

M-86/2017. Álit 19. mars 2020 – Endurupptaka á M-91/2016.

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 19. mars 2020 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-86/2017.

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 17. október 2016 óskuðu X, hér eftir álitsbeiðendur, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna ágreinings um þjónustu sem þau keyptu af fyrirtækinu Y, hér eftir seljandi. Álitsbeiðendur gerðu þríþættar kröfur á hendur seljanda. Í fyrsta lagi var þess krafist að seljanda yrði gert að fella niður kröfu sína um viðbótargreiðslu, sem var umfram samþykkt verðtilboð. Í öðru lagi töldu álitsbeiðendur að þjónustan hafi verið gölluð og kröfðust 30% afsláttar af greiðslu fyrir þjónustuna samkvæmt upphaflegu verðtilboði. Þá var í þriðja lagi krafist skaðabóta að fjárhæð 575.980 krónur. Kæruneftndin lauk málinu með álitum þann 16. ágúst 2017 þar sem fallist var á kröfur álitsbeiðenda að hluta. Hinn 17. nóvember 2017 óskuðu álitsbeiðendur eftir endurupptöku málsins á þeim forsendum að álit kæruneftndarinnar hefði byggst á röngum forsendum og að sönnunarbyrði hafi ranglega verið lögð á álitsbeiðendur en ekki seljanda.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 16. mars 2018, var seljanda gefinn kostur á andsvörum við endurupptökubeiðninni og honum veittur tveggja vikna frestur til að skila þeim. Seljandi nýtti sér þá heimild og skilaði inn afstöðu sinni þann 28. mars 2018. Þar fer seljandi fram á það að kæruneftndin taki málið ekki upp að nýju þar sem seljandi telur engan lagalegan grundvöll fyrir slíku. Neftndinni bærust ekki frekari athugasemdir. Með bréfi, dags. 1. júní 2018, var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið upp að nýju og hafi tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Ágreiningur málsins varðar þjónustu seljanda við uppgjör þriggja baðherbergja í fasteign álitsbeiðenda. Í verkinu fólst að skipta um salerni og flísaleggja í gestasalerni á neðri hæð, svo og skipta um salerni, setja upp innréttingu, sturtu og baðkar í öðru baðherbergi á efri hæð. Þá átti einnig að setja upp sturtu, vask, salerni og nýjar flísar í öðru og stærra baðherbergi á efri hæð. Hér á eftir verða atvik málsins stuttlega rekin, gerð grein fyrir niðurstöðu kæruneftndarinnar í hverjum lið og í lokin verða athugasemdum álitsbeiðenda við niðurstöðu neftndarinnar gerð skil.

Álitsbeiðendur gerðu í álitsbeiðni sinni í fyrsta lagi athugasemd við þá viðbótargreiðslu sem seljandi krafðist fyrir verkið. Áður en vinna seljanda hófst samþykktu álitsbeiðendur verðtilboð í verkið sem var samtals að fjárhæð 2.701.960 krónur fyrir öll baðherbergin. Greiðsla fyrir vinnu á stærra baðherbergi á efri hæð nam 1.450.800 krónum, fyrir gestabaðherbergi niðri 440.200 krónur og 810.960 krónur fyrir minna baðherbergi á efri hæð. Í verðtilboðum fyrir vinnu við öll baðherbergi var tekið fram að vinna rafvirkja væri undanskilin tilboðinu og að greitt skuli fyrir vinnu rafvirkja samkvæmt tímagjaldi. Kostnaður við vinnu við lagnafærslur í báðum baðherbergjum á efri hæð var ekki heldur gefinn upp í upphaflegu verðtilboði heldur átti sá verkliður að vera uppfærður eftir niðurrif þegar umfang vinnunnar kæmi nánar í ljós. Álitsbeiðendur samþykktu eitt aukaverk, utan verðtilboðsins, sem fólst í því að skápar voru

rifnir niður í þvottahúsi, vaskur og niðurfall sett í þvottahúsi og gólfið flotað. Álitsbeiðendur greiddu 90% af kostnaði við verkið samkvæmt verktilboðinu í október 2015, samtals 1.961.100 krónur auk þess sem þau hafa greitt fyrir hið samþykka aukaverk.

Þann 20. maí 2016 barst álitsbeiðendum tölvupóstur frá seljanda með uppfærðu verktilboði. Þar var krafist greiðslu á eftirstöðvum reikningsins og fyrir viðbótarkostnað vegna vinnu við verkið. Sú krafa var tæplega helmingi hærri en upphaflegt tilboð seljanda kvað á um, eða að fjárhæð 2.421.472 krónur. Heildarkrafa seljanda vegna vinnunnar var nú samtals að fjárhæð 4.853.236 krónur. Þar fyrir utan var efniskostnaður einnig 1.023.103 krónum hærri en það sem var gefið upp þegar efni var upphaflega keypt fyrir verkið. Framangreindar kröfur komu að sögn álitsbeiðenda „fram löngu eftir að unnt var að staðreyna hvort og þá hvaða efni var notað til verksins“ og kveðast þau „aldrei hafa verið upplýst um vinnu og efniskostnað“ fyrr en 20. maí 2016, um sjö til níu mánuðum eftir að þessi „meinta vinna og efniskaup“ áttu að hafa farið fram. Af gögnum málsins má ráða að álitsbeiðendur hafi ítrekað leitað til seljanda og beðið hann um upplýsingar um þann kostnað sem hefði bæst við upphaflegt verðtilboð seljanda en seljandi gaf ekki fullnægjandi svör við þeim fyrirspurnum.

Í niðurstöðu nefndarinnar var rakið að álitsbeiðendur samþykktu upphaflegt verðtilboð seljanda í júlí 2015 en þar hafi þó verið undanskilinn kostnaður vegna vinnu rafvirkja, vegna lagnafærslna og efniskostnaðar. Kærunefndin leit því svo á að ýmis atriði hafi enn verið óákveðin við upphaflega samningsgerð aðila og því hefði verið fyrirséð að hækkun yrði á greiðslu fyrir þjónustuna. Kærunefndin tók svo fram að um kröfu seljanda, um greiðslu kostnaðar samkvæmt uppfærðu tilboði, gildi 6., 7. og 8. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup (þkpl.) Ákvæði 6. gr. laganna leggur leiðbeiningarskyldu á seljanda gagnvart neytanda og er markmið þess að koma í veg fyrir óvænt og ófyrirséð útgjöld. Ef neytandi tekur ákvörðun um vinnu verks á grundvelli upplýsinga um verð ber seljanda að upplýsa hann um það ef verðið verður herra en upphaflega lá fyrir. Álitsbeiðendur tóku fram í álitsbeiðni sinni að þau hefðu ekki fengið seljanda til að vinna verkið ef þau hefði vitað að kostnaðurinn yrði tvöfaldur á við það sem samþykkt var í upphafi. Kærunefndin taldi að sú fullyrðing álitsbeiðenda væri rétt, en í slíkum tilvikum er neytanda heimilt að neita að greiða að fullu fyrir unnið verk. Neytanda er þó skylt að greiða þann kostnað sem þykir sanngjarnt hverju sinni vegna vinnu seljanda og útlagðs kostnaðar, sbr. 7. gr. þkpl.

Kærunefndin féllst á að lækka ákveðna þætti sem seljandi krafðist greiðslu á í uppfærðu verktilboði sínu þann 20. maí 2016. Fallist var á að lækka reikning seljanda úr 147.000 krónum niður í 27.000 krónur, eða um 120.000 krónur, fyrir að „[b]era út rusl, bera efni inn, sníða gifs og spónarplötur“, „henda rusli“, „[v]ersla efni, [k]íkjá á læsingu, setja upp hanka og taka úr fyrir vatnslás á 2 skúffum. Henda rest af rusli.“ Taldi nefndin að þessi verk hefðu verið innifalin í upphaflegu verðtilboði seljanda og seljandi hefði ekki gert álitsbeiðendum grein fyrir því að aukinn kostnaður myndi skapast við þessa verkþætti. Kærunefndin féllst einnig á að lækka reikning seljanda vegna tiltekinnar vinnu pípulagningarmanns úr 110.000 krónum niður í 40.000 krónur eða um 70.000 krónur með sömu röksemdum. Þá féllst kærunefndin á að lækka kröfu seljanda, sem var samtals að fjárhæð 168.000 krónur, vegna verka við að „[b]yrja á handklæðahillu úr veddíplötum“, „[k]lára hillu fyrir handklæði í stóra baðherbergi“, [v]eddí smíði á sjampó hillu“, að [v]ersla efni, veddísmíði á hillum við baðkar á litla baðherbergi uppi“ og að „[s]etja saman skápa og breyta 1 skúffu og einum skáp“. Leit kærunefndin svo á að um viðbótarverk hafi verið að ræða sem ekki hafi fallist í upphaflegu samkomulagi aðila og seljandi hafi ekki upplýst álitsbeiðendur um þann aukna kostnað. Taldi kærunefndin að seljandi ætti þó rétt á sanngjarnri greiðslu samkvæmt 7. gr. þkpl. fyrir vinnuna sem var talin hæfileg 50.000 krónur. Krafan var því lækkuð um 118.000 krónur.

Ákvæði 8. gr. þkpl. mælir fyrir um tilkynningarskyldu seljanda ef vinna þarf viðbótarverk sem eru ekki talin felast í upphaflegu samkomulagi aðila. Seljanda bar samkvæmt ákvæðinu að gera álitsbeiðendum grein fyrir því ef hann taldi einhverja viðbótarvinnu

nauðsynlega við framkvæmd verksins og óska eftir fyrirmælum álitsbeiðenda um verkið. Kærunefndin leit á vinnu rafvirkja í fasteign álitsbeiðenda sem aukaverk utan tilboðs þar sem í samþykktu tilboði kom aðeins fram um þá vinnu í 14. lið að „[r]afmagnsvinna er ekki innifalin í tilboði, en ef þörf er á rafvirkja þá vinnur hann samkv. tímagjaldi.“ Reikningur rafvirkja var samtals að fjárhæð 557.600 krónur en kærunefndin taldi rétt að álitsbeiðendur fengju afslátt af reikningnum að fjárhæð 100.000 krónur. Fallist var á lækkun viðbótarreiknings seljanda um 408.000 krónur, en fjárhæðin 378.000 birtist ranglega í álitsorðum og biðst nefndin velvirðingar á þeim mistökum. Nefndin taldi sér ekki heimilt að lækka greiðslur álitsbeiðenda vegna annarra þátta viðbótarreiknings seljanda.

Álitsbeiðendur óskuðu eftir endurupptöku málsins á þeim grundvelli að álit nefndarinnar byggji á röngum eða ófullnægjandi upplýsingum um atvik málsins og að sönnunarbyrði hafi ranglega verið lögð á álitsbeiðendur, neytendur, í málinu en ekki seljanda. Með nánari útskýringum á málsatvikum bentu álitsbeiðendur á að baðherbergi á neðri hæð fasteignarinnar sé aðeins um tveir fermetrar á stærð og þar sé hvorki baðkar né sturta og því hafi ekki þurft á uppsetningu baðkars, sturtubotni, lagnafærslum og fleiri atriðum að halda sem koma fram í tilboði seljanda. Eina vinna seljanda í því herbergi var að flísaleggja og setja upp nýtt salerni og nýjan vask. Með hliðsjón af því telja álitsbeiðendur að kærunefndin hafi talið vinnu seljanda viðameiri en hún var í raun. Álitsbeiðendur telja einnig að sönnunarmat kærunefndarinnar sé rangt þar sem álitsbeiðendur séu láttnir bera hallann af sönnunarskorti í stað seljanda sem er sérfróður um endurgerð baðherbergja. Það hafi staðið seljanda nær að tryggja sér sönnun um þau atriði sem ágreiningur aðila lýtur að, hvort aukaverk hafi verið unnin og hvort aukinn kostnaður hafi fallið til. Telja álitsbeiðendur að nefndin þurfi hið minnsta að útskýra hvers vegna sé vikið frá slíkum meginsjónarmiðum um sönnunarfærslu svo og að hvaða leyti hún telur rétt að leggja önnur sjónarmið til grundvallar og þá á hvaða forsendum.

Þá benda álitsbeiðendur á að nefndin hafi aðeins beitt lækkun á ákveðna liði í kröfu seljanda sem svara til 1.081.600 króna en ekki til heildarupphæðarinnar. Telja álitsbeiðendur að nefndin hafi hvorki tekið afstöðu út frá réttum forsendum um umfang verksins né tekið afstöðu til annarra liða vegna þeirrar vinnu sem seljandi krefjist greiðslu á. Þeir liðir nema rúmlega 1.400.000 krónum. Álitsbeiðendur óska eftir því að nefndin taki afstöðu til þessara atriða og rökstyðji hvers vegna allir liðir séu ekki lækkaðir heldur aðeins hluti þeirra. Þá mótmæla álitsbeiðendur sérstaklega öllum reikningum rafvirkja þar sem rafvirki seljanda hafi farið frá verkinu fljótlega eftir upphaf þess og álitsbeiðendur sjálfir urðu að útvega rafvirkja á eigin vegum.

Þá benda álitsbeiðendur á að kærunefndin hafi ekki fallist á að fella niður efniskostnað samkvæmt reikningi frá seljanda þrátt fyrir að efniskostnaðurinn hafi verið 1.023.103 krónum hærri en þegar efni var upphaflega keypt fyrir verkið. Var meðal annars tekið fram að álitsbeiðendur hafi ekki sýnt fram á að efniskaup seljanda hafi verið óþörf, ekki farið fram eða efnið hafi ekki verið notað í fasteigninni. Leit kærunefndin til skilmála vinnutilboðs seljanda þar sem fram kom að allt efni sem þurfi til verksins yrði „rukkað sér eða útvegað af eiganda“ við þá niðurstöðu.

Álitsbeiðendur gera athugasemdir við það sönnunarmat sem nefndin leggur til grundvallar með því að leggja alla sönnunarbyrði á neytendur hvað varðar efniskostnaðinn. Álitsbeiðendur leggja því fram með endurupptökubeiðninni reikninga um efniskostnað sem var gerð grein fyrir á meðan verkinu stóð sem voru í samráði milli verktaka og verkkaupa. Efniskostnaður var að fjárhæð 2.686.412 krónur sem álitsbeiðendur hafa greitt seljanda. Þá kemur fram í tölvupósti frá seljanda að það sé í höndum álitsbeiðenda að versla efni líkt og flísar fyrir framkvæmdirnar. Álitsbeiðendur benda einnig á að eftir að þessir samþykktu reikningar komu fram hafi seljandi ekki komið með neitt efni á verkstað. Benda álitsbeiðendur á að sú tilhögun seljanda að leggja fram reikninga vegna efniskostnaðar 6-8 mánuðum eftir meinta notkun efnis samræmist ekki þeirri tilhögun sem var í samskiptum álitsbeiðanda og

seljenda um að velja efni, samþykkja notkun þess og greiða fyrir það jafnóðum. Mótmæla álitsbeiðendur því einnig að seljandi geti lagt fram reikning í málinu um kaup á efni sem álitsbeiðendur hafa ekki samþykkt og að reikningur sé lagður fram á þeim tímapunkti sem ekki er unnt að staðreyna hvort efnin hafi í raun verið notuð til verksins.

Álitsbeiðendur gera athugasemdir við þá niðurstöðu kærunefndarinnar að ekki væri unnt að slá því föstu að álitsbeiðendum hafi verið ókleyft að flytja inn í fasteignina fyrir en tveimur mánuðum eftir áætluð verklok, en seljandi hélt því fram að heil hæð hafi verið tilbúin til afnota fyrir álitsbeiðendur ásamt salerni sem ekki var mótmælt af hálfu álitsbeiðenda. Álitsbeiðendur gerðu einnig ákveðnar breytingar á verkinu sem urðu til þess að verkið tók lengri tíma en var áætlað í upphafi. Þá voru einnig framkvæmdir í gangi í öðrum hlutum fasteignarinnar sem gætu hafa haft áhrif á möguleika álitsbeiðenda á að flytja inn sem ekki voru á vegum seljanda. Kærunefndin féllst því ekki á kröfu álitsbeiðenda um að seljandi greiði bætur vegna geymslu á búslóð álitsbeiðenda í tvo mánuði. Til stuðnings máli sínu rekja álitsbeiðendur tölvupóstsamskipti milli álitsbeiðenda og seljanda þar sem álitsbeiðendur ítrekuðu að minna baðherbergi á efri hæð verði að vera tilbúið svo þau geti flutt inn í fasteignina. Þá benda álitsbeiðendur á að tafir á verkiskilum seljanda hafi ekki einskorðast við tafir á verklokum heldur voru göt í gólfi milli hæða vegna mistaka undirverktaka seljanda, veggir brotnir sem átti eftir að laga og skemmdir voru í parketi. Benda álitsbeiðendur á að íbúðin hafi því ekki verið örugg til að flytja inn með börn sín sem voru á þeim tíma aðeins 6 og 2 ára. Þá benda álitsbeiðendur á að enginn möguleiki hefði verið að geyma búslóð þeirra í fasteigninni þrátt fyrir að litið yrði svo á að fjölskyldan hefði getað tekið sér svefnstað í herbergi í fasteigninni.

Í endurupptökubeiðni sinni benda álitsbeiðendur á að í tölvupóstsamskiptum milli aðila ræði álitsbeiðendur við seljanda um skemmdir á parketi og er óskað eftir því að nefndin taki afstöðu til málsástæðna álitsbeiðenda varðandi skemmdir sem rekja megi til slæmrar umgengni undirverktaka seljanda samkvæmt 25. gr. þkpl.

IV

Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefndin hefur yfirfarið þau gögn sem álitsbeiðendur hafa lagt fyrir nefndina. Er það niðurstaða nefndarinnar að gögnin sýni ekki fram á að forsendur nefndarinnar hafi verið rangar, hvorki hvað varðar umfang verks, upplýsingaskyldu seljanda, tafir á verkinu eða skemmdir á húsnæði. Ný gögn gefa því ekki tilefni til breytinga á fyrra áliti nefndarinnar.

Umtalsverður dráttur hefur orðið á afgreiðslu máls þessa fyrir nefndinni og er beðist velvirðingar á því.

V

Álitsorð

Kröfum álitsbeiðenda, X, er hafnað.

Áslaug Árnadóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson