

M-11/2016. Álit 14. júlí 2017.

Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 14. júlí 2017 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-11/2016.

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 2. febrúar 2016 bað X, hér eftir nefndur álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á smíðaðþjónustu hjá Y, hér eftir nefndur seljandi. Álitsbeiðandi telur reikning fyrir vinnuna vera ósanngjarnan og krefst þess að verða ekki gert að greiða reikninginn að fullu. Jafnframt er þess krafist að með hlutagreiðslu, sem álitsbeiðandi innti af hendi þann 4. desember 2014, verði reikningurinn talinn að fullu greiddur.

II

Málsmeðferð kærunefndarinnar

Með bréfi, dags. 4. febrúar 2016 var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og var tveggja vikna frestur veittur til að skila þeim. Andsvör seljanda bárust nefndinni 14. febrúar 2016. Hinn 24. febrúar voru álitsbeiðanda send andsvörin til upplýsinga og bent á heimild hans til að hafa uppi athugasemdir vegna andsvaranna. Hann nýtti sér þá heimild og skilaði athugasemdum sínum þann 3. mars. Seljandi fékk athugasemdir álitsbeiðanda sendar til upplýsinga þann 10. mars 2016 og var einnig gefinn kostur á að koma sínum athugasemdum á framfæri við nefndina ef einhverjar væru. Seljandi nýtti sér þá heimild og bárust athugasemdir hans 23. mars. 2016. Álitsbeiðandi fékk athugasemdir seljanda sendar þann 30. mars 2016 og var bent á heimild hans til að hafa uppi enn frekari athugasemdir. Frekari athugasemdir bárust nefndinni ekki. Með bréfi, dags. 3. júlí 2017, var aðilum tilkynnt að kærunefndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi kveðst hafa óskað eftir þjónustu seljanda við að setja upp milliveggi úr gipsi á heimili sínu eftir tilgreindum fyrirmælum og teikningum sem fyrir lágu. Seljandi kom á heimili álitsbeiðanda í lok júlí 2015 og merkti línur í gólf á fasteigninni. Í byrjun október sama ár kom hann aftur og mældi fyrir efni við verkið sem álitsbeiðandi síðar festi kaup á samkvæmt mælingum seljanda. Kveðst álitsbeiðandi hafa óskað eftir tilboði í verkið eða kostnaðaráætlun en segir seljanda ekki hafa viljað afhenda slíka áætlun. Var verkið því unnið samkvæmt tímakaupi. Álitsbeiðandi segist hafa talið að kostnaður verksins yrði ekki meiri en 1.000.000 til 1.200.000 krónur. Samkvæmt meðfylgjandi reikningi var kostnaður við verkið mun meiri, eða 2.401.081 krónur, sem álitsbeiðandi gerir margvíslegar athugasemdir við.

Í ljósi þess að ekki var um fast verð að ræða kveðst álitsbeiðandi hafa haldið ítarlega tímaskráningu yfir það hvenær menn hafi komið og farið frá vinnu og hafi eiginkona álitsbeiðanda reglulega mætt á verkstað. Telur álitsbeiðandi að mikið ósamræmi sé í tímaskráningu seljanda og að ekki allar þær vinnustundir sem krafist sé greiðslu fyrir hafi verið unnar. Gerð er athugasemd við að seljandi krefjist greiðslu fyrir 6 klukkustunda vinnu þann 9. október 2015 fyrir að kaupa ull og grindur. Þá sé samtals rukkað 135.700 krónur fyrir 23 klukkustunda vinnu við að kaupa efni sem er að mati álitsbeiðanda verulega mikið auk

Þess sem af hans hálfu hafi ekki verið beðið seljanda um að kaupa efni. Telur álitsbeiðandi að upphafleg efnismæling hafi verið á ábyrgð seljanda og hafi hann átt að tilkynna álitsbeiðanda ef kaupa yrði frekara efni líkt og samið hafi verið um í upphafi. Því er einnig mótmælt að krafist sé greiðslu fyrir 20 tíma akstur á þeim tíma sem þjónustan var unnin.

Álitsbeiðandi segist hafa óskað sérstaklega eftir þjónustu seljanda en seljandi hafi vísað verkefninu til undirverktaka og í stað þess að sjá um verkið sjálfur hafi seljandi aðeins gegnt eftirlitshlutverki. Í álitsbeiðni tekur álitsbeiðandi fram að hann hafi þurft að bera kostnað af afleiðingum þess er undirverktaki seljanda hafi borað gat í hitalagnir í gólfi sem valdið hafi auknum kostnaði fyrir álitsbeiðanda, en kalla þurfti út pípara í neyðarútkall til að loka fyrir gatið. Álitsbeiðandi telur einnig að vinna við fataherbergi hafi ekki verið viðunandi né annar frágangur og á baðherbergi hafi komið í ljós að undirstöður séu ekki nægilega traustar til að hengja upp salerni og veggir séu skakkir.

Álitsbeiðandi kveðst strax við móttöku reikningsins hafa gert athugasemdir munnlega við seljanda og síðar fylgt þeim eftir í tölvupóstsamskiptum. Seljandi hafi viðurkennt í símtali að hafa gert mistök við tímaskráningu og lækkað reikninginn niður í 2.000.000 krónur í kjölfarið, sem álitsbeiðandi hefur ekki sætt sig við. Fékk álitsbeiðandi óháðan matsmann til að meta ætlaðan kostnað við verkið, sem skilaði niðurstöðu sinni í lok nóvember. Að hans mati hefði kostnaður við verkið átt að vera um 1.144.064 krónur, líkt og sjá má af gögnum sem fylgdu álitsbeiðni. Álitsbeiðandi greiddi þá fjárhæð til seljanda þann 4. desember 2015 í samræmi við matið og kveðst jafnframt hafa boðist til að greiða seljanda 10% í viðbót af matsfjárhæð ásamt útlögðum kostnaði við efniskaup gegn afhendingu kvittana, en seljandi hafi ekki samþykkt það né sýnt fram á efniskaup með kvittunum.

Álitsbeiðandi telur í samræmi við framangreint að fjárhæð reiknings vegna þjónustunnar sé ósanngjörn, auk þess sem seljandi hafi ekki sinnt leiðbeiningarskyldu sinni né gætt hagsmuna álitsbeiðanda við vinnu verksins.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda krefst hann þess að reikningur fyrir vinnu á milliveggjum í fasteign álitsbeiðanda verði að fullu greiddur að frádreginni innborgun þann 4. desember 2015. Seljandi tekur fram að þær teikningar sem álitsbeiðandi hafi afhent seljanda til að merkja út veggir hafi verið rafmagnsteikningar þrátt fyrir að hafa beðið sérstaklega um að teikningar yrðu við hendina sem tilheyrðu hans sérsviði. Kveðst seljandi hafa tekið fram að hann geti ekki tekið ábyrgð á málsteikningum eftir rafmagnsteikningu og hafi álitsbeiðandi þá sagst taka ábyrgð á því þar sem aðeins um grófa útsetningu væri að ræða svo hægt yrði að leggja hitalagnir í gólfið. Seljandi segist einnig hafa bent á að smíðateikningar geti verið frábrugðnar rafmagnsteikningum en álitsbeiðandi hafi viljað fá merkinguna strax svo vinna píparans myndi ekki tefjast. Þegar rætt hafi verið um kostnað við verkið í upphafi hafi álitsbeiðandi ákveðið að best væri að unnið yrði samkvæmt tímagjaldi.

Seljandi telur einnig að tímaskráningar fyrirtækisins standist enda hafi eiginkona álitsbeiðanda ekki mætt á svæðið í eftirlitsferðir líkt og álitsbeiðandi hafi haldið fram. Sjálfstæðar tímaskriftir álitsbeiðanda séu því ekki áreiðanlegar, þær hafi fengist með njósnum sem enginn geti sannað. Tímafjöldinn sé bæði sanngjarn og hæfilegur miðað við umfang verksins og tafa vegna breytinga og óskipulags af hálfu álitsbeiðanda og eiginkonu hans. Þegar álitsbeiðandi hafi borið upp á seljanda rangar tímaskriftir kveðst seljandi hafa rætt sérstaklega við starfsmenn sína um það hvort tímaskriftir þeirra hafi verið sanngjarnar sem allir hafi staðfest. Þrátt fyrir það hafi seljandi boðist til að lækka reikninginn á forsendum álitsbeiðanda um vinnu tiltekins starfsmanns ásamt frekari lækkun. Eftir það hafi álitsbeiðandi hinsvegar krafist enn frekari lækkunar með þeim rökum að allir starfsmenn seljanda hafi svindlað á tímaskriftum og ákvað seljandi eftir það að setja reikninginn í innheimtu.

Seljandi segir að á fyrsta fundi hafi hann aðeins tekið gróflega saman magn á efni í veggina en tekið fram að ekki væri um tæmandi efnislista að ræða. Þá hafi hann boðið álitsbeiðanda að nýta afslátt sinn hjá Z, sem hann hafi þegið sem hafi sparað honum um 300.000 krónur. Það hafi legið fyrir að kaupa yrði meira efni við framkvæmd verksins.

Seljandi hafnar þeim rökum að þjónustan hafi ekki verið fullnægjandi þar sem undirverktakar hafi komið að verkinu. Í því sambandi er tekið fram að álitsbeiðandi hafi kvartað við seljanda þann 25. október 2015 hvað vinnan gangi hægt og spurt hvort ekki sé hægt að bæta við mannskap sem seljandi hafi gert. Því sé ekki rétt að kvarta yfir því að of margir hafi komið að verkinu. Í byggingarfyrirtækjum eru alltaf einn eða fleiri stjórnendur og þegar beðið sé um þjónustu sé samið um það alveg óháð því hvernig eigandi fyrirtækis semur við sína starfsmenn um vinnu verksins.

Þá er því hafnað að samið hafi verið um hámarkstíma verksins eða að álitsbeiðandi ætti að kaupa allt efni. Í nokkrum tilvikum hafi verið haft samband við eiginkonu álitsbeiðanda um að kaupa efni en hún hefði ekki komist og því hefðu orðið enn frekari tafir á verkinu ef beðið hefði verið eftir henni. Auk þess hefði það verið dýrara þar sem seljandi geti keypt efni á afslætti sem sparaði álitsbeiðanda fjárhæðir við efniskostnað. Í slíkum verkum sé það venja að það efni sem upp á vanti sé sótt jafnóðum af þeim sem það vinnur. Seljandi tekur einnig fram að það sem fram komi í matsskýrslu sem álitsbeiðandi byggir greiðslu sína á hafi ekkert með hann að gera enda sé hún pöntuð og framkvæmd af honum einum.

Seljandi hafnar því ásökunum um ósanngjarnan reikning, lélega viðskiptahætti, brot á leiðbeiningarskyldu og brot gegn þjónustukaupalögum auk þess að hafna rökum álitsbeiðanda um að samningur hafi verið gerður um efniskaup.

V

Athugasemdir álitsbeiðanda við andsvör seljanda

Í athugasemdum álitsbeiðanda við andsvörum seljanda mótmælir hann rökum seljanda sem röngum og ósönnuðum. Þá er gagnrýni seljanda á niðurstöðu matsmanns hafnað, en í ljósi gagnrýnnar kveðst álitsbeiðandi hafa leitað aftur til matsmannsins og staðfesti hann fyrri niðurstöðu. Að auki hafi álitsbeiðandi boðið seljanda að vera viðstaddur er matið færi fram en hann hafi kosið að gera það ekki sem hann verði sjálfur að bera hallan af.

Þá er því einnig hafnað að álitsbeiðandi hafi lagt fram rafmagnsteikningar fyrir seljanda að vinna eftir þar sem allar teikningar hafi legið fyrir áður en vinna hans hófst. Rökum um sparnað vegna afsláttar af reikningi seljanda er hafnað af hálfu álitsbeiðanda en það að eiginkona álitsbeiðanda hafi farið og keypt efni í upphafi styður hins vegar að mati álitsbeiðanda þá fullyrðingu að samið hafi verið um að hann sjálfur sjái um efniskaup. Tekur hann fram að krafist sé greiðslu fyrir vinnu í 21 klukkutíma við efniskaup og 14 klukkutíma í akstur vegna þess. Beinn kostnaður við efniskaup er því 215.260 krónur sem sé meira en 100% sú fjárhæð sem greidd var af seljanda í meintan efniskostnað. Þá hafnar álitsbeiðandi öllum fullyrðingum um að seljandi hafi verið að hanna veggjaskipan og beðið eftir ákvörðunum álitsbeiðanda sem hafi tafið framkvæmdir.

Álitsbeiðandi ítrekar að málið snúist um ranga tímaskráningu seljanda. Telur álitsbeiðandi að hátt verð stafi af því að skipulag við vinnu verksins hafi ekki verið forsvaranlegt af hálfu seljanda og er því hafnað að greiða annað en sanngjarnt verð, enda hafi verið notað mun kostnaðarsamara fyrirkomulag en nauðsynlegt var.

VI

Frekari athugasemdir seljanda

Í frekari athugasemdum seljanda er fullyrðingum álitsbeiðanda mótmælt sem röngum og ósönnuðum. Álitsbeiðandi hafi frá upphafi verið ljóst að kaupa yrði meira efni og gerði hann enga athugasemd við efniskaup seljanda á meðan framkvæmdum stóð heldur aðeins eftir

að reikningur var gefinn út. Þá tekur seljandi fram að gagnrýni á niðurstöðu matsmanns eigi rétt á sér enda hafi hann ekki unnið eftir öllum forsendum sem fyrir liggi í málinu. Þá séu einnig hagsmunatengsl milli álitsbeiðanda og matsmannsins þar sem þeir vinni hjá sömu ríkisstofnun. Matið sé einhliða og því sé ekki mark takandi á því heldur aðeins ef um mat dómkvaddra matsmanna væri að ræða. Því er mótmælt að framlagðar teikningar hafi verið til staðar í upphafi og þær séu að auki óviðkomandi veggjaútsetningu, engin teikning bygginganefndar hafi verið á staðnum sem eru þær teikningar seljandi hefði notað til að setja út vegg.

Seljandi mótmælir öllum fullyrðingum álitsbeiðanda og býður enn upp á sátt í málinu með lækkaðri reikningsfjárhæð alls 2.000.000 krónur.

VII

Niðurstaða kæruneftdarinnar

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 greinir vann seljandi að því að setja upp milliveggi úr gipsi í fasteign álitsbeiðanda. Krefst álitsbeiðandi þess að greiðsla hans fyrir verkið, að fjárhæð 1.144.064 krónur, samkvæmt mati óháðs aðila á sanngjörnum kostnaði við verkið, verði talin fullnaðargreiðsla. Byggir álitsbeiðandi á því að tímaskráning seljanda hafi verið ósanngjörn og reikningurinn því of hár fyrir það verk sem unnið var. Líta verður svo á að álitsbeiðandi sé með álitsbeiðni sinni að krefjast afsláttar af þjónustu seljanda vegna galla, samkvæmt 13. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup (þkpl.)

Kæruneftndin álitur að 4., 6., 9. og 28. gr. þkpl. eigi við í málinu, en þar segir:

„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. Skyllt er að veita allar upplýsingar og leiðbeiningar um vinnu verks með hagsmuni neytanda fyrir augum.

Seljandi þjónustu leggur fram nauðsynleg efni og aðföng nema um annað sé sérstaklega samið.

6. gr. Seljanda þjónustu er skyllt 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. [...]

9. gr. Seld þjónusta telst gölluð ef:

1. árangur af unnu verki stenst ekki kröfur skv. 4. gr. eða seld þjónusta víkur frá almennum öryggiskröfum, sbr. 5. gr.,

2. seljandi þjónustu hefur gefið rangar eða villandi upplýsingar í auglýsingum eða öðrum tilkynningum sem beint er að almenningi eða neytanda sérstaklega enda hafi þær verið forsenda fyrir kaupum á þjónustu,

3. seljandi þjónustu hefur ekki veitt neytanda upplýsingar sem hann hafði vitneskju um eða hefði mátt hafa vitneskju um og hafa þýðingu fyrir framkvæmd verksins,

4. þjónustan felur í sér hættu á líkams- eða eignatjóni,

5. árangur verks eða þjónustu verður minni eða hefur minna notagildi en ella fyrir neytanda eftir að áhætta flyst aftur til hans og rekja má orsök þess til vanrækslu

seljanda,

6. seld þjónusta viku að öðru leyti frá því sem samningur seljanda og neytanda kveður á um.

Galli telst þó ekki vera fyrir hendi í þeim tilvikum sem nefnd eru í 1. og 4. tölul. 1. mgr. ef telja má að það sé ósanngjarnt af neytanda að bera fyrir sig gallann.

28. gr. *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.“*

Nefndin álitur að ekki sé hægt að slá því föstu að seljandi hafi vanrækt leiðbeiningarskyldu sína eða ekki starfað í samræmi við góða viðskiptahætti, sbr. 4. gr. þkpl. Þá verður sú ályktun ekki dregin af gögnum málsins að seljandi hafi starfað í andstöðu við hagsmunum álitsbeiðanda við verkið. Í því sambandi ber að líta til þess að ósannað er hvort samningur hafi verið milli aðila þess efnis að álitsbeiðandi skuli alfarið sjá um efniskaup. Um tvær misvísandi frásagnir er að ræða en nefndin álitur eðlilegt að seljendur slíkrar þjónustu útvegi nauðsynleg efni fyrir verkið eftir því sem því miðar áfram, sbr. 2. mgr. 4. gr. þkpl., enda hefur ekki verið sýnt fram á það í málinu að samið hafi verið um annað.

Þá verður ekki séð að seljandi hafi vanrækt leiðbeiningarskyldu sína við verkið, sbr. 6. gr. þkpl. Markmið leiðbeiningarskyldu í þjónustukaupum er að koma í veg fyrir að neytanda verði gert að greiða óvænt og ófyrirséð útgjöld, en ekki er hægt að líta svo á að kostnaður samkvæmt útgefnum reikningi seljanda falli þar undir. Um er að ræða útgjöld við efniskostnað og tímavinnu seljanda og starfsmanna hans sem álitsbeiðandi mátti gera ráð fyrir frá upphafi, þrátt fyrir að kostnaðurinn hafi orðið meiri en álitsbeiðandi hafði gert sér í hugarlund. Ekki verður séð að seljanda hafi borið að tilkynna álitsbeiðanda sérstaklega um að þjónustan yrði dýrari en álitsbeiðandi gerði ráð fyrir, enda liggur ekki fyrir að hann hafi nefnt tiltekna upphæð við seljanda í upphafi né að rætt hafi verið um eðlilegt verð fyrir slíka þjónustu.

Þá getur nefndin ekki fallist á að þjónustan hafi verið haldin galla í skilningi 9. gr. þkpl. enda hefur álitsbeiðandi ekki lagt fram gögn sem styðja þá niðurstöðu.

Að lokum verður ekki fallist á að fjárhæð reikningsins fyrir vinnuna hafi verið ósanngjörn, sbr. 28. gr. þkpl. Álitur kærufndin að ekki sé hægt að byggja á fyrirliggjandi mati matsmanns á eðlilegum kostnaði við verkið, sem álitsbeiðandi aflaði einhliða í málinu. Fyrir liggur að seljandi átti þess kost að koma sjónarmiðum sínum á framfæri við matsmanninn sem hann gerði ekki, en honum bar ekki skylda til þess. Verður því að fallast á sjónarmið seljanda um að matsmaðurinn hafi ekki unnið matið með tilliti til allra forsendna í málinu enda komu allar upplýsingar hans alfarið frá álitsbeiðanda auk þess sem hann valdi hver skyldi framkvæma matið. Þá er ekki tækt að líta til tímaskrifta álitsbeiðanda sem sönnun um raunverulega vinnu seljanda í fasteigninni eða skort þar á. Álitsbeiðanda getur ekki hafa verið ljóst hvaða framkvæmdir áttu sér stað á öllum tímum og stöðum, enda voru hann eða eiginkona hans ekki ávallt á staðnum. Gögn með samantekt álitsbeiðanda um tímavinnu seljanda eru því ekki áreiðanleg sönnun um að seljandi hafi krafist greiðslu fyrir vinnu sem ekki var innt af hendi. Auk þess virðist tímaskráning seljanda, samkvæmt þeim gögnum sem fyrir liggja í málinu, eðlileg miðað við umfang verksins og hefur seljandi þegar lækkað verðið um 401.081 krónu.

Samkvæmt öllu framangreindu álitur kærufndin að álitsbeiðanda beri að greiða eftirstöðvar útgefins reiknings seljanda vegna þjónustunnar, samtals fjárhæð 855.936 krónur.

Umtalsverður dráttur hefur orðið á afgreiðslu máls þessa fyrir nefndinni. Meginástæða dráttarins er sú að á tímabilinu 6. júlí til 19. október 2016 var kærufndin óstarfhæf sökum þess að skipun nefndarmanna hafði ekki verið endurnýjuð. Þeir einstaklingar sem áður höfðu

haft skipun til starfa í nefndinni voru því umboðslausir og höfðu ekki heimild til að sinna nefndarstörfum.

VIII
Álitsorð

Kröfum álitsbeiðanda, X, er hafnað.

Áslaug Árnadóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hrannar Már Gunnarsson