

**Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa**

Hinn 30. janúar 2014 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-57/2013:

**I**

**Álitaefni og kröfugerð**

Hinn 8. júlí sl. bað X, hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna viðgerðar á fellihýsi sem framkvæmd var af Y, hér eftir einnig nefnt seljandi. Álitsbeiðandi krefst þess að reikningur seljanda fyrir viðgerðinni verði lækkaður, en að auki að seljandi láti sér í té sundurliðaðan reikning. Þá telur álitsbeiðandi að viðgerðin hafi að hluta til verið haldin galla.

**II**

**Málsmeðferð kærunefndarinnar**

Með bréfi, dags. 15. júlí sl., gaf kærunefndin seljanda kost á andsvörum og bárust þau hinn 22. júlí. Með bréfi, dags. 29. júlí, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þær sama dag. Með bréfi, dags. 15. ágúst, var seljanda gefinn kostur á að koma að frekari andsvörum og bárust þau hinn 20. ágúst. Með bréfi, dags. 2. september, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að koma að frekari athugasemdum og frestur til að skila þeim til 16. september. Engin frekari gögn bárust nefndinni. Með bréfi, dags. 24. janúar sl., var aðilum tilkynnt að kærunefndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

**III**

**Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda**

Í álitsbeiðni og gögnum sem henni fylgdu kemur fram að í lok júní 2013 fór álitsbeiðandi með fellihýsi sitt í viðgerð til seljanda. Segir álitsbeiðandi að megintilgangur viðgerðarinnar hafi átt að vera lagfæring á stefnuljósi auk loftljóss. Álitsbeiðandi hafi hins vegar, áður en hann fór með fellihýsið til viðgerðar, sent tölvupóst á seljanda og tiltekið nokkur fleiri atriði sem hann hefði hug á að yrðu mögulega einnig lagfærð ef tími væri til. Þau atriði hafi hins vegar ekki verið rædd sérstaklega. Segir álitsbeiðandi að það hafi komið sér á óvart að reikningurinn fyrir viðgerðinni hefði síðan hljóðað upp á kr. 78.884 en hann hafi alls ekki gert ráð fyrir að viðgerðin myndi kosta svo mikið. Þá segir álitsbeiðandi að reikningurinn sé ekki sundurliðaður, aðeins komi fram að unnið hafi verið við rafkerfi o.fl. í 6 klukkustundir og því sé ómögulegt að átta sig á því hvaða vinna hafi í raun verið unnin á fellihýsinu. Álitsbeiðandi dregur í efa að öll þau atriði sem hann hafði nefnt í tölvupósti til seljanda hafi verið lagfærð og tekur dæmi um að plasthlíf við rúm í fellihýsinu hafi verið fjarlægð en ekki lagfærð. Þá telur álitsbeiðandi að sú vinna sem þó var unnin hafi ekki getað tekið 6 klukkustundir. Eins telur álitsbeiðandi að seljandi hefði átt að upplýsa sig fyrirfram um að kostnaður við að lagfæra þau atriði sem komu fram í tölvupóstinum yrði jafn hár og raun bar vitni. Þá telur álitsbeiðandi að hluti viðgerðarinnar sé gallaður.

Sem fyrr segir gerir álitsbeiðandi þá kröfu að reikningur seljanda verði lækkaður, og að auki endurútfinn með sundurliðun. Meðfylgjandi álitsbeiðni er reikningur frá seljanda til álitsbeiðanda, dags. 21. júní 2013 að fjárhæð kr. 78.884. Í tölvupósti sem finna má í gögnum máls, dags. 17. júní sl., til seljanda frá álitsbeiðanda, koma fram þau atriði sem álitsbeiðandi bað seljanda að kanna betur og e.t.v. lagfæra. Er um að ræða sjö atriði. Í fyrsta lagi kemur fram að lagfæra þurfi rúmsleða. Álitsbeiðandi telur að eitthvað hafi verið átt við sleðann, en hann sé þó enn stífur. Í öðru lagi kemur fram að festa þurfi franskan rennilás. Þetta var gert,

en álitsbeiðandi telur það þó ekki vel gert. Í þriðja lagi kemur fram að laga þurfi rifu á áklæði. Þetta mun hafa verið gert með því að líma glæran plastbút yfir rifuna. Þetta telur álitsbeiðandi léleg vinnubrögð af hálfu seljanda og fylgja myndir af þessum hluta viðgerðarinnar álitsbeiðninni. Í fjórða lagi átti að laga festingar á hurð. Það mun hafa verið gert. Í fimmta lagi átti að kanna hvort þyrfti að smyrja fellihýsið, en álitsbeiðandi telur sig ekki geta séð hvort það hafi verið gert. Í sjötta lagi tiltók álitsbeiðandi tannhjól sem snýst þegar verið er að hífa vagninn. Tannhjólið mun hafa snúist utan í járnstöng og vildi álitsbeiðandi láta lagfæra það. Það var gert með því að beygja járnstöngina. Í sjöunda lagi óskaði álitsbeiðandi eftir því að kannað væri hvort sólarrafhlaða hlaði. Það mun hafa verið gert.

#### IV

##### **Andsvör seljanda**

Í andsvörum seljanda kemur fram að seljandi sundurliði venjulega ekki vinnuliði verka þegar um smáviðgerðir sé að ræða, sérstaklega þegar um fjölda smærri verka sé að ræða líkt og hafi verið tilfellið í þessu máli. Sumir verkliðir hafi vissulega tekið lengri tíma en aðrir og í þessari tilteknu viðgerð hafi það verið viðgerð á framkoju í fellihýsinu og sleða, ásamt viðgerð á inngönguhurð og ramma sem hafi tekið lengstan tíma. Hafir reynst nauðsynlegt að fjarlægja koju úr fellihýsinu til þess að gera við sleða sem var boginn.

Í flestum tilvikum vinni einn maður hvert verk en oft sé nauðsynlegt að fá aðstoð við sum atriði og þá vinni tveir menn verkið. Þá sé oft unnið í mörgum verkhlutum samtímis til að stytta verktíma og tími því mældur frá því verk hefst og þar til því er lokið. Því sé illmögulegt að gefa út sundurliðaðan reikning á viðgerð líkt og þeirri sem hér um ræði, nema beiðni um slíkt komi fram áður en verkið hefst.

#### V

##### **Athugasemdir álitsbeiðanda við andsvör seljanda**

Í athugasemdum sínum við andsvör seljanda tiltekur álitsbeiðandi sérstaklega að hann telji 34. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup eiga við í málinu, en sú grein tiltaki að seljanda sé skylt að sundurliða reikninga sína, sé þess óskað. Segir álitsbeiðandi að í svari seljanda sé staðfesting á því að í raun hafi ákveðnir tveir verkliðir tekið lengstan tíma að vinna. Hafi seljanda borið að hafa samband við sig og benda sér á að vinna við þá liði gæti tekið nokkrar klukkustundir og yrði því kostnaðarsamari en álitsbeiðandi hafði sjálfur talið. Þetta hafi hins vegar ekki verið gert. Þá bendir álitsbeiðandi á að seljandi minnst ekkert á að reikningurinn hljóði upp á 6 klukkustunda rafmagnsvinnu, þegar seljandi viðurkenni sjálfur að mestur partur vinnunnar hafi ekkert haft með rafmagn að gera, heldur hafi snúist um vinnu við sleða og hurð í fellihýsinu. Álitsbeiðandi ítrekar að lokum þá skoðun sína að ósundurliðaður reikningur standist ekki lög.

#### VI

##### **Frekari andsvör seljanda**

Í frekari andsvörum seljanda kemur fram að seljandi viðurkenni að texti yfir vinnuliði á áður nefndum reikningi hefði mátt vera betur orðaður en telur þó að það í sjálfu sér breyti engu um niðurstöður. Öll verk hafi verið unnin af bestu getu af til þess bærum mönnum. Seljandi viðurkenni þó að saumavinna sé ekki eitt af verksviðum hans og því hafi verið límt yfir rifu á segli í fellihýsinu til að forða leka og frekari skemmdum, en ekki sem endanleg viðgerð. Að öðru leyti vísar seljandi til fyrri andsvara sinna.

#### VII

##### **Niðurstaða kæruneftdarinnar**

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 lög nr. 42/2000 um þjónustukaup.

Við afgreiðslu málsins hefur kærunefndin leitað aðstoðar sérfræðings, sbr. heimild í 2. mgr. 4. gr. reglugerðar nr. 766/2006.

Ágreiningur aðila varðar viðgerð sem seljandi framkvæmdi á fellihýsi álitsbeiðanda í júní 2013, en reikningur vegna viðgerðarinnar, að fjárhæð kr. 78.884, er dags. 21. júní 2013. Álitsbeiðandi telur í fyrsta lagi að reikningurinn sé of hár og krefst þess að hann verði lækkaður m.a. á þeim forsendum að seljanda hafi verið skylt að hafa samband við sig og bera undir sig þær auka lagfæringar sem álitsbeiðandi taldi að yrðu fljótlagfærðar og því ódýrar. Í öðru lagi telur álitsbeiðandi að viðgerðin hafi verið haldin galla og tiltekur nokkur atriði sem hann telur að ekki hafi verið nægjanlega vel unnin, sérstaklega viðgerð á segli, en að auki viðgerð á rúmsleða, frönskum rennilás og tannhjóli. Þá gerir álitsbeiðandi athugasemd við að reikningur vegna viðgerðarinnar sé ekki sundurliðaður, en skv. reikningnum var unnið í 6 klukkustundir við “rafkerfi o.fl.” auk þess sem í tveimur liðum er gerð grein fyrir varahlutum. Fer álitsbeiðandi fram á að fá sundurliðaðan reikning fyrir verkinu.

Fjallað er um það hvenær þjónusta telst gölluð í 1-6. tölulið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup, í greininni segir m.a.:

„Seld þjónusta telst gölluð ef:

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

Í 4. gr. laganna segir síðan:

„Útseld þjónusta, sem veitt er í atvinnuskyni, skal ávallt vera byggð á fagþekkingu og í samræmi við góða viðskiptahætti sem tíðkast hverju sinni. Skylt er að veita allar upplýsingar og leiðbeiningar um vinnu verks með hagsmuni neytanda fyrir augum.“

Umrætt ákvæði laganna, þar sem vísað er til fagþekkingar, er vísiregla sem verður að túlka með hliðsjónar af því sem er tíðkanlegt í því fagi sem um er að tefla hverju sinni og aðstæðum að öðru leyti. Áskilnaður um að þjónusta sé í samræmi við góða viðskiptahætti felur þannig í sér tilvísun til þess hvað sé eðlilegt í viðkomandi starfsgrein hverju sinni. Í 6. gr. laganna er síðan að finna reglur um leiðbeiningarskyldu seljanda þjónustu gagnvart neytanda. Ákvæði 6. gr. skoðast með tilliti til 4. gr. þar sem gerð er krafa um faglega þekkingu og er greinin á vissan hátt nánari útfærsla á þeim meginsjónarmiðum sem fram koma í 4. gr. laganna. Er markmiðið með 6. gr. að koma í veg fyrir óvænt og ófyrirséð útgjöld neytanda. Í 1. og 2. mgr. 6. gr. laganna segir eftirfarandi:

„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 tölvupósti þeim er álitseiddandi sendi til seljanda undanfarandi viðgerð hinn 17. júní sl. og fylgdi álitseiddni hans, kom fram að álitseiddandi bað seljanda um að gert yrði við loftljós og stefnuljós fellihýsis síns. Að þessu slepptu segir orðrétt í tölvupóstinum: „Ég er einnig með önnur atriði sem ég myndi vilja láta skoða hvort það væri hægt núna eða þá seinna í sumar. Sýnist að flest sé nokkuð fljótgert. Væri ágætt ef þú gætir gefið mér upp áætlaðan kostnað vegna neðangreinds.“ Í tölvupóstinum koma síðan fram sjö tölusett atriði er álitseiddandi hafði hug á að yrðu ef til vill lagfærð, án þess að hann bæði um að það yrði gert þá og þegar. Þrátt fyrir það sem fram kom í tölvupóstinum framkvæmdi seljandi viðgerði bæði á þeim tveimur atriðum sem álitseiddandi vildi láta lagfæra, en einnig á þeim sjö atriðum sem álitseiddandi vildi e.t.v. láta skoða og óskaði eftir upplýsingum um kostnað um, ef ráðist yrði í viðgerð.

Í andsvörum sínum hefur seljandi ekki mótmælt því að honum hafi borist umræddur tölvupóstur. Né mótmælir seljandi þeim fullyrðingum álitseiddanda um að ekki hafi verið haft samband við hann vegna síðarnefndu sjö atriðanna. Að mati kærunevndarinnar hefði seljanda þó verið skylt að gera svo skv. 6. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup, undanfarandi viðgerðinni. Er þjónusta seljanda því haldin galla að þessu leyti skv. 3. tl. 1. mgr. 9. gr. laganna.

Álitseiddandi gerir einnig athugasemdir við framkvæmd nokkurra verkliða. Í fyrsta lagi gerir hann athugasemdir við viðgerðri seljanda á segldúk fellihýsisins og fellst seljandi á í andsvörum sínum að viðgerðir á segldúkum sé ekki eitt af verksviðum hans. Þá telur álitseiddandi til fleiri atriði viðgerðarinnar sem hann telur áfátt, líkt og rakið er að framan, svo sem viðgerð á rúmsleða, frönskum rennilás og tannhjóli. Heildstætt séð er það mat kærunevndarinnar að viðgerð seljanda hafi verið haldin nokkrum ágöllum og sé hún því einnig haldin galla í skilningi 1. tl. 1. mgr. 9. gr. laganna.

Í 13. gr. laganna segir að sé veitt þjónusta gölluð geti neytandinn krafist afsláttar frá verði þjónustunnar sem svarar til gallans. Skal afsláttur metinn að álitum og er hann hæfilega metinn kr. 25.000.

Kærunevndin vill einnig benda á að skv. 1. mgr. 34. gr. laga nr. 42/2000 um neytendakaup ber seljanda þjónustu að gera neytanda, að kröfu þess síðarnefnda og í þeim tilvikum sem ekki hefur verið samið um verð, sundurliðaðan reikning fyrir hinni seldu þjónustu þannig að hann geti séð með hvaða hætti heildarverð þjónustunnar er reiknað út. Skv. 2. mgr. sömu greinar er neytanda ekki skylt að greiða seljanda fyrir þjónustu fyrir en hann hefur fengið reikning sem er í samræmi við 1. mgr. greinarinnar og gildandi opinber fyrirmæli um gerð reikninga.

**VIII**

**Álitsorð**

Seljandi, Y, greiði álitsbeiðanda X, kr. 25.000.

---

Pétur Örn Sverrisson  
formaður

---

Jón Rúnar Pálsson

---

Hildigunnur Hafsteinsdóttir