

M-23/2018. Álit 30. október 2018.

Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 30. október 2018 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-23/2018.

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 27. mars 2018 bað X, hér eftir nefndur álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á pípulagningarþjónustu af Y, hér eftir nefndur seljandi. Álitsbeiðandi telur reikning fyrir vinnuna vera ósanngjarnan og krefst endurgreiðslu á hluta reikningsins sem þegar hefur verið greiddur að fullu.

II

Málsmeðferð kærunefndarinnar

Með bréfi, dags. 3. apríl 2018, var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og var tveggja vikna frestur veittur til að skila þeim. Andsvör seljanda bárust nefndinni 15. apríl 2018. Hinn 16. apríl voru álitsbeiðanda send andsvörin til upplýsinga og bent á heimild hans til að hafa uppi athugasemdir vegna andvaranna. Hann nýtti sér þá heimild og skilaði athugasemdum sínum þann 24. apríl 2018. Frekari athugasemdir bárust nefndinni ekki. Með bréfi, dags. 26. október 2018, var aðilum tilkynnt að kærunefndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi kveðst hafa keypt pípulagningarþjónustu af seljanda sem fólst í að skipta um blöndunartæki á baðherbergi í íbúð sinni og ofnloka. Þegar seljandi fór að vinna verkið fór kúluloki einnig að leka í lagnagrind í sameign og var því skipt um hann ásamt einstefnuloka. Í kjölfar þjónustunnar fékk álitsbeiðandi reikning fyrir 120.000 krónur. Reikningarnir eru tveir þar sem álitsbeiðandi ætlaði að krefja húsfélagið um greiðslu vegna vinnu í sameign. Fyrri reikningurinn hljóðaði í upphafi upp á 79.153 krónur, þar af vinna í sex klukkutíma, efni fyrir 9.433 krónur og akstur fyrir 4.000 krónur. Seljandi féllst síðar á að fella niður einnar klukkustundar vinnu þó álitsbeiðandi hafi krafist frekari lækkunar. Fjárhæð reikningsins var því 68.737 krónur. Reikningur húsfélagsins er að fjárhæð 39.389 krónur, þar af vinna í þrjár klukkustundir, efni fyrir 2.565 krónur og akstur fyrir 4.000 krónur. Að sögn álitsbeiðanda átti verkið í upphafi að taka tvær klukkustundir og kveðst álitsbeiðandi hafa búist við reikningi að fjárhæð 40-50.000 krónur. Telur álitsbeiðandi að greiðslukrafa seljanda sé of há fyrir þá vinnu sem innt var af hendi.

Í gögnum málsins kemur fram að blöndunartækin hafi ekki passað og því hafi þurft að koma þeim fyrir sérstaklega, en álitsbeiðandi bendir á að seljandi hefði átt að óska eftir leiðbeiningum þegar vandræði komu upp í miðju verkinu. Þá kveðst álitsbeiðandi hafa óskað eftir upplýsingum um kostnað áður en seljandi byrjaði á verkinu en segir seljanda ekki hafa svarað því. Álitsbeiðandi fór því í vinnuna og talaði við seljanda um klukkan 17.00 en þá sagði seljandi að verkið væri búíð en það hefði þurft að framlengja rör fyrir blöndunartækin. Samkvæmt upplýsingum frá íbúa í fasteigninni tók það seljanda aðeins um hálf tíma að skipta um kúluloka í sameign en krafist var vinnu fyrir þrjár klukkustundir.

Álitsbeiðandi hefur þegar greitt reikninginn en krefst þess að fá 50.000 krónur endurgreiddar.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda kemur fram að tveir starfsmenn hafi unnið verkið. Í upphafi hafi verið farin ferð til að kaupa efni en þegar aftur var komið í íbúð álitsbeiðanda kom í ljós að sturtustöng náði niður á milli blöndunartækja og var því fyrir. Nýju tækin hafi verið styttri en eldri tækin og því hafi þurft að breyta lagnatengingum aftan við tækin. Til þess varð að taka vatnið af húsinu, fara aðra ferð til að kaupa efni og færa tengipunkt lengra út. Einnig þurfti að fara á verkstæði til að finna rósettur sem næðu alla leið að vegg. Seljandi segir að verkið hefði tekið mun minna tíma ef ekki hefði þurft að breyta lagnatengingum aftan við blöndunartækin en sú staða hafi komið óvænt upp. Næsta vinnudag hafi svo verið farið í vinnu í sameign þar sem byrjað var á að kaupa efni, vatn tekið af húsinu, skipt um heitavatnskúluloka og einstreymisloka í hitagrind í sameign. Síðan hafi vatni verið aftur hleypt á húsið.

Seljandi segir að álitsbeiðandi taki málið úr samhengi og bendi á hvað staðlað verk ætti að kosta þegar engrar umframvinnu sé krafist líkt og nauðsyn hafi verið í þessu tilfalli.

V

Athugasemdir álitsbeiðanda við andsvör seljanda

Álitsbeiðandi bendir á að seljandi hefði átt að hafa samband við sig sem verkkaupa og gera honum grein fyrir auknum kostnaði. Að sögn álitsbeiðanda hefði hann notað tækifærið og fjárfest í nýrri sturtustöng ef seljandi hefði haft samband við hann. Þá ítrekar álitsbeiðandi að hann hafi ekki beðið um að blöndunartækin yrðu færð til auk þess sem fagmaður ætti að geta farið aðeins eina verslunarferð við slíka vinnu.

VI

Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd 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 kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa. Viðskipti aðila falla undir lög nr. 42/2000 um þjónustukaup.

Líkt og að framan greinir vann seljandi vinnu við pípulagnir á heimili álitsbeiðanda þar sem skipt var um blöndunartæki og ofnaloka í íbúð hans. Þá var gert við leka í kúluloka í lagnagrind í sameign fasteignarinnar. Álitsbeiðandi hefur þegar greitt kröfu seljanda en krefst endurgreiðslu á 50.000 krónum á þeim grundvelli að seljandi hafi krafist of hárrar greiðslu fyrir verkið.

Kærunefndin álitur að 4., 6., og 7. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup (þkpl). eigi við í málinu, en þar segir:

„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.

Seljandi þjónustu leggur fram nauðsynleg efni og aðföng nema um annað sé sérstaklega samið.

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. [...]

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.

Með framangreindum ákvæðum er lögð leiðbeiningarskylda á seljanda gagnvart neytanda. Sú skylda á að koma í veg fyrir óvænt og ófyrirséð útgjöld neytanda og stuðla að því að seljandi þjónustu og kaupandi ræði saman um þau verk sem vinna skal og komist að samkomulagi um það hvað eigi að gera í hverju einstöku tilviki. Í þeim tilvikum sem seljanda verður ekki ljóst að aukinn kostnaður muni fylgja verki fyrir en verkið er hafið, ber seljanda að tilkynna neytanda um slíkt þegar það kemur í ljós, og óska eftir fyrirmælum um frekari vinnu. Í þeim aðstæðum á neytandi rétt á að afpanta þjónustuna eða óska eftir frekari vinnu seljanda. Í samræmi við framangreint er meginreglan sú að neytanda ber ekki að greiða hærri fjárhæð fyrir verk en nemur þeirri greiðslu sem hann hefði þurft að greiða seljanda ef hann hefði hætt við verkið á grundvelli fullnægjandi upplýsinga af hálfu seljanda.

Seljandi hefur sjálfur staðfest að vinnan í íbúð álitsbeiðanda hafi verið viðameiri en hann hafði ráðgert í upphafi vegna staðsetningar á sturtustöng álitsbeiðanda. Varð því að færa lagnir til að koma blöndunartækjum fyrir. Fyrir liggur að seljandi upplýsti álitsbeiðanda ekki um þessa auknu vinnu fyrir en að verkinu var lokið. Verður því að líta svo á að seljandi hafi ekki uppfyllt þá kröfu sem gerð er til hans sem fagaðila um að veita álitsbeiðanda leiðbeiningar svo álitsbeiðandi gæti í kjölfarið tekið ákvörðun um framhald á verkinu. Við mat á greiðsluskyldu álitsbeiðanda verður þó einnig að líta til 7. gr. þkpl. um að neytanda sé skylt að greiða þann kostnað sem sanngjarnt þyki hverju sinni. Í því sambandi verður að líta til þeirrar vinnu sem seljandi innti raunverulega að hendi og verður að taka tillit til þess að þjónustan hafði í för með sér ákveðna verðmætaaukningu fyrir álitsbeiðanda.

Í ljósi þess sem að framan er rakið álitur kærunefndin að seljanda beri að endurgreiða álitsbeiðanda því sem samsvarar til tveggja klukkustunda vinnu í viðbót við þann afslátt sem seljandi hefur þegar gefið, samtals að fjárhæð 16.800 krónur.

Álitsbeiðandi hefur einnig krafist endurgreiðslu að hluta vegna reiknings seljanda við vinnu í sameign fasteignarinnar. Ekki liggur annað fyrir en að seljandi hafi uppfyllt leiðbeiningarskyldu sína þegar verkið var unnið. Þrátt fyrir að íbúi í fasteigninni hafi talið að seljandi hafi verið minna en þrjár klukkustundir á staðnum er ekki unnt að fullyrða um slíkt. Kærunefndin verður því að hafna þeirri kröfu álitsbeiðanda, þar sem líta verður svo á að verðið sé sanngjarnt með hliðsjón af þeirri vinnu sem seljandi innti af hendi, sbr. 28. gr. þkpl.

VII
Álitsorð

Seljandi, Y, greiði álitsbeiðanda, X, 16.800 krónur.

Öðrum kröfum álitsbeiðanda er hafnað.

Áslaug Árnadóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson