

## Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 10. maí 2019 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-51/2018.

### I

#### Álitaefni og kröfugerð

Þann 11. júlí 2018 bað X, hér eftir álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á gleri og uppsetningu af Y, hér eftir seljandi. Álitsbeiðandi telur að seljandi hafi krafist of hárrar greiðslu fyrir uppsetningarþjónustuna og krefst leiðréttingar á reikningnum.

### II

#### Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 12. júlí 2018, var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og honum veittur tveggja vikna frestur til að skila þeim. Andsvör seljanda bárust þann 13. júlí 2018 og voru send til álitsbeiðanda sama dag. Álitsbeiðanda var boðið að gera athugasemdir við andsvör seljanda innan tveggja vikna. Álitsbeiðandi nýtti sér þá heimild og bárust athugasemdir álitsbeiðanda 22. júlí 2018. Þann 31. júlí voru athugasemdir álitsbeiðanda sendar til seljanda og honum boðið að senda inn frekari andsvör í málinu. Seljandi tilkynnti þann 1. ágúst 2018 að hann muni ekki senda frekari andsvör til nefndarinnar. Með bréfi, dags. 1. apríl 2019, var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

### III

#### Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni og meðfylgjandi gögnum kemur fram að álitsbeiðandi festi kaup á sérsníðuðu gleri af seljanda ásamt því að kaupa þjónustu af seljanda við uppsetningu. Glerið átti að setja upp á milli efri og neðri skápa á innréttingu í eldhúsi álitsbeiðanda. Tilboð seljanda um verð á glerinu, lími og kíttri var samtals að fjárhæð 123.500 krónur. Það skilyrði var sett af seljanda að sögn álitsbeiðanda að ef aðilar á vegum seljanda myndu mæla fyrir glerinu yrði einnig að kaupa þjónustu af seljanda vegna uppsetningar á glerinu.

Álitsbeiðandi kveðst hafa óskað eftir upplýsingum frá seljanda um heildarverð fyrir kaup á glerinu og uppsetningu. Seljandi hafi hins vegar sagt að hann gæti ekki gefið tilboð í verkið þar sem misjafnt væri hvað þyrfti að vinna mikið hverju sinni. Álitsbeiðandi segist þó hafa fengið þær upplýsingar að greiðsla fyrir vinnu í klukkustund í uppsetningu væri um 10.000 krónur með virðisaukaskatti. Kveðst álitsbeiðandi hafa litið svo á að vinnan tæki ekki lengri tíma en um það bil fimm til sex klukkustundir.

Þegar starfsmenn seljanda höfðu sett upp glerið barst álitsbeiðanda reikningur frá seljanda fyrir vinnu við uppsetningu á glerinu en hann var að fjárhæð 203.000 krónur. Þegar seljandi var inntur eftir útskýringu sagði hann að sögn álitsbeiðanda að tveir menn hefðu mætt á staðinn í tvö skipti og hefðu skrifað á sig vinnu í 18 klukkustundir fyrir verkið. Ofan á það bætist svo við akstursgjald og verkfæragjald. Álitsbeiðandi mótmælti reikningnum og óskaði eftir frekari útlistun á þeirri vinnu sem fram fór. Þá kom í ljós að sögn álitsbeiðanda að rúmlega fimm klukkustundir hefðu verið skráðar aukalega á verkið þar sem tímafjöldinn var ekki í samræmi við staðsetningartæki í vinnubifreið starfsmannanna umrædda daga. Reikningurinn var þá lækkaður um þennan tímafjölda og er reikningur fyrir vinnuna því að fjárhæð 151.000 krónur. Álitsbeiðandi kveðst hafa fengið þær upplýsingar frá seljanda að gjaldtaka seljanda hafi

hafist rúmlega klukkustund áður en starfsmenn seljanda mættu í fasteign álitsbeiðanda báða dagana. Hafi seljandi litið svo á að starfsmennirnir ættu að fá greitt frá þeim tíma sem þeir mættu að sækja glerið og legðu af stað til álitsbeiðanda. Þá bendir álitsbeiðandi á að sú fjárhæð sem hún fékk uppgefna fyrir klukkustundar vinnu starfsmanna seljanda hafi einungis verið tímavinnugjald fyrir einn iðnaðarmann en við það bættist annar iðnaðarmaður, akstursgjald og verkfæragjald.

Álitsbeiðandi telur að þjónustan hafi verið gölluð og upplýsingagjöf seljanda hafi verið villandi og blekkjandi þar sem upplýsingagjöfin hafi haft veruleg áhrif á ákvarðanatöku um kaup á þjónustunni. Þá hafi seljandi einungis gefið upp hluta af því verði sem krafist var greiðslu á í stað heildarverðs og þannig væri vikið frá samningi aðila. Þá hafi verið dulinn kostnaður með akstursgjaldi og verkfæragjaldi fyrir um 25.000 til 30.000 krónur en álitsbeiðandi kveðst ekki hafa vitað af slíku gjaldi. Álitsbeiðandi segir reikninginn að öllu leyti rangan miðað við þær upplýsingar sem seljandi gaf álitsbeiðanda um 10.000 krónur með virðisaukaskatt á klukkustund. Þess í stað sé krafist tæplega 23.000 króna á tímann og byrjað að rukka fyrir tímagjald áður en starfsmenn voru mættir á staðinn. Segir álitsbeiðandi að brostnar forsendur séu fyrir gerð samningsins þar sem álitsbeiðandi hefði ekki verslað við seljanda ef hún hefði vitað að heildarkostnaður við glerplötu á milli borðplötu og skápa í eldhúsi myndi vera 330.000 krónur.

Álitsbeiðandi krefst þess að tímafjöldinn fyrir verkið og verðið fyrir tímavinnuna verði leiðrétt. Álitsbeiðandi telur ekki rétt að byrja að greiða iðnaðarmönnum tímagjald fyrir en þeir mæta á staðinn til að vinna verkið. Kveðst álitsbeiðandi tilbúin til að greiða uppgefið verð fyrir tímavinnuna, 10.000 krónur, í samtals sex og hálf klukkustund í mesta lagi eða 65.000 krónur.

#### IV

##### **Andsvör seljanda**

Í andsvörum sínum tekur seljandi fram að hann gefi ekki föst verð í uppsetningar og því sé tímagjald starfsmanna það eina sem hann geti gefið upp. Með tímagjaldi sé um að ræða gjald fyrir störf hvers iðnaðarmanns í klukkustund og það gjald sé 9.765 krónur með virðisaukaskatti. Glerið var sett upp fyrir álitsbeiðanda þann 15. og 18. júní og segir seljandi að tveir af bestu mönnum fyrirtækisins hafi verið sendir í verkið. Þann 15. júní voru unnar þrjár klukkustundir og 18. júní voru unnar þrjár og hálf klukkustund samkvæmt akstursdagbók og tímaskýrslu. Álitsbeiðandi hafi hins vegar fengið rangan reikning í upphafi en það var síðar leiðrétt. Álitsbeiðandi sé nú krafinn fyrir akstur í tvö skipti og vinnu tveggja manna í sex og hálf klukkustund. Verkfæragjald sé svo rukkað fyrir hvern unninn tíma. Seljandi kveðst hafa boðið álitsbeiðanda að lækka akstursgjald og verkfæragjald um helming en hann hafi ekki heyrt meira frá álitsbeiðanda fyrir en honum barst álitsbeiðnin.

Telur seljandi að „glórulaust“ sé að líta svo á að svar sölumanns við spurningunni „hvað kostar tíminn í vinnu“ eigi við um tímagjald fyrir vinnu fleiri en eins aðila. Segir seljandi að tímagjald sitt eigi við um hvern iðnaðarmann eins og hjá líklega öllum iðnaðarmönnum og oftast séu tveir að vinna saman hjá seljanda. Þá var það álitsbeiðandi sjálfur að sögn seljanda sem ákvað að verkið tæki fimm til sex klukkustundir hið mesta. Enginn hjá seljanda hafi gefið þá tölu upp eða gefið hana til kynna. Seljandi hafnar öllum kröfum álitsbeiðanda.

#### V

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

Í athugasemdum sínum við andsvör seljanda bendir álitsbeiðandi á að sá reikningur sem barst frá seljanda í upphafi var 25% hærri en efni stóðu til þar sem fimm klukkustundum var bætt við í tímavinnu. Kveðst álitsbeiðandi ekki hafa komist að því fyrir en mætt var til seljanda á starfsstöð hans og krafist útskýringa. Þar á undan hafi verið haft samband við sölumann í síma til útskýringar á reikningnum en sölumaðurinn hafi sagt að reikningurinn væri réttur. Þegar svo kom í ljós að krafist var of hárrar greiðslu hafi ekki verið gefnar neinar útskýringar af hálfu

seljanda eða beðist afsökunar heldur hafi seljandi sagt að hann væri að veita álitsbeiðanda afslátt.

Álitsbeiðandi tekur fram að í akstursdagbók starfsmannanna komi fram hvenær iðnaðarmennirnir lögðu af stað frá starfsstöð seljanda og hvenær þeir voru mættir í næsta verk. Með því sé álitsbeiðandi krafinn um að greiða tímagjald fyrir tímunn frá því áður en starfsmennirnir mæti á verkstað og þar til vinna hefst á næsta stað. Við það bætist svo akstursgjald og verkfæragjald. Ekki sé hægt að sjá hvort starfsmennirnir fái sér til að mynda hádegismat áður en þeir mæti á næsta stað því þangað hafi þeir mætt upp úr hádegi. Segir álitsbeiðandi að henni sé með þessu gert að greiða tugi þúsunda fyrir vinnutíma iðnaðarmanna þegar þeir hafi ekki verið að vinna í hennar þágu við uppsetningu á glerinu.

Að sögn álitsbeiðanda bar seljanda einnig skylda til að gefa upp þær upplýsingar að alla jafna séu sendir tveir menn sendir í verk og verið sé að tala um tímagjald fyrir einn iðnaðarmann auk þess sem akstursgjald og verkfæragjald bætist við. Álitsbeiðandi telur óeðlilegt að senda hafi þurft tvo menn til að „kítta í örfá samskeyti“ í litlum eldhúskrók þann 18. júní. Kíttað hafi verið í 14,6 metra og þá kosti að kítta 1 metra um 5.700 krónur. Þá sé engan vegin glóruleaus krafa að gera ráð fyrir að um lokatölu á tímagjaldi sé að ræða þegar spurt er hvað tímunn kosti í uppsetningu á glerinu. Álitsbeiðandi segir einnig eðlilegt að hún hafi reiknað með ákveðnum tíma í verkið, sem hún taldi að yrðu um fimm til sex klukkustundir. Þá sé sú ágiskun álitsbeiðanda ekki fjarri lagi enda sé krafist greiðslu fyrir vinnu í sex og hálfu klukkustund af hálfu seljanda.

## VI

### Niðurstaða kærunevndarinnar

Kærunevnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og seljanda falli undir valdsvið nevndarinnar, 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 kærunevnd lausafjár- og þjónustukaupa. Álitsbeiðandi festi kaup á gleri af seljanda fyrir 123.500 krónur auk þess sem seljandi sá um uppsetningu á glerinu á heimili álitsbeiðanda. Krafa seljanda fyrir þá vinnu er nú að fjárhæð 151.000 krónur. Ágreiningur málsins varðar aðeins þann þátt viðskiptanna sem lýtur að vinnu seljanda við uppsetningu á glerinu. Viðskipti aðila sem deilt er um í máli þessu falla því undir lög nr. 42/2000 um þjónustukaup.

Líkt og að framan er rakið sömdu aðilar um að seljandi setti upp gler á milli efri og neðri skápa eldhúsinnréttingar í fasteign álitsbeiðanda. Áður en verkið hófst óskaði álitsbeiðandi eftir upplýsingum frá seljanda um kostnað við uppsetninguna en seljandi kvaðst ekki geta gefið upp lokaverð þar sem ekki væri ljóst hversu mikil vinnan yrði. Þó fékk álitsbeiðandi þær upplýsingar að greiðsla fyrir vinnu við uppsetningu á glerinu í klukkustund væru um 10.000 krónur ásamt virðisaukaskatti. Þegar verkinu var lokið krafðist seljandi greiðslu sem er nú eftir leiðréttingu seljanda að fjárhæð 151.000 krónur. Álitsbeiðandi kveðst sátt við útkomu verksins en telur að greiðslukrafa seljanda sé of há. Telur álitsbeiðandi að seljandi krefjist greiðslu fyrir tímavinnu sem ekki hafi verið unnin, þar sem iðnaðarmenn hafi ekki verið að störfum við uppsetningu á glerinu þann tíma sem seljandi gefur upp. Þá telur álitsbeiðandi að upplýsingar seljanda um tímaverð hafi verið rangar þar sem það verð eigi aðeins við um einn iðnaðarmann en tveir menn hafi verið sendir í verkið auk þess sem einnig hafi verið krafist akstursgjalds og verkfæragjalds. Álitsbeiðandi krefst þess að tímafjöldinn fyrir verkið og verðið fyrir tímavinnuna verði lækkað.

Kærunevndin telur að 4., 6. og 7. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup (þkpl.) eigi við í málinu, en ákvæðin eru svohljóðandi:

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

**6. gr.**

Seljanda þjónustu er skyld 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.

[...]

**7. gr.**

Seljandi getur þrátt fyrir ákvæði 6. gr. krafist greiðslu vegna vinnu og útlagðs kostnaðar að svo miklu leyti sem það getur talist sanngjarnt.

Af 4. og 6. gr. þkpl. leiðir að seljandi hefur leiðbeiningarskyldu að gegna gagnvart álitsbeiðanda. Markmið ákvæðanna er að koma í veg fyrir óvænt og ófyrirséð útgjöld fyrir neytanda auk þess sem ákvæðin hafa þýðingu við úrlausn ágreinings um uppgjör vegna þjónustu. Með hliðsjón af gögnum málsins er ekki unnt að fullyrða að seljandi hafi ekki framfylgt upplýsingaskyldu sinni. Seljandi gaf álitsbeiðanda upplýsingar um kostnað við vinnu iðnaðarmanns í klukkustund en seljandi kvaðst ekki geta veitt frekari upplýsingar um verð þar sem óljóst væri hversu mikil vinna færi í hvert verk. Kærunefndin álitur að álitsbeiðandi hafi mátt gera sér grein fyrir því að upplýsingar um gjald vegna tímavinnu ættu aðeins við um vinnu hvers starfsmanns fyrir sig. Því getur nefndin ekki fallist á að álitsbeiðanda beri aðeins að greiða tímagjald fyrir einn starfsmann þann tíma sem unninn var.

Í ákvæði 28. gr. þkpl. segir að ef ekki hefur verið samið um verð fyrir keypta þjónustu skuli neytandi greiða það verð sem telja má sanngjarnt með hliðsjón af því hve vinnan er mikil og hvers eðlis hún er. Verður því að meta með hliðsjón af gögnum málsins hvort álitsbeiðanda beri að greiða fyrir vinnu í samtals 13 klukkustundir auk akstursgjalds og verkfæragjalds. Við mat á því hvort tímafjöldi og annar kostnaður sé hæfilegur ber samkvæmt 28. gr. þkpl. að miða við það hvað yfirleitt tíðkast þegar sambærileg þjónusta er innt af hendi.

Af gögnum málsins verður ráðið að starfsmenn seljanda hafi verið skráðir í tímavinnu við uppsetningu á gleri á heimili álitsbeiðanda frá því lagt var af stað í verkið og þar til mætt var í næsta verk. Samkvæmt tímaskráningu starfsmanna voru báðir starfsmenn seljanda við vinnu á heimili álitsbeiðanda frá klukkan 8.15 til 11.15 þann 15. júní og svo frá 8 til 11.30 þann 18. júní. Við akstur að heimili álitsbeiðanda voru starfsmenn seljanda í vinnu í þágu álitsbeiðanda við að flytja glerið og efni til verksins. Er því ekki unnt að fallast á kröfu álitsbeiðanda um að henni beri ekki að greiða tímagjald fyrir vinnu starfsmanna þann tíma. Kærunefndin telur sér ekki fært að fullyrða samkvæmt gögnum málsins að seljandi hafi krafist álitsbeiðanda um greiðslu tímagjalds eftir að störfum í þágu álitsbeiðanda var lokið eða þar til starfsmenn hófu störf við annað verk.

Seljandi hefur krafist greiðslu tvöfalds akstursgjalds að fjárhæð 6.050 krónur, án virðisaukaskatts, vegna verksins en ekki liggur fyrir vegna hvers akstursgjaldsins er krafist. Ljóst er að fyrri daginn sem unnið var við uppsetningu hjá álitsbeiðanda fluttu starfsmenn seljanda gler til hennar, en ekki liggur fyrir að neinn slíkur flutningur hafi farið fram síðari daginn. Álítur kærunefndin að seljanda beri af þeim sökum að fella niður akstursgjald fyrir annan daginn enda liggur ástæða gjaldtökunnar ekki fyrir. Verður álitsbeiðanda því aðeins gert að greiða akstursgjald fyrir flutning glersins að heimili hennar þann 15. júní.

Seljandi krafðist greiðslu að fjárhæð 553 krónur án virðisaukaskatts fyrir hvern unninn klukkutíma vegna svokallaðs verkfæragjalds sem algengt er í störfum iðnaðarmanna. Seljandi hefði með réttu átt að veita álitsbeiðanda upplýsingar um tilvist verkfæragjalds þegar rætt var um kostnað þjónustunnar. Kærunefndin telur að skortur á upplýsingagjöf eigi þó ekki að leiða til þeirrar niðurstöðu að seljanda hafi verið óheimilt að krefjast greiðslu verkfæragjalds. Hins vegar ber að líta til þess að verkfærin voru í notkun af hálfu tveggja starfsmanna seljanda í aðeins sex og hálf klukkustund en ekki 13 klukkustundir. Álítur kærunefndin að seljanda beri af þeim sökum að lækka greiðslukröfu sína vegna verkfæragjalds um helming.

Samkvæmt öllu framangreindu ber seljanda að lækka greiðslukröfu sína á hendur álitsbeiðanda um 4.457 krónur vegna verkfæragjalds og 7.502 krónur vegna akstursgjalds.

## VII Álitsorð

Seljanda, Y, ber að lækka greiðslukröfu sína á hendur álitsbeiðanda, X, um samtals 11.959 krónur.

---

Áslaug Árnadóttir  
formaður

---

Jón Rúnar Pálsson

---

Ívar Halldórsson