinnu við að fjarlægja óværu.

Kærunevndin telur að 4., 6. og 7. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup (þkpl.) eigi við í málinu, 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. Skyld er að veita allar upplýsingar og leiðbeiningar um vinnu verks með hagsmunum 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 fyrirmælum um hvort frekari vinna skuli af hendi leyst. Hafi seljandi ekki sinnt leiðbeiningarskyldu sinni, ekki óskað eftir fyrirmælum 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.

[...]

7. gr.

Seljandi getur þrátt fyrir ákvæði 6. gr. krafist greiðslu vegna vinnu og útlagðs kostnaðar að svo miklu leyti sem það getur talist sanngjarnt.

Í málinu liggur fyrir skýrsla frá Eflu verkfræðistofu, dags. 16. janúar 2018, þar sem stutt úttekt er gerð á ástandi fasteignarinnar. Þar kemur meðal annars fram að í stofu fasteignarinnar séu sjáanleg rakammerki og hækkaður raki í útvegg. Greina þurfi orsök rakaskemmdanna. Um þakrými segir að sjáanleg rakammerki sé þar að finna og hækkaður raki sé við útvegg þar sem skorsteinn er. Þá voru lekaummerki á timbri en vel loftaði um rýmið. Fram kemur að hugsanlega sé um að ræða leka við skorstein eða frágang á þakjárni. Koma þurfi í veg fyrir leka og endurnýja rakaskemmt byggingarefni. Af framangreindu má ráða að fullyrðing seljanda um svokallaða óværu er ekki úr lausu lofti gripin, þar sem lekið hefur frá þaki og sjáanlegar rakaskemmdir eru í timbri. Verður því ekki litið svo á að vinna seljanda sem ágreiningur er um hafi verið unnin að óþörfu.

Af 4. og 6. gr. þkpl. leiðir að seljandi hefur leiðbeiningarskyldu að gegna gagnvart álitsbeiðanda, en honum bar skylda til að veita álitsbeiðanda upplýsingar og leiðbeiningar um vinnu verksins og hvað í því fólst. Markmiðið með þessum ákvæðum er að koma í veg fyrir óvænt og ófyrirséð útgjöld fyrir neytanda auk þess sem ákvæðin hafa þýðingu við úrlausn ágreinings um uppgjör vegna þjónustu. Ákvæðin eiga einnig að leiða til þess að seljandi og kaupandi ræði framkvæmd verks og komist að samkomulagi um það hvað gera skuli í hverju einstöku tilviki. Ekki liggur mikið fyrir um þær upplýsingar sem seljandi veitti álitsbeiðanda áður eða í kjölfar þess að ákveðið var að eyða óværu eða laga rakaskemmdir. Það kemur þó fram í gögnum málsins að álitsbeiðandi var upplýstur um að vinnan yrði nokkuð mikil og að efni yrði borið á óværuna auk þess sem aðilar hafi átt í samskiptum í gegnum síma. Er því ekki unnt að líta svo á að álitsbeiðandi hafi verið alls óljóst hvað fólst í fyrirhugaðri framkvæmd. Aðilar virðast hins vegar ekki hafa samið um verð fyrir þjónustuna.

Álitsbeiðandi telur að greiðslukrafa seljanda sé of há miðað við það verk sem unnið var. Í 28. gr. þkpl. kemur fram að ef ekki hefur verið samið um verð fyrir keypta þjónustu skuli neytandi greiða það verð sem telja má sanngjarnt með hliðsjón af því hve vinnan er mikil og hvers eðlis hún er. Við mat á því hvort efnismagn og tímafjöldi séu hæfileg ber að miða við það hvað yfirleitt tíðkast þegar sambærileg þjónusta er innt af hendi. Við verðlagningu ber seljanda einnig að taka tillit til hagsmuna neytanda. Ef hátt verð stafar af því að seljandi hefur notað kostnaðarsamara vinnufyrirkomulag en nauðsynlegt er eða notað óþarflega dýrt efni getur neytandi neitað að greiða annað en sanngjarnt verð fyrir þjónustuna. Álitsbeiðandi bendir á að pallaleiga og efniskaup hafi kostað meira en eðlilegt er og hefur því til staðfestingar sent kæruneftndinni sýnishorn af verðlagningu efna. Kæruneftndin telur sér ekki fært að líta svo á að greiðslukrafa seljanda sé óþarflega há með hliðsjón af slíkum upplýsingum. Þrátt fyrir að fallast megi á að kostnaður við pallaleigu og efniskaup sé nokkuð

mikill er ekki unnt að fullyrða án frekari staðfestingar að kostnaðurinn sé óhæfilega eða óeðlilega hár.

Seljandi hefur þegar afhent álitsbeiðanda fylgiskjal með reikningi sínum þar sem greiðslukrafan er sundurliðuð í efniskostnað, pallaleigu, vinnu, akstur og skýrslugerð frá Matís. Samkvæmt 1. mgr. 34. gr. þkpl. getur neytandi krafist þess að seljandi geri honum sundurliðaðan reikning fyrir seldri þjónustu þegar ekki hefur verið samið um verð. Í 2. mgr. ákvæðisins segir svo að neytanda beri ekki skylda til að greiða seljanda fyrir þjónustu fyrr en hann hefur fengið slíkar upplýsingar í hendur. Kærunefndin álitur að seljandi hafi að mestu framfylgt þeirri skyldu sinni en þó hefur seljandi ekki orðið við beiðni álitsbeiðanda um að fá afhenta skýrslu frá Matís, sem kærunefndin álitur að sé réttur álitsbeiðanda. Álitsbeiðandi hefur einnig krafist yfirlits yfir kostnað vegna pallaleigunnar en seljandi hefur ekki orðið við þeirri beiðni heldur. Þjónustukaupalögin mæla ekki fyrir um skyldu seljanda til að afhenda slíkt yfirlit en kærunefndin telur hins vegar eðlilegt að seljandi veiti álitsbeiðanda umbeðnar upplýsingar um kostnað.

Í ljósi alls framangreinds er það niðurstaða kærunefndarinnar að hafna verði kröfu álitsbeiðanda.

V

Álitsorð

Kröfu álitsbeiðanda, X, er hafnað.

Áslaug Árnadóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson