

## Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 24. júlí 2008 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-42/2008:

### I

#### Álitaefni og kröfugerð

Hinn 23. júní sl. það X, hér eftir einnig nefnd álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa hans á stigahandriði hjá fyrirtækinu Y. Álitsbeiðandi telur að með í kaupunum hafi átt að fylgja uppsetning á handriðinu, en seljandi krefur hann sérstaklega um kr. 26.456 fyrir uppsetninguna.

### II

#### Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Kæruneftndin gaf seljanda kost á andsvörum með bréfi, dags. 26. júní sl. og bárust þau 4. júlí. Með bréfi, dags. 8. júlí, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þær 14. júlí. Með bréfi, dags. 15. júlí sl., var aðilum tilkynnt að málið hefði verið tekið til afgreiðslu nefndarinnar.

### III

#### Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi segist hafa leitað til Y í því skyni að fá sett upp stigahandrið á heimili sínu. Starfsmaður fyrirtækisins hafi komið til þess að ræða þær lausnir sem fyrirtækið hefði upp á að bjóða og gætu hentað. Niðurstaðan hefði orðið sú að fyrirtækið gerði tilboð í handrið og sýrupveginn glervegg. Álitsbeiðandi kveðst hafa tekið mjög skýrt fram að hann ætlaðist til þess að fyrirtækið setti hvor tveggja upp og að tilboðið miðaðist við það. Sér hafi verið sagt að hann þyrfti sjálfur að sjá um að fræsa rauf í parketið fyrir glerið þar sem fyrirtækið ætti ekki verkfæri til þess verks. Ákveðið hafi verið að fyrirtækið sæi að öðru leyti um uppsetninguna, en gagnslaust hafi verið fyrir sig að fá aðeins tilboð í hluta verksins. Hinn 12. febrúar kveðst álitsbeiðandi hafa fengið tilboð í tölvupósti og er það svohljóðandi:

#### „FORSENDUR TILBOÐS

Y gerir hér tilboð í glervegg úr sýrupvegnu gleri og ryðfr. handlista samtals 3 m festan á vegg. Útlit samkvæmt ákvörðun verkkaupa.

- **Efni og vinna 94.000 m/vsk**

Verki verður skilað á verkstæði Y, tilbúið til uppsetningar. Allar síðari breytingar frá upphaflega gefnum forsendum tilboðs gera tilboðið ógilt. Semja þarf sérstaklega um allar slíkar breytingar áður en þær koma til framkvæmda. Tilboð uppreiknast samkvæmt byggingarvísitölu hvers tíma þegar reikningar eru sendir. Reikningar verða sendir samkvæmt skilmálum í tilboði. Gildistími tilboðs er ein vika. Verð er með vsk og miðast við staðgreiðslu.

Verkið greiðist þannig:

1. Við samþykkt á tilboði ca 1/3 af tilboðsverði
2. Eftir að glerfestingarnar eru komnar upp skal inna af hendi lokagreiðslu á tilboði og gler pantað í framhaldi af því. Glerpöntun frá framleiðanda er staðfest við móttöku greiðslu.

Y gerir ekki tilboð í uppsetningar. Ef Y sér um uppsetningu er glerið tryggt í uppsetningunni. Útseld vinna með verkfæragjaldi er nú 4.825 án/vsk.

Bent er á að eigendum íbúðarhúsnæðis er endurgreiddur 60% hluti af þeim virðisaukaskatti sem þeir greiða af vinnu manna á byggingarstað, sæki þeir um slíkt til skattfyrvalda.“

Álitsbeiðandi tók þessu tilboði í tölvupósti 18. febrúar sl. Í álitsbeiðni kemur fram að álitsbeiðandi telur orðalag í tilboðinu ekki skýrt og geti ýmislegt valdið vafa þegar haft sé í huga að hann hafi beðið um tilboð í heildarverkið með uppsetningu á handriðinu. Skilja megi tilboðið svo að járnsmiðjan að meginstefnu til geri ekki tilboð í uppsetningu en geri það þó sé þess krafist eins og verið hafi í þessu tilviki. Álitsbeiðandi kveðst ekki geta ráðið annað af tilboðinu en það miðist við vinnu á byggingarstað, það sé uppsetningu á handriðinu og glerveggnum eins og beðið hafi verið um í upphafi.

Álitsbeiðandi segir að þar sem sér hafi ekki fundist tilboðið nægilega skýrt hafi hann hringt í starfsmann Y og spurt að því hvort ekki væri rétt skilið að hún myndi sjá um uppsetningu bæði á glerveggnum og handriðinu og hvort ekki væri gert ráð fyrir því í tilboðinu. Því hafi starfsmaðurinn svarað játandi. Kveðst álitsbeiðandi hafa tekið orð hans trúanleg og samþykkt tilboðið að því búnu. Sama dag hafi hann fengið tölvupóst frá Y þar sem hann hafi verið beðinn um að láta vita þegar tilbúið væri fyrir þá, en í þeim orðum geti ekki falist annar skilningur en sá að gera hafi átt viðvart þegar búið hafi verið að fræsa raufina til þess að starfsmenn Y gætu komið og sett upp handriðið og glervegginn. Í framhaldi af þessu hafi starfsmaður Y komið og merkt fyrir hvar fræsa ætti Í það skipti hafi starfsmaðurinn verið inntur eftir því hvort uppsetningin væri ekki innifalin í tilboðinu og hafi hann sagt að svo væri.

Álitsbeiðandi segir að komið hafi á daginn að ómögulegt hafi verið fyrir sig að fræsa raufina og hafi hann þá haft samband við starfsmann Y Hafi þá verið ákveðið að smíðuð yrði festing sem kæmi í stað raufarinnar. Starfsmaðurinn hefði sagt að því fylgdi enginn aukakostnaður því að smíða þyrfti sams konar festingu sem kæmi á vegg. Starfsmenn Y hafi svo komið nokkrum vikum seinna og sett handriðið upp. Þeir hafi verið spurðir að því hvort uppsetningin væri ekki innifalin í tilboðinu sem þeir hafi játað með þeim fyrirvara að ákveðinn starfsmaður sæi um þau mál.

Nokkrum dögum eftir að uppsetningunni lauk hafi komið reikningur fyrir umsaminni fjárhæð samkvæmt tilboðinu. Tveimur mánuðum seinna hafi komið sérstakur reikningur fyrir uppsetningu handriðsins að fjárhæð kr. 26.456. Þessum reikningi kveðst álitsbeiðandi hafa mótmælt harðlega þegar í stað en fengið þau svör að uppsetning handriðsins hefði ekki verið innifalin í tilboðinu. Undarlegt sé að reikningarnir skuli ekki hafa verið innheimtir samtímis. Álitsbeiðandi segir að annað hafi aldrei komið til álita af sinni hálfu en Y sæi um allt verkið.

Álitsbeiðandi segist krefjast þess að litið verði svo á að uppsetningin hafi verið innifalin í tilboðinu og að tilboðsfjárhæðin verði viðurkennd sem heildarkostnaður fyrir

verkið allt. Það sé í samræmi við viðtöl sín við starfsmenn Y og greiðsluskilmála í tilboðinu og efni þess. Álitsbeiðandi bendir m.a. á að í tilboðinu segi að lokagreiðsla eigi að fara fram þegar glerfestingar séu komnar upp og verði það ekki skilið öðru vísi en um lokauppgjör heildarverksins sé að ræða. Álitsbeiðandi kveðst og byggja á því að tilboðið og upplýsingar sem hann hafi leitað eftir í kjölfarið hafi verið villandi og ekki í samræmi við góða viðskiptahætti. Seljandi hafi ekki gætt að leiðbeininga- og upplýsingaskyldu sinni samkvæmt 4. gr. laga nr. 42/2000. Fyrirvari um það að Y geri ekki tilboð í uppsetningu og lokagreiðslan fari fram þegar glerfestingar séu komnar upp verði að teljast marklaus enda samrýmist hann ekki öðrum ákvæðum tilboðsins, s.s. að glerveggur sé tryggður í uppsetningu og að lokagreiðsla fari fram þegar glerfestingar séu komnar upp. Þá geti þessi fyrirvari ekki talist sanngjarn í skilningi 10. gr. laga nr. 42/2000. Þá segist álitsbeiðandi telja þjónustu Y vera gallaða í skilningi 2. tl. 9. gr. laga nr. 42/2000 þar sem hún hafi gefið villandi upplýsingar sem hafi leitt til þess að hann hafi tekið tilboðinu. Y verði að bera hallann af því hve tilboðið sé óskýrt og að hafa gefið villandi upplýsingar. Til vara krefst álitsbeiðandi þess að fá afslátt af reikningi Y.

#### IV

##### **Andsvör seljanda**

Seljandi segir að í tilboðinu komi skýrt fram verkinu verði skilað á verkstæði Y tilbúnu til uppsetningar. Greiðsluskilmálar í tilboðinu skipti ekki máli um þann ágreining sem uppi sé. Í tilboðinu sé tekið fram að „Y geri ekki tilboð í uppsetningar.“ Þar segi einnig að taki Y að sér uppsetningu sé útseld vinna með verkfæragjaldi án vsk. kr. 4.825 og þá sé glerið tryggt í uppsetningu. Þá sé tekið fram að semja þurfi sérstaklega um allar breytingar áður en þær komi til framkvæmda. Verkkaupi hafi samþykkt tilboðið í tölvupósti 18. febrúar sl. og síðan óskað eftir því að Y annaðist uppsetninguna. Hafi álitsbeiðanda mátt vera ljóst samkvæmt skýru orðalagi í tilboðinu að uppsetningin væri á þeim kjörum sem þar hafi verið skilmerkilega greind. Því sé alfarið mótmælt að starfsmaður Y hafi samþykkt að uppsetning yrði innifalin í tilboðsverðinu. Uppsetninguna hafi annast tveir menn og hafi hún tekið tvo tíma og sé sá tímafjöldi ágreiningslaus og tímagjald í samræmi við það sem í tilboðinu standi. Skýrt hafi verið fyrir álitsbeiðanda hvers vegna hafi dregist að senda reikning fyrir uppsetninguna en annríki í fyrirtækinu hafi verið um að kenna.

#### V

##### **Athugasemdir álitsbeiðanda**

Álitsbeiðandi segir það hafa verið skýrt frá upphafi að hann hafi viljað fá tilboð í uppsetningu handriðsins enda hafi hann ekki samþykkt tilboðið fyrr en eftir að hafa rætt það við fulltrúa Y og fengið staðfest hjá honum að uppsetningin væri innifalin þrátt fyrir óskýrleika í tilboðinu. Í tölvupósti frá Y frá 18. febrúar komi fram að hann hafi átt að láta vita hvenær heimili hans væri tilbúið svo að hægt væri að setja handriðið upp eins og um hafi verið samið.

#### VI

##### **Niðurstaða kærunefndarinnar**

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og Y falli undir valdsvið nefndarinnar, sbr. III. kafla laga nr. 87/2006 um breytingu á lögum

um lausafjárkaup, lögum um þjónustukaup og lögum um neytendakaup, 1. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 766/2006, sbr. og 1. og 2. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup og 1. og 2. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup.

Y gerði 12. febrúar sl. „tilboð í glervegg úr sýrupveggu gleri og ryðfr. handlista samtals 3 m festan á vegg. Útlit samkvæmt ákvörðun verkkaupa.“ Í tilboðinu segir að verkinu verði skilað á verkstæði Y tilbúnu til uppsetningar. Þá segir í tilboðinu að Y geri ekki tilboð í uppsetningar. Sjái Y hins vegar um uppsetningu þá sé glerið tryggt og útseld vinna ásamt verkfæragjaldi sé nú kr. 4.825 án virðisaukaskatts. Um kaup álitsbeiðanda samkvæmt tilboðinu fer eftir ákvæðum laga nr. 48/2003.

Kærunefndin álitur að tilboð Y sé svo skýrlega orðað að álitsbeiðandi geti engan veginn byggt á því að tilboðið samkvæmt orðanna hljóðan nái eða hafi átt að ná til uppsetningar á handriðinu. Kærunefndin telur að orðalag í tilboðinu sé með þeim hætti að álitsbeiðandi hafi ekki með því verið beittur neinum blekkingum og upplýsingar sem þar eru gefnar standist þær kröfur sem gerðar eru í 4. gr. laga nr. 42/2000. Ekki er heldur hægt að fallast á að sá fyrirvari sem gerður er í tilboðinu um að Y geri ekki tilboð í uppsetningar stangist á við ákvæði 10. gr. sömu laga. Þvert á móti átti það orðalag að gefa álitsbeiðanda tilefni til þess að álíta að uppsetningin væri ekki innifalin í því verði sem tilgreint er í tilboðinu og tilefni til þess að óska eftir því að tilboðinu yrði breytt eða þá gerður sérstakur samningur um uppsetninguna.

Það er hins vegar ljóst að á einhverju stigi viðskiptanna hefur orðið að samningi milli aðila að Y setti handriðið upp fyrst svo varð. Þjónustukaupalög, nr. 42/2000, eiga þannig við um þá vinnu. Af hálfu Y er því alfarið mótmælt að samþykkt hafi verið af hennar hálfu að uppsetningin væri innifalin í tilboðinu og því haldið fram að samkvæmt orðalagi í tilboðinu hafi álitsbeiðandi mátt vita að um þá vinnu færi samkvæmt þeim kjörum sem þar væru tilgreind. Álitsbeiðandi segir hins vegar að um það hafi verið samið að uppsetningin væri innifalin í tilboðsverðinu. Stendur þannig staðhæfing gegn staðhæfingu og er líklegt að einhver misskilningur hafi orðið á milli aðila að því er greiðsla fyrir uppsetningu handriðsins varðar. Kærunefndin álitur hins vegar eins og stöðu málsins og orðalagi í tilboðinu er háttað að álitsbeiðanda beri að sanna að sérstaklega hafi verið um það samið að Y setti upp handriðið og tæki ekki fyrir það sérstaka greiðslu, þ.e. fram yfir það verð sem tilgreint er í tilboðinu fyrir smíði á handriðinu. Gegn mótmælum Y er það álit kærunefndarinnar að álitsbeiðandi hafi ekki tekist sú sönnun. Ekki verður séð að verð það og vinnutími sem tilgreindur er á hinum umdeilda reikningi sé ósanngjarn en tímagjaldið er í samræmi við það sem sagt er í tilboðinu að Y taki fyrir útselda vinnu. Gefur það ekki tilefni til þess að álíta að álitsbeiðandi eigi rétt á afslætti af fjárhæð reikningsins. Samkvæmt öllu framansögðu er það álit kærunefndarinnar að hafna beri kröfum álitsbeiðanda.

### Álitsorð

Kröfum álitsbeiðanda, X, er hafnað.

---

Friðgeir Björnsson

formaður

---

Guðrún Björk Bjarnadóttir

---

Hildigunnur Hafsteinsdóttir