

**M-53/2008 Álit 22. september 2008**

## **Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa**

Hinn 22. september 2008 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-53/2008:

### **I**

#### **Álitaefni og kröfugerð**

Hinn 28. júlí sl. bað B, lögfræðingur hjá A, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa f.h. X, hér eftir einnig nefnd álitsbeiðandi, vegna ágreinings um réttmæti reiknings, dags. 23. nóvember 2007, að fjárhæð kr. 361.150 frá fyrirtækinu Y. Álitsbeiðandi gerir kröfu til að hún þurfi ekki að greiða reikninginn.

### **II**

#### **Málsmeðferð kæruneftndarinnar**

Með bréfi, dags. 5. ágúst sl., gaf kæruneftndin Y kost á andsvörum við kröfugerð álitsbeiðanda og málatilbúnaði og bárust þau nefndinni 15. ágúst. Með bréfi, dags. 18. ágúst, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin. Athugasemdir álitsbeiðanda móttók kæruneftndin 29. ágúst. Með bréfi, dags. 1. þ. m., var aðilum tilkynnt að málið hefði verið tekið til afgreiðslu kæruneftndarinnar.

### **III**

#### **Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda**

Álitsbeiðandi kveðst hafa leitað til Z um að gera tilboð í að reisa viðbyggingu við hús sitt en starfsmenn fyrirtækisins hefðu fullvissað sig um að ódýrara væri að byggja nýtt hús. Þá hafi hún beðið um tilboð og/eða verðhugmynd að húsi sem væri u.þ.b. 200 m<sup>2</sup>. Þau svör hafi fengist að ekki væri mögulegt að gera tilboð nema eftir teikningum. Henni hafi verið fengin mappa, sem í hafi verið nokkrar teikningar frá fyrirtækinu Y, og hún beðin að velja teikningu sem hún teldi koma til greina. Meðan á þessari skoðun hafi staðið hefði starfsmaður Z margsinnis hringt í teiknara Y til þess að fá hjá honum ráðgjöf en hefði síðan, vegna tímaskorts, vísað álitsbeiðanda beint til Y. Þangað hefði hún farið og talið sig gera það á vegum Z í því skyni að þeir gætu gert tilboð í byggingu hússins. Á fyrirbyggjandi teikningu hafi verið gerðar tvær breytingar, sáralitlar, önnur að ósk álitsbeiðanda en hin að tillögu teiknara Y. Ljóst sé að á reikningnum sé gert ráð fyrir of mörgum vinnustundum.

Álitsbeiðandi kveðst hafa staðið í þeirri trú að vinna Y væri á kostnað Z enda hefði henni ekki verið kynntur sá kostnaður sem vinnan hefði í för með sér fyrir hana. Ekkert hafi orðið af tilboðsgerðinni að svo stöddu. Álitsbeiðandi segir óhætt að fullyrða að Y sem seljandi þjónustu í skilningi laga nr. 42/2000 hafi ekki sinnt leiðbeiningaskyldu sinni í samræmi við 6. gr. laganna. Vegna þess að Z hefðu vísað sér til Y, hún staðið í þeirri trú að þessi þjónusta væri innifalin í tilboðsgerðinni og henni ekki leiðbeint um kostnaðarhliðina telji hún sér ekki skylt að greiða reikninginn frá Y. Álitsbeiðandi segir að hún hafi spurt teiknara Y hvort hún þyrfti ekki að hafa samband við starfsmann Z áður

en átt væri við teikninguna en teiknarinn hafi sagt að hann vildi heldur sjálfur vera í sambandi við hann. Álitsbeiðandi hafi því verið fullviss um að teiknarinn væri að vinna fyrir Z.

Álitsbeiðandi kveðst aldrei hafa fengið teikningarnar í hendur en föður hennar hafi verið boðið að taka þær þegar málið hafi verið til meðferðar hjá lögmanni, sem hann hefði hafnað.

#### IV

##### Andsvör seljanda

Í andsvörunum er því lýst að álitsbeiðandi hafi komið til Y eftir að starfsmaður Z hafi haft samband og sagt að væntanlegur viðskiptavinur sem vildi fá verð hjá sér í hús sem Y hefði teiknað, en vildi gera á því nokkrar breytingar, aðallega á þaki. Stuttu síðar hafi álitsbeiðandi komið og með henni hafi verið farið yfir sömu möppu og Z hafi undir höndum. Álitsbeiðandi hefði valið annað hús í möppunni en það sem í upphafi hafi verið talað um. Álitsbeiðandi hafi beðið um að því yrði breytt og hafi breytingarnar verið á burðarkerfi, innra skipulagi, útliti, gluggum og hurðum og verkteikningu ásamt skráningartöflu hússins. Þar sem landið sem húsið átti að rísa á hafi ekki verið deiliskipulagt hafi starfsmaður Y boðið álitsbeiðanda að ræða við skipulags- og byggingarfulltrúa svæðisins til að kanna möguleika á því hvort hægt væri að nota heimild í lögum um undanþágu á gerð deiliskipulags. Við fulltrúann hafi náðst samkomulag um heimild til þess að hefja framkvæmdir þangað til umsögn Skipulagsstofnunar um gerð deiliskipulags lægi fyrir.

Álitsbeiðandi hafi hringt daglega og lagt áherslu á að breytingarnar gengju hratt fyrir sig því að hún væri barnshafandi og vildi vera komin í nýtt hús fyrir fæðinguna

Í framhaldi af þessu hafi verið unnið að því að breyta teikningum af húsinu og hafi álitsbeiðandi komið oft en einu sinni til að fara yfir breytingarnar og fengið útprentun af þeim til að sýna fjölskyldu sinni. Degi síðar hafi hún haft samband og beðið um að lokið yrði við breytingarnar sem hafi verið gert. Í framhaldi af því hafi álitsbeiðandi komið til þess að staðsetja húsið nákvæmlega á lóðinni á grundvelli þess samkomulags sem hefði náðst við skipulagsyfirvöld. Af þessum sökum hafi verið útbúnar fullunnar teikningar af húsinu að ósk álitsbeiðanda. Að verkinu loknu hafi verið haft samband við álitsbeiðanda og henni boðið að teikningarnar yrðu sendar Z sem hún hafi þegið.

Eftir að bréf hafi borist frá lögmanni álitsbeiðanda 23. janúar sl. hafi verið óskað eftir fundi með álitsbeiðanda. Eftir nokkurn eftirrekstur hafi verið haldinn fundur, þar sem faðir álitsbeiðanda hafi mætt fyrir hennar hönd, fulltrúar frá Y og Z og lögmaður álitsbeiðanda. Á þeim fundi hafi komið í ljós að óánægjan sem komið hafi upp hafi verið í garð Z sem áætlað hefði að kosta myndi kr. 18.000.000 að byggja nýtt hús en þegar tilboðið hafi komið hafi verðið verið 24.000.000. Þegar álitsbeiðandi hafi leitað til Y hafi starfsmaður fyrirtækisins ekki haft hugmynd um hvað milli hennar og Z hefði farið og því hefði mappan með teikningum verið skoðuð og fundið hús miðað við óskir álitsbeiðanda. Það hús hafi verið 35m<sup>2</sup> stærra en komið hafi til tals við starfsmenn Z og á því geti Y enga ábyrgð borið.

Ljóst sé af álitsbeiðninni að álitsbeiðandi og fjölskylda hennar hafi gert sér grein fyrir því að hún væri að biðja um þá vinnu sem Y vann og hafi gengist við henni með orðum sínum þótt aðrar ástæður hafi leitt til þess að hætt var við byggingu hússins.

Vinnan sem Y hafi unnið hafi verið miklu meiri en lýst sé í álitsbeiðni. Starfsmaður Y hafi ekki verið í neinu sambandi við starfsmann Z meðan á vinnunni stóð en sent fyrirtækinu teikningarnar fullunnar að ósk álitsbeiðanda. Þannig liggi fyrir að álitsbeiðandi hafi beðið um þessa vinnu og þjónustu hjá Y. Athugasemdir álitsbeiðanda varði Z. Reikningur Y sé sanngjarn og endurgjald réttmætt og í samræmi við þá vinnu sem álitsbeiðandi óskaði eftir og unnin hafi verið. Álitsbeiðandi hafi ekki sýnt fram á annað. Því beri að hafna kröfu hennar um að hún þurfi ekki að greiða reikninginn.

## V

### Athugasemdir álitsbeiðanda

Í upphafi athugasemdanna er vakin athygli á því að í andsvörum komi fram að starfsmaður Z hafi sagt starfsmanni Y að álitsbeiðandi væri aðeins væntanlegur viðskiptavinur sem hefði áhuga á því að fá tilboð frá Z. Því hafi Y verið kunnugt strax í upphafi að ekki hafi legið fyrir hvort hún ætlaði að eiga viðskipti við Z.

Þar sem álitsbeiðandi hafi ekki verið sátt við staðlaðar teikningar Y hefðu starfsmenn Z, vegna tímaskorts þeirra, bent henni á að leita til Y til þess að klára breytingar teikningunni áður en fyrirtækið gæti gert henni tilboð og hafi álitsbeiðandi farið til þess fyrirtækis í því skyni. Vegna þessa hefði álitsbeiðandi talið að þjónusta Y væri veitt á vegum Z og í sambandi við starfsemi þeirra. Í andsvörunum er vitnað til dóms Hæstaréttar, 1984:838, þar sem álitsbeiðandi telur að aðstæður hafi verið hinar sömu og í sínu tilviki og viðskiptavinir fyrirtækis hefðu ekki álitnir þurfa að borga starfsmanni þess fyrir breytingar á stöðluðum teikningum sem fyrir hefðu legið. Nefna megi eftirtalin atriði sem orðið hafi til þess að álitsbeiðandi hafi gert ráð fyrir samstarfi fyrirtækjanna tveggja. Mappa með teikningum Y hafi legið frammi hjá Z. Starfsmaður Z hafi ráðlagt álitsbeiðanda að ræða beint við Y og gert boð á undan henni. Álitsbeiðanda hafi ekki verið gerð grein fyrir því hver kostnaður vegna þjónustu Y myndi verða eða að hann legðist á hana persónulega.

Óumdeilt sé að álitsbeiðandi hafi beðið um að breytingar yrðu gerðar á fyrirbyggjandi staðlaðri teikningu. Henni hafi hins vegar aldrei verið kynnt að kostnaður vegna breytinganna myndi falla á hana eða hve mikill hann yrði. Um réttarsamband álitsbeiðanda og Y gildi 6. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup, en þar komi fram í 1. mgr. að seljanda þjónustu sé skylt að veita upplýsingar um hvort fyrirhuguð kaup séu óhagkvæm fyrir neytandann að teknu tilliti til kostnaðar við verkið með hliðsjón af verðgildi hlutar eða öðrum atriðum sem hafi áhrif að hagkvæmni þeirrar þjónustu sem óskað sé. Í athugasemdum við 6. gr. í frumvarpi til laganna komi fram að markmiðið sé að koma í veg fyrir óvænt og ófyrirséð útgjöld og á það bent að fagaðili sé í betri aðstöðu til þess að meta hvort hagkvæmt sé að leggja út í vinnu við verkið og ráðleggja neytandanum þar um. Y hafi ekki fylgt skyldu sinni samkvæmt framangreindum lagaákvæðum og álitsbeiðandi orðið fyrir tjóni þess vegna.

Y hafi vitað að álitsbeiðandi hafi aðeins verið væntanlegur viðskiptavinur og hefðu þeir í því ljósi átt að leiðbeina henni um að breytingar sem hún hafði í huga að láta gera á teikningunni væru óhagkvæmar vegna þess kostnaðar sem myndi leggjast á hana sérstaklega í ljósi þess að starfsmönnum fyrirtækisins hafi verið fullkunnugt um að álitsbeiðandi hafði ekki gert samning við Z um kaup á húsi heldur einungis ætlað að leita eftir tilboði.

Álitsbeiðandi kannist ekki við að hafa óskað eftir öllum þeim breytingum sem Y hafi gert á teikningunum, en ef til vill hafi þær verið nauðsynlegar vegna óska hennar. Staðhæfing álitsbeiðanda um að of margar vinnustundir séu taldar á reikningi Y byggist á því að unnið hafi verið meira en hún hafi beðið um. Hafi allar breytingarnar verið nauðsynlegar til þess að uppfylla óskir álitsbeiðanda hafi Y borið að gera henni grein fyrir þeim kostnaði sem því fylgdi. Álitsbeiðanda hafi ekki verið gerð grein fyrir hve umfangsmikil vinnan við að hafa samskipti við skipulags- og byggingarfulltrúa yrði eða þeim kostnaði sem sú vinna myndi hafa í för með sér fyrir hana. Fráleitt sé að álitsbeiðandi hafi á þessum tíma verið farin að huga að graftrar- og byggingaleyfi. Álitsbeiðandi hafi allan tímann staðið í þeirri trú að Y væri að vinna fyrir Z svo að það fyrirtæki gæti gert henni tilboð. Þá segir álitsbeiðandi að fyrir hafi legið að Z hefðu ekki gert tilboð í húsbygginguna og það hafi því verið stórfellt gáleysi af hálfu Y að fara út í mikla vinnu án þess að kynna álitsbeiðanda kostnaðinn við hana. Vísar álitsbeiðandi þar um til 2. mgr. 6. gr. laga nr. 42/2000. Tekið er fram að álitsbeiðandi hafi ekki tekið ákvörðun um hvort hún vildi eiga viðskipti við Z því að hún hafi aðeins verið að leita eftir tilboðum. Álitsbeiðandi bendir á að í gr. 3.3. í siðareglum Arkitektafélags Íslands komi fram að arkitekt sé skylt að veita verkkaupa sem gleggstar upplýsingar um framkvæmd og áætlaðan kostnað fyrirhugaðs verkefnis og sjá til þess að gerður sé skilmerkilegur samningur um verkefnið. Það hafi Y ekki gert. Þá segir orðrétt í niðurlagi athugasemdana:

„Afleiðingar þess að seljandi veitir ófullnægjandi upplýsingar um hagkvæmni verksins leiða til þess að meginreglu að neytanda ber ekki að greiða nema fyrir það verk sem hefði verið unnið á grundvelli fullnægjandi upplýsinga, neytandinn á að vera eins settur og ef leiðbeiningaskylda seljanda hefði verið uppfyllt með fullnægjandi hætti sbr. lög um þjónustukaup. Ljóst er að Y virti ekki upplýsingaskyldu sína við X. Henni voru hvorki veittar upplýsingar um umfang þess verks sem hún bað um né kostnað samfara því Samkvæmt tilvitnuðum lagagreinum ber Y hallann af því tjóni sem varð vegna vanrækslu á lagalegri skyldu sinni. Að virtu því sem að framan greinir verður ekki talið að X beri að greiða umrædda kröfu Y.“

## VI

### Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðenda 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 og 1. mgr. 1. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup.

Það er almenn regla að sá sem óskar eftir þjónustu greiði fyrir hana þeim sem þjónustuna veitir, nema því aðeins að þjónustusalann sé gerð grein fyrir því að þjónustunnar sé óskað fyrir hönd annars aðila sem greiða muni fyrir hana og þjónustusalinn samþykki það fyrirkomulag á pöntun og greiðslu.

Í málatilbúnaði aðila sýnast þeir vera sammála um að engir samningar hafi tekist á milli Z og álitsbeiðanda um að fyrirtækið reisti hús fyrir álitsbeiðanda heldur einungis að hún væri væntanlegur viðskiptavinur þess. Álitsbeiðandi segir í athugasemdum sínum að af þessum sökum hafi Y verið strax í upphafi kunnugt um að álitsbeiðandi hefði ekki gert upp hug sinn hvort hún vildi eiga viðskipti við Z eða ekki. Álitsbeiðandi hafi hins vegar talið að þjónusta Y væri á vegum Z og í sambandi við starfsemi þeirra.

Af þessum málalíbúnaði álitsbeiðanda telur kæruneftndin tæplega hægt að draga aðra ályktun en þá að Y hafi mátt gera ráð fyrir því, eins og málum sýnist háttað, að álitsbeiðandi væri að panta þjónustu sjálfri sér til handa og myndi því greiða fyrir hana, enda ekkert komið fram um að álitsbeiðandi hafi gert einhverja grein fyrir því að hún væri að óska eftir þjónustu fyrir hönd Z, þótt sjálf kunnir hún að hafa staðið í þeirri meiningu. Þótt starfsmönnum Y hafi eflaust verið ljóst að álitsbeiðandi hafi leitað til Z um hugsanlegar byggingaframkvæmdir á hennar vegum getur það eitt ekki gert það að verkum að fyrirtækinu hafi borið að líta svo á að álitsbeiðandi væri að panta vinnu fyrir Z og ræki þannig erindi þess fyrirtækis. Samkvæmt framansögðu er það álit kæruneftndarinnar að Y hafi beint reikningi sínum réttilega að álitsbeiðanda. Rétt er að taka sérstaklega fram að þar með tekur kæruneftndin ekki afstöðu til þess hvort engu að síður kunnir að hafa skapast eitthvert réttarsamband á milli Z og álitsbeiðanda vegna samskipta þeirra.

Y gerir álitsbeiðanda reikning fyrir 44 klst. vinnu fyrir kr. 286.000 auk kr. 4.080 fyrir ljósritun að viðbættum virðisaukaskatti. Reikningurinn er þannig samtals að fjárhæð kr. 361.150. Á reikningnum stendur að hann sé fyrir gerð aðaltekninga af einbýlishúsi. Skilja verður málalíbúnað álitsbeiðanda svo að hún telji að tímaskráningin sé í sjálfu sér ekki óeðlileg miðað við þá vinnu sem unnin hafi verið á vegum Y heldur séu of margir tímar skráðir miðað við þá vinnu sem hún hafi beðið um, en ef til vill hafi vinnan verið nauðsynleg vegna þeirra óska um breytingar sem hún hafi sett fram. Ekkert annað er komið fram en álitsbeiðandi hafi haft í huga að byggja hús á ákveðinni lóð á þeim tíma sem vinna Y var unnin og henni hafi í því ljósi verið nauðsynlegt að hafa í höndum fullbúna aðaltekningu af húsinu og heimild til þess að hefja framkvæmdir. Í þessu sambandi breytir engu þótt síðar hafi verið hætt við bygginguna eða henni slegið á frest að ákvörðun álitsbeiðanda sjálfar.

Samkvæmt því sem fram kemur í gögnum málsins telur kæruneftndin mega byggja á því að Y hafi átt fyrir þá tekningu sem það breytti í þágu álitsbeiðanda. Kæruneftndin álitur að það verð sem álitsbeiðanda er gert að greiða fyrir aðaltekningu af húsi sem samkvæmt gögnum málsins átti að vera vel yfir 200 m<sup>2</sup> verði að teljast í hóf stillt.

Það er rétt sem álitsbeiðandi bendir á að seljanda þjónustu er skylt að veita upplýsingar um það hvort fyrirhuguð kaup á þjónustu séu óhagkvæm fyrir neytanda að teknu tilliti til kostnaðar við verkið með hliðsjón af verðgildi þess og öðrum atriðum sem áhrif hafa á hagkvæmni þeirrar þjónustu sem veitt er, sbr. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 42/2000. Samkvæmt þessu lagaákvæði hefði Y átt að gera álitsbeiðanda grein fyrir því hvað sú vinna sem hún óskaði eftir að yrði unnin myndi kosta. Að álit kæruneftndarinnar leggur lagaákvæðið hins vegar ekki þá skyldu á þann sem þjónustuna veitir að kanna það sérstaklega hjá þeim sem þjónustuna pantar hvort hann ætli að greiða fyrir hana sjálfur eða einhver annar sem sá er pantar kann að benda á, sbr. þá almennu reglu sem lýst er hér að framan. Þótt Y hafi ekki fullnægt þeirri lagaskyldu sinni að gera álitsbeiðanda grein fyrir því hvað sú vinna sem hún bað um kynni að kosta þykir það ekki eiga að leiða til þess, m.a. vegna þess að reikningi þykir í hóf stillt, að fyrirtækið glati rétti til þess að fá greitt fyrir vinnu sína að hluta eða öllu. Það er því álit kæruneftndarinnar samkvæmt því sem að framan er rakið að álitsbeiðanda beri að greiða Y reikning fyrirtækisins frá 23. nóvember 2007.

**Álitsorð**

Álitsbeiðanda, X, ber að greiða Y reikning fyrirtækisins frá 23. nóvember 2007.

---

Friðgeir Björnsson  
formaður

---

Guðrún Björk Bjarnadóttir

---

Hildigunnur Hafsteinsdóttir