

**M-75/2018. Álit 28. júní 2019.**

## **Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa**

Hinn 28. júní 2019 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-75/2018.

### **I**

#### **Álitaefni og kröfugerð**

Þann 10. október 2018 bað X, hér eftir álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á þjónustu af Y, hér eftir seljandi. Álitsbeiðandi telur að seljandi hafi krafist of hárrar greiðslu fyrir þjónustuna og krefst lækkunar.

### **II**

#### **Málsmeðferð kærunefndarinnar**

Með bréfi, dags. 19. október 2018, var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og honum veittur tveggja vikna frestur til að skila þeim. Þann 3. janúar 2019 voru viðbótargögn frá álitsbeiðanda send til seljanda. Andsvör seljanda bárust þann 21. janúar 2019. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir. Með bréfi, dags. 20. júní 2019, var aðilum tilkynnt að kærunefndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

### **III**

#### **Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda**

Álitsbeiðandi kveðst hafa óskað eftir tilboði frá seljanda þann 4. júní 2018 vegna tengingar á neysluvatni í 22 fermetra sumarhús sem hún á ásamt eiginmanni sínum. Fyrirsvarsmáður seljanda mætti tveimur dögum síðar og tók út verkið. Komust aðilar að samkomulagi um að seljandi tæki að sér að leggja tengigrind utan á sumarhúsið, ofnalagnir, einn ofn í aðalrými og tengi við ofn í svefnherbergi, ásamt því að skilja eftir stút fyrir ofn í baðherbergi. Seljandi átti að tengja neysluvatn í vask í aðalrými og leggja það inn á baðherbergi. Affall átti að skilja eftir ofanálíggjandi niður í lóid, og múffasett í niðurfall í húsinu. Verkið átti að taka tvo daga samkvæmt fyrirsvarsmanni seljanda og átti að kosta á bilinu 450.000 krónur til 600.000 krónur. Álitsbeiðandi kveðst hafa óskað eftir því að seljandi myndi tilkynna henni ef kostnaður verksins færi að nálgast efri mörk verðáætlunarinnar. Seljandi lofaði að sögn álitsbeiðanda að halda þétt utanum kostnaðaráætlun og ef breytingar yrði á upphaflegum samningi yrði álitsbeiðandi tilkynnt um það áður en haldið yrði áfram. Þann 11. júní hafði álitsbeiðandi samband við seljanda og bað um að ofni yrði bætt við á baðherbergi og átti kostnaður við það að vera um 18.000 krónur.

Seljandi tilkynnti álitsbeiðanda þann 26. júní að verkið væri hafið en álitsbeiðandi er búsett á Akureyri og var því ekki á staðnum. Seljandi óskaði eftir leyfi til að fara aðra leið í gegnum húsið sem átti að vera auðveldari og hagkvæmari fyrir báða samningsaðila, auk þess að fá að leggja krana inn á baðherbergi. Álitsbeiðandi kveðst hafa samþykkt það ef það rúmast innan upphaflegrar kostnaðaráætlunar. Þann 29. júní sendi álitsbeiðandi tölvupóst með fyrirspurn um gang verksins en fékk ekki svar. Þann 3. júlí hringdi eiginmaður álitsbeiðanda í fyrirsvarsmann seljanda sem sagði að verkinu væri lokið en hann væri í sumarfrí og ekki á staðnum sjálfur. Þá sagði hann einnig að kostnaður hafi ekki farið fram úr efri mörkum kostnaðaráætlunar.

Þann 4. júlí komu álitsbeiðandi og eiginmaður hennar í sumarhúsið og var verkinu þá lokið, að því undanskildu að þrýstiloka vantaði og ekkert heitt neysluvatn var í vöskum. Hafði álitsbeiðandi þá samband við seljanda sem sagðist ætla að senda starfsmann eftir helgina til að

ganga frá þrýstilokanum en álitsbeiðanda var bent á að hafa samband við hitaveituna til að láta opna fyrir heita vatnið. Við skoðun kveðst álitsbeiðandi hafa séð að skipt var um alla kaldavatnslögnina en ekki bara þar sem breyting á lagnaleið var samþykkt. Á baðherbergi var búið að tengja heitt og kalt vatn í vask og setja ný blöndunartæki þrátt fyrir að fyrirmæli álitsbeiðanda hafi verið að það ætti eftir að færa vaskinn. Segir álitsbeiðandi að aldrei hafi verið beðið um eða samþykkt að sett yrðu ný blöndunartæki. Álitsbeiðandi óskaði þann 25. júlí eftir reikningi fyrir þjónustuna.

Fyrirsvarsmaður seljanda hringdi í álitsbeiðanda þann 26. júlí að verkið hafi verið örlítið umfangsmeira en hann áætlaði í fyrstu og sagði grandvaraleyssi sínu um að kenna að hann hafi ekki haft samband við álitsbeiðanda varðandi breytingar frá upphaflegri áætlun. Lagði hann svo fram reikning að fjárhæð 1.461.946 krónur. Álitsbeiðanda kveðst hafa brugðið mjög og óskaði eftir að öll samskipti færu nú aðeins fram skriflega, en engum tölvupóstum var svarað frá og með þeim degi. Um miðjan ágúst fór álitsbeiðandi á fund seljanda þar sem fyrirsvarsmaður seljanda staðfesti í megindráttum það sem að framan segir og viðurkenndi að sögn álitsbeiðanda að henni hafi ekki verið gerð fyrir kostnaðarauka verksins. Hafi ekki verið unnt að sögn seljanda að upplýsa álitsbeiðanda um aukinn kostnað eða afla samþykkis fyrir honum. Álitsbeiðandi kveðst hafa reynt að semja um ásættanlegar lyktir málsins án árangurs. Bauðst seljandi til að lækka reikninginn sem næmi þrýstilokanum og einnar klukkustundar vinnu, sem var rúmlega 20.000 króna lækkun. Álitsbeiðandi kveðst ekki geta sætt sig við það.

Álitsbeiðandi segir 250% hækkun frá upphaflegri áætlun vera langt umfram það sem talist geti ásættanlegt enda hafi seljandi aldrei upplýst álitsbeiðanda um viðbótarkostnað sem breytingar á upphaflegri vinnuáætlun hefðu í för með sér. Kveðst álitsbeiðandi einnig hafa ráðfært sig við pípulagningarmeistara sem fullyrti að reikningur fyrir verkið sé í engu samræmi við umfang þess. Telur álitsbeiðandi að það sé ósanngjarnt af seljanda að krefjast greiðslu sem nemur nærri 1.000.000 króna umfram það sem rætt var í upphafi.

Álitsbeiðandi óskar eftir því að kærunefndin veiti álit sitt á því hvort sanngjarnt og eðlilegt sé að sérfróður aðili fari svo langt fram úr kostnaðaráætlun. Ef kærunefndin telur það ekki eðlilegt óskar álitsbeiðandi álits á því hvað eðlilegt sé að henni beri að greiða fyrir þjónustuna. Álitsbeiðandi hefur nú greitt seljanda samtals 800.000 krónur í kjölfar greiðslusamnings við innheimtufyrirtæki sem starfar í umboði seljanda.

#### IV

#### Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda kveðst hann hafa unnið yfir 40 verkefni við tengingar á hitaveitu á þessu svæði og segir hann að verðáætlanir sínar séu þar lægst um 1.000.000 krónur, svo allt tal um áætlaðan kostnað að fjárhæð 450.000 krónur til 600.000 krónur segir seljandi að sé byggt á misskilningi. Við upphaf verks segist seljandi hafa séð að skynsamlegra sé að fara með lagnirnar inn í fasteignina í stað þess að leggja þær þvert á hurðargat þar inn. Álitsbeiðandi hafi verið sammála um það. Fasteignin var ekki enn einangruð svo seljandi kveðst hafa lánað álitsbeiðanda ofn til að halda þar frostfríu og tengdi ofninn. Þá voru skildir eftir lagnastútar á vatnslögn þar sem væntanlegt bað átti að vera. Tengdur var handklæðaofn á baðherbergi samkvæmt beiðni álitsbeiðanda og sett upp hitastýrt blöndunartæki og frostfrír útikrani fyrir heitan pott. Að sögn seljanda fólst að lokum í verkinu tenging á Danfoss hitagrind úti við inntak, affalli komið niður að rotþró, 50 metra lögn lögð í fjóra ofna, heitt og kalt vatn sett í eldhús og baðherbergi með tengingu á tæki fyrir heitan pott og útisturtu svo og frágangur á utanálíggjandi raflögnum sem seljandi varð að færa til svo lagnir kæmust fyrir. Seljandi kveðst margoft hafa verið í sambandi við álitsbeiðanda á meðan framkvæmdum stóð og öll vinna hafi verið með samþykki álitsbeiðanda. Þá segir seljandi að hann hafi boðið að verkið yrði mælt upp af mælingarstofu pípulagningarmanna en álitsbeiðandi hafi ekki svarað því boði.

## V

### Niðurstaða kæruneftndarinnar

Kæruneftnd 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 kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa. Viðskipti aðila falla undir lög nr. 42/2000 um þjónustukaup.

Líkt og að framan er rakið óskaði álitsbeiðandi eftir þjónustu seljanda við hitaveitulögn í 22 fermetra sumarhúsi í hennar eigu. Að sögn álitsbeiðanda veitti seljandi henni þær upplýsingar í upphafi að kostnaður við verkið yrði um 450.000 krónur til 600.000 krónur. Kveðst álitsbeiðandi hafa óskað sérstaklega eftir tilkynningu frá seljanda ef kostnaðurinn færi að nálgast efri mörk uppgefinnar fjárhæðar. Í verkinu fólst að seljandi tengdi hitagrind við inntak, kom affalli niður að rotþró, tengdi lögn í fjóra ofna, lagði lögn fyrir heitt og kalt vatn í eldhúsi og baðherbergi með tengingu fyrir heitan pott og útisturtu, auk frágangi á raflögnum. Þegar verkinu var lokið krafðist seljandi greiðslu að fjárhæð 1.461.946 krónur samkvæmt framlögðum reikningi. Seljandi kveðst ekki hafa gefið álitsbeiðanda upp þá verðáætlun sem hún nefnir og bendir á að samkvæmt aðgengilegu tilboði seljanda vegna tengingar við hitaveitu á þessu svæði, sem finna má á heimasíðu hitaveitunnar, sé lægsta dæmi um tilboðsverð seljanda 1.000.000 krónur. Álitsbeiðandi krefst þess fyrir kæruneftndinni að reikningur seljanda verði lækkaður til samræmis við það sem nefndin telur eðlilegt.

Kæruneftndin 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 hagsmuni neytanda fyrir augum.*

#### **6. gr.**

*Seljanda þjónustu er skyld 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.*

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. Þá bar seljanda að tilkynna álitsbeiðanda um aukinn kostnað verksins ef honum varð ljóst að kostnaðurinn myndi aukast frá því sem hann taldi í

upphafi. 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 tilvik.

Kostnaður við verkið skiptist svo í reikningi seljanda, án virðisaukaskatts:

Danfoss hitagrind – 190.130 krónur.

Handklæðaofn – 10.378 krónur.

Ofn – 21.643 krónur.

Efni frá seljanda – 237.685 krónur.

Vinna þriggja nafngreindra starfsmanna:

31.800 krónur fyrir fjögurra klukkustunda vinnu.

349.800 krónur fyrir 44 klukkustunda vinnu.

224.000 krónur fyrir 35 klukkustunda vinnu.

Verkfæra og vélagjald – 42.392 krónur.

Akstursgjald – 49.200 krónur.

Ef seljandi hefur látið neytanda verðáætlun í té má verðið ekki fara verulega fram úr þeirri áætlun samkvæmt ákvæði 29. gr. þkpl. Engin skrifleg staðfesting er þó til staðar fyrir þeirri áætlun á kostnaði sem álitsbeiðandi segir seljanda hafa gefið upp. Þrátt fyrir að aðilar hafi rætt mögulegan kostnað verksins munnlega álitur kærunefndin að ekki geti talist um verðáætlun að ræða í skilningi þessa ákvæðis. Verður nefndin því að byggja niðurstöðu í málinu á því hvort greiðslukrafa seljanda sé eðlileg og í samræmi við 28. gr. þkpl.

Í ákvæði 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 telur að greiðslukrafa seljanda sé of há miðað við fyrirhugaðan kostnað og það verk sem unnið var. Seljandi vísaði í andsvörum sínum til tilboðs sem finna má á heimasíðu umræddrar hitaveitu þar sem lægsta tilboð seljanda vegna hitaveitulagnar er frá 1.000.000 krónum. Í því tilboði seljanda felst hitaveitulögn í 50 fermetra sumarhús með fimm ofnum með DF hitastýrikrönum og lagnir í þá ásamt tengingu á Danfoss sumarhúsagrind með varmaskipti og frostlög. Þegar litið er til þess að sumarhús álitsbeiðanda er aðeins 22 fermetrar og því sem fólst í upphaflegri verkáætlun seljanda, telur nefndin að áætlaður kostnaður að fjárhæð 600.000 krónum sé ekki svo fjarri lagi líkt og seljandi heldur fram. Seljandi tengdi hitagrind við inntak í sumarhúsi álitsbeiðanda, kom affalli niður að rotþró, tengdi lögn í fjóra ofna, lagði lögn fyrir heitt og kalt vatn með tengingu fyrir heitan pott og útsturtu auk frágangs á raflögnum sem færa varð til við vinnuna. Virðist tenging á heitum potti og frágangur á raflögnum vera það helsta sem ekki er innifalið í tilboði því sem seljandi vísar til í málalíbúnaði sínum.

Við mat á einstökum kostnaðarliðum í greiðslukröfu seljanda getur nefndin ekki litið svo á að kostnaður við kaup á ofnum og hitagrind sé óeðlilegur miðað við þær upplýsingar sem liggja fyrir. Ekki er heldur unnt að líta svo á að verkfæra og vélagjald sé hærra en eðlilegt geti talist. Þá verður ekki talið að akstursgjald seljanda sé óeðlilegt þegar litið er til þess að um sumarhús er að ræða og fer nokkur tími og kostnaður í akstur til og frá verkstað. Í reikningi seljanda er greint frá því hvaða efni það er frá seljanda sem hann notaði við verkið

og krefst greiðslu að fjárhæð 237.685 krónur fyrir, auk virðisaukaskatts. Nefndin telur sig ekki hafa forsendur til að líta svo á að efnisnotkun seljanda eða kostnaður vegna efnis sé óeðlilegur miðað við umfang verksins.

Stendur þá aðeins eftir mat á því hvort greiðslukrafa seljanda fyrir vinnu við verkið sé hæfileg miðað við umfang þess. Samkvæmt reikningi seljanda er krafist greiðslu fyrir vinnu þriggja starfsmanna samtals í 83 klukkustundir. Það nemur tæplega tíu og hálfum degi í vinnu miðað við átta klukkustunda vinnudag eins aðila. Tveir starfsmenn unnu 44 og 35 klukkustundir eða um það bil fimm og hálfan dag og tæplega fjóran og hálfan dag. Ekki liggur nákvæmlega fyrir hvað fólst í þessari vinnu starfsmanna seljanda en nokkra útlitun á vinnu starfsmanna má finna í gögnum sem liggja fyrir í málinu. Samkvæmt gögnum málsins unnu starfsmenn seljanda í fjórar klukkustundir við að tengja bústaðinn við hitaveitu, ofnalagnir tóku níu klukkustundir, samantekt á efni tók samtals tvær klukkustundir, vinna vegna móttprýstiloka tók eina klukkustund og vinna við að leggja neysluvatn og miðstöð tók 68 klukkustundir.

Kærunefndin álitur að greiðslukrafa seljanda vegna vinnu starfsmanna sé hærrí en eðlilegt geti talist og ekki sé sanngjarnt samkvæmt 6. gr. og 28. gr. þkpl. að álitsbeiðanda sé gert að greiða hana að fullu. Fyrir liggur í gögnum málsins að verkið var umfangsmeira en seljandi gerði ráð fyrir í upphafi, en ekki verður séð að álitsbeiðanda hafi verið tilkynnt að nokkru marki um kostnaðarauka sem fylgdi breyttu vinnulagi. Seljandi á þó einnig rétt á að fá hæfilega greiðslu fyrir þá vinnu sem hann raunverulega vann í þágu álitsbeiðanda samkvæmt 7. gr. þkpl. Þrátt fyrir að verkið hafi verið umfangsmeira en seljandi gerði sér grein fyrir í upphafi verður ekki séð að tenging á hitagrind, lögn í fjóra ofna, lögn með heitu og köldu vatni, tenging fyrir heitan pott og útisturtu ásamt frágangi á raflögnum í 22 fermetra sumarhús ætti að taka 83 klukkustundir í vinnu. Telur kærunefndin hæfilega áætlað að 65 klukkustunda vinna fari í slíkt verk með tilliti til þess kostnaðarauka sem upp kom við verkið. Ber seljanda að lækka greiðslukröfu sína um það sem nemur 18 klukkustundum. Algengasta tímagjald seljanda virðist vera 7.950 krónur án virðisaukaskatts og ber seljanda því að áliti kærunefndarinnar að lækka greiðslukröfu sína um samtals 177.444 krónur með virðisaukaskatti.

## V

### Álitsorð

Seljanda, Y, ber að lækka greiðslukröfu sína vegna þjónustu fyrir álitsbeiðanda, Björgu Theodórsdóttur, um 177.444 krónur. Álitsbeiðandi hefur þegar greitt seljanda 800.000 krónur fyrir þjónustuna og ber að greiða seljanda 484.502 krónur sem eftir standa af greiðslukröfu seljanda.

---

Áslaug Árnadóttir  
formaður

---

Jón Rúnar Pálsson

---

Ívar Halldórsson