

Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 30. janúar 2013 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-88/2012:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 1. nóvember sl. bað Z hdl., f.h. X, hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á þjónustu við eyðingu meindýra, en þjónustuna keypti hann af Y, hér eftir einnig nefndur seljandi. Álitsbeiðandi krefst þess að reikningur seljanda verði lækkaður til samræmis við umsamið verð.

II

Málsmeðferð kærunefndarinnar

Með bréfi, dags. 7. nóvember sl. gaf kærunefndin seljanda kost á andsvörum og bárust þau hinn 22. nóvember. Með bréfi, dags., 27. nóvember var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og frest til þess til 11. desember. Engin frekari gögn bárust nefndinni. Með bréfi, dags. 7. janúar sl., var aðilum tilkynnt að kærunefndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni er rakið að sl. vor hafði álitsbeiðandi samband við seljanda og óskaði eftir því að láta fjarlægja starahreiður í þakskeggi húss síns. Í samtali var sagt að koma á staðinn kostaði kr. 15.000, en ef aðgengi að hreiðrum væri erfitt, kostaði hver aukatími kr. 5.000. Hafi starfsamaður komið frá seljanda og fjarlægt tvö hreiður. Hinn 2. maí sl. barst álitsbeiðanda svo reikningur frá seljanda að upphæð kr. 48.899. Á reikninginn var skráður nánar tilgreindur innheimtuaðili og hafði álitsbeiðandi samband við hann með tölvupósti dags. 18. maí þar sem gerð var athugasemd við upphæð reikningsins og óskað leiðréttingar á henni. Hinn 21. maí barst tölvupóstur þess efnis að beiðni hefði verið afgreidd, en þar sem krafan hélst óbreytt í heimabanka álitsbeiðanda héldu tölvupóstsamskipti við innheimtuaðila áfram. Með tölvupósti hinn 26. september sl. var beiðni um leiðréttingu hafnað af innheimtuaðila, f.h. seljanda og því hafi álitsbeiðandi leitað til kærunefndarinnar.

Sem fyrr segir gerir álitsbeiðandi þá kröfu að reikningur seljanda verði lækkaður til samræmis við það sem samið var um og í samræmi við þá vinnu sem unnin var. Tveir menn á þrítugsaldri hafi verið staddir í húsinu þegar seljandi framkvæmdi verkið. Hafi þeir verið vitni að því að verkið tók innan við einn tíma. Hreiðrin hafi verið tvö og voru þau mjög aðgengileg, með u.þ.b. fimm metra millibili, staðsett ofan á listum undir þakskeggi á jarðhæð. Kveðst álitsbeiðandi hafa nýtt sér þjónustu meindýraeyða á hverju vori til að losna við starahreiður og hafi aldrei fengið reikning af þessu tagi áður og ekki í námunda við þá upphæð sem seljandi hefur krafist hann. Segir álitsbeiðandi að í tölvupósti sem innheimtuaðili hafi sent sér, f.h. seljanda, sé viðurkennt að grunnverð fyrir verkið hafi verið kr. 15.000, en því hins vegar haldið fram að það verð ætti aðeins við í þeim tilvikum þar sem hægt sé að „labba að hreiðrinu og sópa því í poka og fara.“ Þetta þykir álitsbeiðanda fjarstæðukennd fullyrðing og telur seljanda tæpast stætt á því að gefa upp grunnverð á þjónustu sinni sem miði við þetta.

Álitsbeiðandi gerir einnig þá athugasemd að seljandi hafi gefið upp í gegnum síma að verðið fyrir þjónustuna væri kr. 15.000 fyrir komu á staðinn og að við bættust kr. 7.500 fyrir annað hreiður. Seljandi hafi ekki tekið neitt fram um virðisaukaskatt. Bendir álitsbeiðandi á að

skv. lögum nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, skuli verð sem gefið er upp til neytenda vera endanlegt verð, þ.m.t. virðisaukaskatt og önnur opinber gjöld.

Með álitsbeiðni fylgja tölvusamskipti álitsbeiðanda við innheimtuaðila ásamt innheimtubrífum sama aðila, myndir af vettvangi verksins og afrit af 7. kafla handbókar neytenda, útg. af Neytendasamtökunum.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda er rakið að í seinni hluta apríl sl. hafi tilgreindur meindýraeyðir haft samband við seljanda í því skyni að fá hann til að taka að sér eyðingu starahreiddra í húsi í Grafarvogi. Kveðst seljandi hafa fallist á að vinna verkið og farið á staðinn í lok sama mánaðar með kerru í eftirdragi þar sem á var stillans og langur stigi, en skv. lýsingu meindýraeyðisins var talin þörf á slíkum verkfærum. Kveðst seljandi hafa verið kominn á staðinn um kl. 11. Eftir að hafa barið að dyrum á efri hæð hússins, án árangurs, barði seljandi að dyrum á neðri hæðinni og kom þar til dyra piltur, liðlega tvítugur að ágiskan seljanda. Kannaðist sá við erindi seljanda, sagði föður sinn staddan erlendis, en hafði fullan hug á að verkið yrði unnið. Benti pilturinn seljanda á hvar hann teldi hreiðrin vera og taldi víst að þriðja hreiðrið leyndist uppi í horninu fyrir ofan innganginn hjá honum sjálfum og vildi meina að flóabit sem hann hafði fengið að reyna væru þaðan komin.

Segist seljandi hafa byrjað verkið með því að reisa stiga við ytra horn hússins, vinstra megin séð frá götunni. Þar við hornið undir brattri brekku hafi verið staðsett kofaræksni og tiltölulega þröngt hafi verið að athafna sig vegna þess. Hæðin á þessum stað sé um fjórir og hálfur metri. Úr bláhorninu undir þakbrúninni segist álitsbeiðandi hafa fjarlægt eitt hreiður og lagfært frágang sem hafði aflagast frá fyrri tilraunum til að hefta þar aðgang fugla. Á sama stað kveðst seljandi hafa troðið nokkru af vírneti inn og farið svo upp á þakið til að rétta af trébúta sem hafi verið settir allstaðar undir hábárana á kantinum, en án þeirra væri víðast hvar opin leið inn í kantinn fyrir starann.

Tekur seljandi það einnig fram að þegar hreiður sem þessi séu tekin, þurfi að sprauta eiturbloðu á svæðið öðru hverju meðan verkið er unnið.

Seinna hreiðrið segir seljandi hafa verið staðsett við næsta horn á þakinu þar sem undir sé tréþallur og því hafi aðkoman þar verið nokkuð auðveld. Þarna segist seljandi hafa notað tröppur frá húseiganda sjálfum, en þær hafi verið geymdar þar við. Að þessu loknu segist seljandi hafa reist stiga sinn upp við hæra horn hússins til að leita að meintu hreiðri eftir beiðni áðurnefnds pils. Þar hafi hangið langur nagli niður á milli lista og taldi seljandi hann vísast vera það sem fékk piltinn til að halda að þarna væri einnig hreiður. Að þessu loknu kveðst seljandi hafa bankað aftur uppá, tilkynnt hvað hann hafði gert og kvatt. Næst hafi hann farið með hreiðrin í svörtum ruslapoka í Sorpu í Hafnarfirði og gengið þar á eftir frá kerunni hjá starfsstöð sinni við Lónsbraut. Þá hafi klukkan staðið nálægt 14:30. Tekur seljandi fram að pilturinn sem hann talaði við hafi aldrei komið út úr húsinu meðan á verkinu hafi staðið og annað fólk hafi seljandi ekki hitt.

Segist seljandi hafa sent reikning hinn 2. maí sl. Hinn 28. maí hafi álitsbeiðandi hringt í sig og óskað skýringa á upphæðinni og segist seljandi hafa orðið við því, en hafi ómögulega getað fullyrt um hvað hinn meindýraeyðirinn, sem álitsbeiðandi hafði talað við, hefði gefið upp um verðlagningu á verkinu og benti álitsbeiðanda á að hafa samband við þann aðila vegna þess.

Meðfylgjandi álitsbeiðni er bréf frá áðurnefndum meindýraeyði þar sem hann staðfestir að álitsbeiðandi hafi hringt í sig og beðið um að láta fjarlægja starahreiddur. Þar sem hann hafi ekki getað sinnt verkinu hafi hann sagst mundu senda annan mann í verkið, hér nefndan seljanda. Álitsbeiðandi hafi spurt um kostnað og hafi hann verið gefinn upp um kr. 18.800 fyrir hreiðrið og næsta á hálfvirði og svo um kr. 6.300 á hvern tímann ef vinna þyrfti

við þakkant, þ.e. opna hann og loka. Segist meindýraeyðirinn hafa sagt álitsbeiðanda að hann teldi að seljandi væri með svipuð verð og hann sjálfur fyrir þjónustuna. Hafi álitsbeiðandi þá beðið hann að fá seljanda í verkið.

Önnur gögn sem fylgdu andsvörum eru afrit af reikningi frá áðurnefndum meindýraeyði, dags. 14. október 2010. Skv. reikningum var einu hreiðri eytt og er uppgengið verð fyrir verkið kr. 15.000 auk virðisauka, samtals, kr. 18.825. Þá fylgdu myndir af húsinu sem verkið var unnið við, ásamt frekari skýringu á verðlagningu meindýraeyða.

V

Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd 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 kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa. Ágreiningur aðila fellur undir nr. 42/2000 um þjónustukaup sbr. 1. gr. laganna.

Atvik máls þessa munu hafa átt sér stað í lok aprílmánaðar sl., en þá fjarlægði seljandi tvö starahreiður við hús álitsbeiðanda. Fyrir verkið sendi seljandi álitsbeiðanda reikning að upphæð kr. 48.899 og er sá reikningur dags. hinn 2. maí 2012. Mun álitsbeiðandi aldrei hafa verið í beinum samskiptum við seljanda fyrr en eftir að verkið var unnið, heldur setti hann sig í samband við annan meindýraeyði. Sá gat ekki sinnt verkinu, en bauðst til fá seljanda í verkið í sinn stað. Taldi sá að seljandi tæki svipað verð fyrir þjónustuna og hann sjálfur gerði og mun álitsbeiðandi því hafa óskað eftir því að seljandi yrði fenginn í verkið.

Er ekki deilt um gæði þeirrar þjónustu sem unnin var, heldur snýr deilan aðallega að upphæð reiknings seljanda fyrir umræddri þjónustu. Þrátt fyrir að álitsbeiðandi hafi rætt verð þjónustunnar við annan meindýraeyði og fengið sama mann til að útvega sé mann í verkið, ræddu álitsbeiðandi og seljandi aldrei saman áður en verkið var unnið og sömdu þar af leiðandi ekki sín á milli um verð fyrir þjónustuna.

Í VII. kafla laga nr. 42/2000 um þjónustukaup er fjallað um verð þjónustu. Þar segir í 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.“

Í frumvarpi til laga nr. 42/2000 segir m.a. um 28. gr.:

„Hafi ekki verið samið um verð skal greiða það verð sem telja má sanngjarnt. Ef seljandi þjónustu hefur vísað til verðs í verðlistum, auglýsingum eða bæklingum skal það lagt til grundvallar. Sé samið um verk miðað við ákveðinn tímafjölda eða verðið er ákveðið miðað við efniseiningu ræðst verðið af því hversu margir tímar voru í raun unnir eða hversu mikið efni var notað.

Verðið skal ákveðið með hliðsjón af því hve þjónustan er mikil og hvers eðlis hún er. Verðið er þannig háð því hver þjónustan er og hve mikið og vel er unnið. Við mat á því hvort efnismagn og tímafjöldi séu hæfileg skal miða við hvað yfirleitt tíðkast í greininni þegar sambærileg þjónusta er innt af hendi.“

Í ákvæðinu og skýringum með því er fjallað um við hvað skuli miða þegar ákveða þarf verð fyrir unna þjónustu, en ekki var áður samið um verð á þjónustunni. Skal miðað við það sem telja má sanngjarnt, hve þjónustan var mikil og hvað eðli hennar er, hve vel þjónustan er innt af hendi og hvort tímafjöldi við verkið sé hæfilegur miðað við það sem tíðkast þegar sambærileg þjónusta er innt af hendi.

Sem fyrr segir hefur álitsbeiðandi engar athugasemdir gert við gæði þjónustunnar. Þá hefur hann ekki, þrátt fyrir að hafa fengið tækifæri til þess, mótmælt því að þjónustan hafi verið unnin á um þremur tímum, þ.m.t. förgun á þeim hreiðrum sem tekin voru. Ekki er deilt um að fjarlægð hafi verið tvö hreiður. Einungis er deilt um upphæð reiknings seljanda.

Á reikningi seljanda er að finna tvo liði, annars vegar vegna eyðingu á tveimur hreiðrum kr. 22.500 án virðisauka og hins vegar þriggja tíma vinnu við frágang, kr. 16.200 án virðisaukaskatts. Samtals gerir þetta kr. 38.700, eða kr. 48.899 með virðisaukaskatti. Í skýringum á þessari skiptingu verkliða sagði m.a. í fylgigögnum með andsvörum seljanda að: „meindýraeyðar almennt þurfa að skipta reikningum sínum í tvær upphæðir. Annars vegar er reiknað eins konar grunnverð fyrir hvert hreiður sem tekið er. [...] Hins vegar þarf að reikna tímakaup. Tíminn sem fer í að eyða starahreiðrum er misjafnlega langur svo sem augljóst má vera, því allt er það komið undir staðsetningunni og aðgenginu. Í sumum tilfellum þarf að rífa tréverk eða opna þök og ganga svo frá því heilu á eftir.“ Samkvæmt lýsingu seljanda á verkinu opnaði hann þakkant, lagaði frágang, eitraði og kom fyrir vírneti til að reyna að fyrirbyggja frekari aðgang fugla. Þá kannaði hann hvort hreiður væri að finna á einum stað til, án þess að svo væri.

Að þessu virtu athuguðu telur kærunefndin álitsbeiðanda ekki hafa sýnt fram á að tímafjöldinn sem seljandi krefst greiðslu fyrir sé ósanngjarn og þrátt fyrir að verðið þjónusturunnar verði að teljast nokkuð hátt, geti það ekki talist úr takti við það verð sem almennt virðist vera rúkað fyrir samskonar þjónustu. Verður því að hafna kröfum álitsbeiðanda.

VI Álitsorð

Kröfu álitsbeiðanda, X, er hafnað.

Pétur Örn Sverrisson
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir