

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 29. desember 2017 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-57/2017.

I

Álitaefni og kröfugerð

Þann 13. ágúst 2017 bað X, hér eftir álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna ágreinings um þjónustu sem hann keypti af fyrirtækinu Y, hér eftir seljandi. Álitsbeiðandi telur að seljandi hafi krafist of hárrar greiðslu miðað við þá vinnu sem var innt af hendi og krefst endurgreiðslu.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 25. september 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. Neftndinni bárust ekki frekari athugasemdir.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi festi kaup á þjónustu af seljanda þann 26. júlí 2017 sem fólst í losun á stíflu í salerni. Tveir starfsmenn seljanda mættu á staðinn og annar þeirra losaði stífluna en stíflulosunin tók fimm sekúndur að sögn álitsbeiðanda og öll heimsóknin innan við fimm mínútur. Álitsbeiðandi kveðst engar upplýsingar hafa fengið um verð þjónustunnar, engar upplýsingar séu á heimasíðu seljanda og starfsmenn seljanda hafi ekki getað svarað því hver kostnaðurinn af þjónustunni yrði. Í því ljósi segir álitsbeiðandi að hann hafi talið sig geta treyst því að sanngirni yrði viðhöfð við ákvörðun um greiðslufjárhæð. Síðar fékk álitsbeiðandi kröfu í heimabanka sinn þar sem krafist var greiðslu að fjárhæð 30.049 krónur fyrir þjónustuna.

Álitsbeiðandi telur fjárhæðina ranga og hafði í kjölfarið samband við seljanda þar sem hann bað um leiðréttingu á reikningnum en kveðst engin svör hafa fengið. Telur álitsbeiðandi sig því knúinn til að leita til kæruneftndarinnar. Gerir hann þá kröfu að seljanda verði gert að „leiðrétta reikning sinn [...] þannig að hann endurspegli raunveruleikann.“ Telur álitsbeiðandi að krafist sé tímagjalds fyrir um það bil 24 sinnum meiri tíma en unnið var. Tekur álitsbeiðandi fram að hann forðist vanalega kringumstæður þar sem ekki er samið um verð en segist varla haft val í þessu máli því hann varð að fá stífluna losaða og fékk engin svör um verðið. Þá segir álitsbeiðandi að „Í slíkum aðstæðum hlýtur að vera gerð sú krafa til fyrirtækja að þau sýni sanngirni og nýti sér ekki slíka aðstöðu til að okra.“

IV

Niðurstaða kæruneftndarinnar

Kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og seljanda falli undir valdsvið neftndarinnar, 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 losun á stíflu í salerni hjá álitsbeiðanda. Álitsbeiðandi telur að verð fyrir þjónustuna sé of hátt miðað við þá vinnu sem innt var af hendi, en seljandi hefur krafist greiðslu að fjárhæð 30.049 krónur. Seljandi hefur ekki sent inn andsvör í málinu og verður því að miða við frásögn álitsbeiðanda um atvik málsins.

Kærufndin álítur að 28. gr. laga um þjónustukaup nr. 42/2000 (þkpl.) eigi við í málinu, en ákvæðið er svohljóðandi:

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.

Samkvæmt reikningi fyrir þjónustuna sem álitsbeiðandi hefur lagt fram í málinu er krafist greiðslu fyrir akstur að fjárhæð 3.145 krónur. Þá er krafist greiðslu fyrir útselda vinnu í tvo klukkutíma samtals að fjárhæð 20.806 krónur. Að lokum er krafist seðilgjalds fyrir 282 krónur. Álitsbeiðandi segir í álitsbeiðni að tveir starfsmenn hafi komið á staðinn og verkið hafi í heild tekið um fimm mínútur frá því starfsmenn seljanda mættu á staðinn.

Telja verður að eðlilegt geti verið í slíkum útköllum að tveir starfsmenn þurfi að mæta á staðinn þar sem eðli og umfang þjónustunnar liggur ekki fyrir áður en skoðun á aðstæðum fer fram. Þá tekur það í flestum tilfellum tíma að komast til og frá verkstað.

Hins vegar álítur kærufndin af þeim upplýsingum sem liggja fyrir í málinu að krafa um greiðslu fyrir tveggja klukkutíma vinnu sé ekki sanngjarnt verð með hliðsjón af þeirri vinnu sem unnin var. Verður litið svo á að verkið í heild ásamt keyrslu til og frá verkstað hafi að öllum líkindum ekki tekið lengri tíma en hálf tíma og sanngjörn greiðsla fyrir verkið sé því kostnaður við einnar klukkustundar vinnu eða hálf tíma fyrir hvern starfsmann, akstur á verkstað og seðilgjald. Seljanda ber samkvæmt því að lækka greiðslukröfu sína um 10.403 krónur ásamt virðisaukaskatti.

V

Álitsorð

Seljanda, Y, ber að lækka greiðslukröfu sína um 10.403 krónur ásamt virðisaukaskatti, sem nemur einnar klukkustundar vinnu starfsmanns.

Áslaug Árnadóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hrannar Már Gunnarsson