

### Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 26. maí 2016 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-86/2015:

#### I

##### Álitaefni og kröfugerð

Hinn 20. október sl. bað X, hér eftir einnig nefnd álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna fjárhæðar reiknings fyrir þjónustu iðnaðarmanna, en þjónustuna keypti hún af Y, hér eftir einnig nefnt seljandi. Álitsbeiðandi krefst þess að fjárhæð reiknings seljanda verði lækkuð.

#### II

##### Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 4. nóvember sl., gaf kæruneftndin seljanda kost á andsvörum og bárust þau hinn 18. nóvember. Með bréfi, dags. 3. desember, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og frestur til þess til 17 desember. Engin frekari gögn bárust nefndinni. Með bréfi, dags. 17. maí, var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

#### III

##### Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni og gögnum sem henni fylgdu kemur m.a. fram að í kjölfar leka við frárennsli baðkars á heimili álitsbeiðanda, þurfti að skipta um plötu framan á baðkarinu og nokkrar flísar. Leitaði álitsbeiðandi eftir tilboði í verkið og fékk tvö munnleg tilboð sem hljóðuðu upp á kr. 60.000 hvort. Varð þó hvorugur þeirra aðila fyrir valinu, heldur leitaði álitsbeiðandi til nefnds seljanda í málinu. Í símtali við framkvæmdastjóra seljanda, dags. 21. apríl 2015, segist álitsbeiðandi hafa lýst verkinu mjög nákvæmlegu auk þess að senda framkvæmdastjóranum myndir. Sagðist seljandi ekki getað gefið fast tilboð, en sagði þó að starfsmenn félagsins væru seldir út á u.þ.b. kr. 7.000 á tímann með skatti. Taldi álitsbeiðandi út frá þessu að verðið fyrir þjónustu seljanda yrði svipað og tilboðin sem hún hafði áður fengið í verkið. Taldi seljandi og líklegt að vinna við verkið gæti hafist eftir um viku. Álitsbeiðandi beið síðan í tvo mánuði áður en tveir starfsmenn seljanda mættu á heimili hennar 18. júní 2015 um kl. 11. Á meðan á verkinu stóð var sambýlismaður álitsbeiðanda viðstaddur. Skömmu eftir komu fór annar starfsmaðurinn, B, með þeim orðum að hann myndi kíkja seinna. Hinn starfsmaðurinn, A, náði flísum og kítinu framan af baðkarinu, en vantaði sög til að losa plötuna framan á baðkarinu. Hringdi hann því í B og sagðist vanta slíkt verkfæri. Segir álitsbeiðandi að það sæti furðu að starfsmenn seljanda hafi ekki haft með sér álíka verkfæri þar sem hún hafi sagt seljanda áður að líklega myndi þurfa sög til að ná plötunni frá. Að sögn álitsbeiðanda gerði þetta það að verkum að starfsmaður A var verklaus í um 2 tíma. Þegar starfsmaður B kom loks með sög hófst verk A aftur og stóð í um klukkutíma, meðan B fór aftur, nú í þeim tilgangi að kaupa trefjapötu og kíttefni og tók það um 2 tíma, sem aftur þýddi að starfsmaður A sat verklaus í um klukkustund. Starfsmaður B kom aftur með plötu og kítinu um kl. 16 og var unnið í klukkutíma eftir það, þar til verkinu var lokið kl. 17:00.

Nokkrum dögum eftir verklok sendi seljandi álitsbeiðanda reikning að fjárhæð kr. 93.973. Þar af var vinnuliður kr. 71.610 fyrir 10,5 tíma vinnu. Þetta þykir álitsbeiðanda of mikið og í engu samræmi við raunverulegt vinnuframlag. Þá þykir álitsbeiðanda 2 einingar af akstri, sem einnig er rukkað fyrir, kr. 7.936, vera fullvel í lagt. Segist álitsbeiðandi að lokum

hafa greitt umræddan reikning, en þó með fyrirvara um réttmæti hans. Leitaði álitseiddandi til annars múrara og óskaði eftir mati hans á verkinu og hvað ætla mætti að það væri mikil vinna. Taldi múrarinn að ofreiknaðar væru 5 klst. af vinnu við verkið. Eftir að hafa reynt að semja um lækkun á fjárhæð reikningsins við seljanda án árangur, leitaði álitseiddandi til Neytendasamtakanna og loks til kærunevndarinnar.

Meðfylgjandi álitseiddni er afrit af handskrifuðu mati múrarameistara, dags. 12. september 2015, afrit af reikningi seljanda, dags. 2. júlí 2015 og afrit af tölvupóstsamskiptum milli álitseiddanda, Neytendasamtakanna og seljanda.

#### IV

##### Andsvör seljanda

Í andsvörum sínum vísar seljandi til málsatvikalýsingar sinnar er áður var send til Neytendasamtakanna, en hana má finna í gögnum sem fylgdu álitseiddni. Í umræddri málsatvikalýsingu seljanda segir m.a. að tveir múrarar frá seljanda hafi mætt til álitseiddanda um kl. 10:30. Annar múrararanna hafi orðið eftir og byrjað að losa og rífa frá það sem ónýtt var í kringum baðkarið. Hafi fljótlega komið í ljós að frekari verkfæra var þörf þar sem plata sem þurfti að losa af baðkarinu var mun fastari fyrir en gert hafði verið ráð fyrir. Þurfti því að fara og sækja fleiri verkfæri. Þegar lokið var við að sækja þau var farið í byggingavöruverslun að sækja svokallaða „vedi“ plötu sem og kíttil til að setja framan á baðkarið. Þá þurfti og að fara í verslun til að kaupa flísar. Tóku báðar heimsóknir dágóða stund þar sem biða þurfti eftir afgreiðslu. Þegar lokið var við þetta og komið aftur til álitseiddanda hafi klukkan verið orðin 16:00. Þá var allt orðið klárt, platan sett upp, kíttað og gengið frá. Hafi verkinu verið lokið kl. 17:00. Þetta hafi því samtals verið 10,5 klukkustundir af vinnu og segist seljandi standa við það. Að lokum tekur seljandi fram að hann hafni svokölluðu hlutlausu mati múrarameistara sem álitseiddandi lagði fram í málinu.

#### V

##### Niðurstaða kærunevndarinnar

Kærunevnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitseiddanda og seljanda falli undir valdsvið nevndarinnar, sbr. lög 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. Ágreiningur aðila fellur undir lög nr. 42/2000 um þjónustukaup.

Eins og að framan er rakið keypti álitseiddandi ákveðna þjónustu af seljanda í tengslum við viðgerð í kringum baðkar á heimili hennar. Var þjónustan framkvæmd 18. júní 2015 og var hún fólgin í því að fjarlægja plötu og flísar framan á baðkari og setja nýja plötu ásamt flísum í staðinn. Tveir starfsmenn álitseiddanda mættu á heimili álitseiddanda um kl 10:30 hinn 18. júní, og var verkinu lokið um kl 17:00 sama dag. Reikningur seljanda, dags. 2. júlí 2015, hljóðaði upp á kr. 93.973. Þar af var vinnuliður kr. 71.610 fyrir 10,5 tíma vinnu. Álitseiddandi gerir athugasemd við vinnuliðinn, sem og aksturslið sem hljóðar upp á kr. 7.936. Hvað varðar vinnuliðinn vísar álitseiddandi í mat sem hún fékk frá múrarameistara, sem taldi að seljandi hefði ofrukkað fyrir vinnu sem næmi um 5 klst., þ.e. kr. 34.100. Seljandi hefur mótmælt því mati, líkt og sjá má í andsvörum hans.

Kærunevndin telur, með vísan til þess að ekki virðist hafa verið samið um fast tilboð í umrætt verk, svo sannanlegt sé, að afgreiðsla nevndarinnar í málinu felist í því að taka afstöðu til þess hvort reikningur seljanda sé í samræmi við ákvæði 28. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup, en greinin hljóðar svo:

„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.“

Álitsbeiðandi telur að seljandi hafi ofrukkað um 5 tíma vinnu. Byggir þetta á því að álitsbeiðandi fylgdist með því hvenær og hve lengi verk var unnið, sem og því að starfsmenn seljanda komu óundirbúnir í einfalt verk, sem útlitað hafði verið nákvæmlega fyrir þeim fyrirfram. Skortur á undirbúningi hafi síðan leitt til þess að sá starfsmaður sem þó var á verkstað var mikið til verkefnislaus á meðan hinn starfsmaðurinn sótti verkfæri, plötu og kítta, allt hluti sem upplýst hafði verið um fyrirfram að myndi þurfa við vinnuna.

Seljandi, í andsvörum sínum, hefur talið tímafjölda sinn fullkomlega eðlilegan og vísað til þess að löng bið hafi verið eftir afgreiðslu í nánar tilteknum verslunum og að ekki hafi verið fyrirsjáanlegt hve föst platan var á baðkarinu.

Frá því verk seljanda hófst, kl. 10:30 og þar til því lauk kl 17:00 liðu 6,5 klst. og var annar starfsmaður seljanda á verkstað allan þann tíma. Virðist því seljandi rukka kr. 6,5 klst. fyrir vinnu þess starfsmanns, en aðrar 5 klukkustundir fyrir þann starfsmann sem sótti efni og verkfæri. Þá mun starfsmaðurinn sem var á verkstað hafa verið fremur verklaus töluverðan hluta af framangreindum 6,5 klst. Fær kærunefndin ekki séð að verkið hafi réttlætt tvo starfsmenn. Fær kærunefndin heldur ekki séð að fagmaður geti réttlætt það að hann hafi ekki komið með einföldustu verkfæri á verkstað, eða að honum sé stætt á því að rukka álitsbeiðanda fyrir tvær einingar af akstri, þegar ein ferð til að sækja efni hlaut að vera nóg. Verður kærunefndin að fallast á það með álitsbeiðanda að í það minnsta hafi verið ofrukkað um 5 tíma í vinnu, þ.e. kr. 34.100, sem og að ekki sé réttlætanlegt að krefjast greiðslu fyrir meira en eina einingu af akstri, þ.e. kr. 3.968, en seljandi rukkaði fyrir tvær slíkar einingar, samtals kr. 7.936. Er það því mat kærunefndarinnar að seljanda beri að endurgreiða álitsbeiðanda kr. 38.068.

## VI

### Álitsorð

Seljandi, Y, greiði álitsbeiðanda, , kr. 38.068.

---

Pétur Örn Sverrisson  
formaður

---

Jón Rúnar Pálsson

---

Hildigunnur Hafsteinsdóttir