

Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 12. október 2017 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-8/2017.

I

Álitaefni og kröfugerð

Þann 1. febrúar 2017 bað X, hér eftir álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna ágreinings um þjónustu sem hún keypti af fyrirtækinu Y, hér eftir seljandi. Álitsbeiðandi telur að krafa seljanda um greiðslu hafi verið of há og krefst endurgreiðslu að fjárhæð 98.137 krónur.

II

Málsmeðferð kærunefndarinnar

Með bréfi, dags. 20. febrúar 2017, var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og honum veittur tveggja vikna frestur til að skila þeim. Seljandi nýtti sér ekki þá heimild. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir. Með bréfi, dags. 22. september 2017, var aðilum tilkynnt að kærunefndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi kveðst hafa óskað eftir tilboði hjá seljanda í verk sem fólst í að skipta um millikassa/vinkildrif í bifreiðinni XX-000, en eigandi bifreiðarinnar hafði þegar fest kaup á varahlutum og var því aðeins óskað eftir tilboði fyrir vinnu seljanda. Að auki var beðið um olíuskripti á sjálfsskiptingu bifreiðarinnar og því óskað eftir tilboði vegna efniskaupa á olíu á millikassa og sjálfsskiptingu, auk vinnu við olíuskriptin. Að sögn álitsbeiðanda fullyrti einn af eigendum seljanda að kostnaðurinn yrði aldrei hærri en 50.000 krónur, sem álitsbeiðandi samþykkti. Þar með var að mati álitsbeiðanda kominn á samningur milli aðila.

Þegar viðgerð var lokið hafði seljandi samband við álitsbeiðanda að hennar sögn og tilkynnti að viðgerðarkostnaður væri 148.137 krónur. Álitsbeiðandi minnti seljanda þá á samning þeirra um verðið og að sögn álitsbeiðanda voru útskýringar seljanda eftirfarandi samkvæmt álitsbeiðni:

„Starfsmaður/eigandi tilkynnir mér að hann hafi vanmetið tímann sem fór í það verk sem beðið var um sem var að skipta um umræddan millikassa/vinkildrif og að skipta um olíu á sjálfsskiptingu. Hann hafi einnig orðið var við að það hafi vantað á frostlög á vatnskassa bifreiðarinnar og að tveir boltar hefðu verið brotnir þar sem þústgrein festist við vélina á bílnum. Ég bendi honum á að hann samkvæmt þeim samningi sem við gerðum á milli okkar hafi hann ekki verið beðin um að setja frostlög á bílinn né hafi hann verð beðin um að laga brotna bolta í festingu á þústgrein. Ég bendi honum einnig á að samkvæmt þeim samningi sem við gerðum á milli okkar hafi honum borið skylda til að hafa samband við mig og óska eftir heimild frá mér um að framkvæma annað en samningur okkar sagði til um.“

Álitsbeiðandi kveðst hafa tilkynnt seljanda að hún muni ekki greiða hærri upphæð en samið var um en seljandi hafi þá sagt að hann myndi ekki afhenda álitsbeiðanda bifreiðina fyrir en reikningurinn yrði greiddur. Neyddist álitsbeiðandi því að eigin sögn til að greiða

reikninginn svo bifreiðin yrði afhent en tilkynnti seljanda að farið yrði með málið lengra og krafist endurgreiðslu.

Álitsbeiðandi telur að munnlegur samningur aðila hafi verið bindandi og seljanda hafi borið að fara eftir honum. Þá hafi seljanda verið skylt að tilkynna álitsbeiðanda ef verð fyrir þjónustuna yrði svo verulega hærra en álitsbeiðandi mátti gera ráð fyrir. Að sögn álitsbeiðanda var tilboð seljanda grundvallarforsenda þess að þjónustan var keypt af honum, enda hefði verið leitað tilboða hjá öðrum viðgerðaraðilum ef hún hefði vitað að umsamið verð myndi hækka svo verulega. Krafa álitsbeiðanda fyrir kæruneftndinni er því sú að seljandi standi við samning þeirra á milli og endurgreiði 98.137 krónur.

IV

Niðurstaða kæruneftndarinnar

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 er rakið keypti álitsbeiðandi þjónustu af seljanda sem fól í sér viðgerð á bifreiðinni XX-000 í kjölfar þess að hafa óskað eftir verðtilboði frá seljanda. Að sögn álitsbeiðanda hljóðaði verðtilboð seljanda upp á kostnað að hámarki 50.000 krónur. Þegar viðgerðinni var lokið krafðist seljandi hins vegar greiðslu á 148.137 krónum, sem álitsbeiðandi greiddi með fyrirvara um að krafist yrði endurgreiðslu á öllum kostnaði umfram 50.000 krónur. Seljandi hefur ekki sent andsvör til nefndarinnar og verður því að byggja á þeim upplýsingum sem álitsbeiðandi hefur veitt að því marki sem unnt er.

Alla samninga ber að halda samkvæmt meginreglum samningaréttar og eru munnlegir samningar jafngildir skriflegum. Hins vegar er í mörgum tilfellum erfiðleikum háð að sanna að samningur hafi raunverulega komist á milli aðila þegar um munnlegt samkomulag er að ræða líkt og í máli þessu. Að öllu virtu, upplýsingum frá álitsbeiðanda og með tilliti til útgefins reiknings seljanda vegna þjónustunnar, álitur kæruneftndin að álitsbeiðandi hafi náð að sýna fram á að samningur um verð hafi komist á milli aðila, enda hefur seljandi ekki mótmælt því. Útskýring seljanda á hækkun viðgerðarkostnaðar var samkvæmt álitsbeiðni sú að seljandi hafi vanmetið tíma sem viðgerðin myndi taka, auk þess sem hann hafi fyllt á frostlög í vatnskassa bifreiðarinnar og tekið eftir að tveir boltar hefðu verið brotnir við pústgrein.

Kæruneftndin álitur að við mat á greiðslukröfu seljanda beri að líta til 6. og 7. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup (þkpl.) Ákvæði 6. gr. er svohljóðandi:

„6. gr. 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. [...]

Ákvæðið 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 hærra en upphaflega lá fyrir. Álitsbeiðandi hefur tekið fram að hún hefði ekki fengið seljanda til að vinna verkið ef vitað væri að kostnaðurinn yrði mun hærri. Raunin varð sú að kostnaðurinn var þrefalt hærri en samkomulag aðila kvað á um.

Álitsbeiðandi keypti bifreiðina fyrir 580.000 krónur þann 2. október 2016 og er kostnaður viðgerðarinnar því verulegur miðað við verðgildi bifreiðarinnar. Þá bar seljanda að hafa samband við álitsbeiðanda eftir að í ljós kom að viðgerðin tæki lengri tíma en seljandi hafði gert ráð fyrir og óskað fyrirmæla um hvort vinnu ætti að halda áfram. Í tilvikum sem það er ekki gert hefur neytanda verið talið heimilt samkvæmt 6. gr. þkpl. að neita að greiða að fullu fyrir unnið verk, en er þó skylt að greiða þann kostnað sem þykir sanngjarnt hverju sinni vegna vinnu og útlagðs kostnaðar, sbr. 7. gr. þkpl.

Þá mælir ákvæði 8. gr. þkpl. fyrir um tilkynningarskyldu seljanda ef vinna þarf viðbótarverk sem eru ekki talin felast í upphaflegu samkomulagi aðila, en 1. mgr. ákvæðisins er svohljóðandi:

„Viðbótarverk.

8. gr. Seljanda þjónustu ber að tilkynna neytanda ef í ljós kemur þegar verk er unnið að eðlilegt sé að vinna önnur verk samtímis vegna tengsla þeirra við aðalverk. Skal seljandi óska eftir fyrirmælum neytanda um viðbótarverk.“

Seljanda bar samkvæmt ákvæðinu að gera álitsbeiðanda grein fyrir því ef hann taldi einhverja viðbótarvinnu nauðsynlega við framkvæmd verksins og óska eftir fyrirmælum álitsbeiðanda um verkið. Með ákvæðinu er stefnt að því að neytendur taki sjálfir ákvörðun um hvort verk sé unnið eða ekki. Því er mikilvægt að seljandi þjónustu hafi fullt samráð um verkið og leiti fyrirmæla ef þörf krefur. Þrátt fyrir að seljandi hafi ekki óskað fyrirmæla um frekari vinnu verður þó að líta til þess að vinna seljanda leiddi að ákveðnu leyti til verðmætaaukningar fyrir álitsbeiðanda.

Álítur kærunefndin samkvæmt öllu framangreindu og með tilliti til þeirrar vinnu sem fram fór af hálfu seljanda, að hæfilega greiðsla álitsbeiðanda fyrir þjónustuna sé 65.000 krónur.

V

Álitsorð

Seljanda, Y, ber að greiða álitsbeiðanda, X, 83.137 krónur.

Áslaug Árnadóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hrannar Már Gunnarsson