

### **Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa**

Hinn 29. október 2015 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-42/2015:

#### **I**

##### **Álitaefni og kröfugerð**

Hinn 20. maí sl. bað X hér eftir einnig nefnd álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna pípulagningarþjónustu, sem hún keypti af Y, hér eftir einnig nefnt seljandi. Álitsbeiðandi krefst þess að reikningur seljanda verði lækkaður.

#### **II**

##### **Málsmeðferð kæruneftndarinnar**

Með bréfi, dags. 29. maí sl., gaf kæruneftndin seljanda kost á andsvörum og frest til þess að skila þeim til 12. júní. Hvorki andsvör né frekari gögn bárust nefndinni. Með bréfi, dags. 19. október, var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

#### **III**

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

Í álitsbeiðni og gögnum sem henni fylgja kemur fram að stuttu fyrir jólin 2014 hafi álitsbeiðandi fengið tvo pípara á heimili sitt til að laga ofna sem voru í ólagi. Segir álitsbeiðandi að eiginmaður hennar hafi, á vefsíðunni ja.is, fundið pípara sem gátu komið með stuttum fyrirvara. Voru þar á ferð tveir starfsmenn seljanda og telur álitsbeiðandi að annar þeirra gæti hafa verið nemi. Eftir að píparamir höfðu verið í góða stund að skoða lagnir í íbúð álitsbeiðanda kveðst hún hafa spurt þá hvort allt væri í lagi. Svarið hafi verið á þá leið að þeir hafi strax áttað sig á hvað var að. Segir álitsbeiðandi að því næst hafi starfsmenn seljanda unnið sitt verk og svo gengið úr skugga um að allir ofnar væru í lagi áður en þeir fóru. Segir álitsbeiðandi að síðan hafi komið í ljós að skipt hafi verið um þrýstijafnara. Segist álitsbeiðandi hafa verið ósátt við að ekki hafði verið haft nokkuð samráð við sig um það, þ.e. hún spurð hvort hún vildi nýjan þrýstijafnara og hver kostnaðurinn yrði í tengslum við það. Segist álitsbeiðandi síðan hafa heyrt að í sumum tilvikum væri hægt að gera við þrýstijafnara, en á það hafi aldrei reynt og að starfsmenn seljanda hafi fjarlægt gamla þrýstijafnarann og hent honum. Þá kveðst álitsbeiðandi ósátt við að seljandi rukki fyrir 3 tíma í vinnu. Verkið hafi aðeins tekið 1.5 tíma fyrir tvo starfsmenn. Að auki kvartar álitsbeiðandi undan því að starfsmaður seljanda hafi verið dónalegur þegar haft var samband við hann til að spyrjast fyrir um vinnubrögð hans og aðeins sagt í því samtali að nauðsynlegt hefði verið að skipta um þrýstijafnarann, honum hefði verið hent og verðið fyrir þjónustuna væri ekki til umræðu.

Meðfylgjandi álitsbeiðni er reikningur frá seljanda, dags. 28. janúar 2015, að fjárhæð kr. 85.629.

#### **IV**

##### **Niðurstaða kæruneftndarinnar**

Kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og seljanda falli undir valdsvið nefndarinnar, 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 kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa. Ágreiningur aðila fellur undir nr. 42/2000 um þjónustukaup.

Seljandi hefur ekki sent kærunefndinni andsvör og verður að því er atvik málsins varðar að byggja á því sem kemur fram í þeim gögnum sem álitsbeiðandi hefur sent nefndinni.

Eins og að framan er rakið keypti álitsbeiðandi pípulagningarþjónustu af seljanda skömmu fyrir jólin 2014. Leitaði álitsbeiðandi til seljanda vegna þess að ofnar á heimili hennar virkuðu ekki. Starfsmenn seljanda mættu á heimili álitsbeiðanda og eftir 1,5 klukkustundar vinnu tveggja starfsmanna voru ofnar komnir í lagi. Í kjölfarið sendi seljandi álitsbeiðanda reikning að fjárhæð kr. 85.629.

Álitsbeiðandi er ósátt við þjónustu seljanda. Telur hún í fyrsta lagi að tímaskráning fyrir vinnu sé röng og ætti að vera 1.5 tímar en ekki 3 tímar. Í öðru lagi er álitsbeiðandi ósátt við að seljandi hafi skipt um þrýstijafnara að henni forspurðri, með tilheyrandi kostnaði. Þá kvartar álitsbeiðandi yfir því að starfsmaður seljanda hafi verið dónalegur eftir að verkinu var lokið.

Kærunefndin telur í fyrsta lagi að nefndinni sé fyrirmunað að taka afstöðu til þess hvort umræddur starfsmaður seljanda hafi sýnt af sér dónalega hegðun í garð álitsbeiðanda eða eiginmanns hennar, enda fellur það utan við valsvið kærunefndarinnar að meta slíkt, sbr. áðurnefnd lög nr. 87/2006. Hvað varðar athugasemdir álitsbeiðanda við tímaskráningu seljanda, þá kemur fram í atvikalýsingu álitsbeiðanda að tveir starfsmenn seljanda hafi unnið umrætt verk í 1.5 klukkustundir, sem útleggst sem 3 klukkustunda vinna fyrir einn mann. Þar sem reikningur seljanda hljóðar upp á 3 klukkustunda vinnu fyrir einn mann, verður ekki séð að krafa álitsbeiðanda um lækkunar reiknings af þessum sökum nái fram að ganga þar sem tímaskráning reiknings virðist rétt miðað við málsatvikalýsingu. Í þriðja og síðasta lagi kvartar álitsbeiðandi undan því að seljandi hafi skipt um þrýstijafnara að álitsbeiðanda forspurðri og þar af leiðandi aldrei gefið henni möguleika á að leita annarra leiða en að skipta um þrýstijafnarann, t.a.m. láta gera við tækið, eða upplýst hana um kostnað í tengslum við að koma fyrir nýjum þrýstijafnara.

Í 6. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup er fjallað um leiðbeiningarskyldu seljanda. Þar segir m.a:

„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.“

Í framanröktum ákvæðum 6. gr. laga er lögð sú skylda á herðar seljenda þjónustu að leiðbeina neytendum, þar sem neytendur eru almennt í lakari stöðu en seljendur til að dæma um hvort tiltekin þjónusta sé hagkvæm. Af reglunni leiðir að seljandi þjónustu og kaupandi eiga að ræða sem nánast saman um verk sem vinna skal og komast að samkomulagi um hvað gera eigi í hverju einstöku tilviki. Miðað við atvikalýsingu álitsbeiðanda má slá því föstu að afar lítið samráð hafi verið milli seljanda og álitsbeiðanda um það verk sem seljandi vann fyrir álitsbeiðanda og leiðbeiningarskyldu seljanda sbr. 6. gr. laganna ábótavant. Hefði seljanda þannig skv. ákvæðinu borið skylda til að upplýsa álitsbeiðanda um að skipta þyrfti um þrýstijafnarann og svara spurningum hennar um kostnað við það og hvort mögulegt væri að leita annarra leiða, t.a.m. með því að láta gera viðgerð á þrýstijafnarannum. Kærunefndin telur hins vegar hæpið að ætla að álitsbeiðandi hefði dregið sig út úr samning sínum við seljanda hefði hún fengið upplýsingar um framangreint frá seljanda. Ber í fyrsta lagi að líta til þess að

ekkert bendir til þess að mat seljanda um að skipta hafi þurft um þrýstijafnara hafi verið rangt. Því hefði ofnakerfi í húsi seljanda ekki virkað sem skyldi án þess að skipt yrði um þrýstijafnarann, enda bilun í honum frumorsök þess að ofnar á heimili álitsbeiðanda virkuðu ekki. Að sama skapi verður að teljast afar hæpið að viðgerð á þrýstijafnarannum, að því gefnu að hún hefði tekist, hefði leitt til lægri kostnaðar fyrir álitsbeiðanda er raun varð. Fær því kærunefndin ekki séð að seljandi hafi brotið gegn 6. gr. laganna, þar sem þjónustan sem hann veiti getur ekki talist, að mati nefndarinnar, óhagkvæm, né að ætla megi að álitsbeiðandi hefði, að fengnum upplýsingum, hætt við að láta vinna verkið.

Þrátt fyrir að taka megi undir það með álitsbeiðanda að seljandi hefði mátt sinna leiðbeiningarskyldu sinni betur og af meiri stimamýkt en raun varð, verður engu að síður samkvæmt framansögðu, að hafna kröfum álitsbeiðanda.

## V

### Álitsorð

Kröfum álitsbeiðanda, X, er hafnað.

---

Pétur Örn Sverrisson  
formaður

---

Jón Rúnar Pálsson

---

Hildigunnur Hafsteinsdóttir