

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 14. maí 2009 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-15/2009:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 9. mars sl. báðu X, hér eftir einnig nefnd álitsbeiðendur, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna reiknings frá Y að fjárhæð kr. 105.169. Reikning þennan hafa álitsbeiðendur greitt en vilja fá endurgreiddan hluta hans eða kr. 61.036.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 10. mars sl., gaf kæruneftndin Y kost á andsvörum og frest til þess til 23. mars. Engin andsvör bárust. Með bréfi, dags. 14. apríl sl., var aðilum tilkynnt að nefndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni segir eftirfarandi:

„Upplýsingar um keypta vöru/hlut eða þjónustu

Í október 2007 höfum við samband við A hjá Y og báðum hann um að koma og skoða leka í lofti sem fram hafði komið á heimili okkar, með það í huga að Y gerði okkur tilboð í verkið. Grunur okkar beindist að glugga á efrihæð og rennu á svölum.

Starfsmaður Y kom á staðinn til að kanna lekann og tók upp vél sem hann beindi að lekanum. Aðspurður sagði hann að um væri að ræða hitamyndun sem gæfi upplýsingar um hvar lekann mátti finna, en ásamt þessu tók hann myndir af vettvangi með venjulegri myndavél. Á þessum tímapunkti upplýsti starfsmaðurinn ekki um neinn kostnað vegna þessarar skoðunar og sagðist ætla að kanna myndirnar betur og hafa samband við mig eftir nokkra daga. Starfsmaðurinn hafði þó aldrei sambanda við mig en í desember 2007 kom í ljós leki á öðrum stað þannig að við höfðum aftur samband við fyrirtækið. Þá kom starfsmaðurinn aftur á staðinn til að skoða lekann með sama hætti, og tjáði okkur að hann yrði í sambandi við okkur fljótlega með hugmyndir um úrbætur.

Í febrúar 2008 höfðum við samband við A þar sem við vildum að framkvæmdar yrðu viðgerðir á rennuni og glugganum, en þá vildi hann að sett yrði í rakann ákveðið efni sem ætti að koma í veg fyrir að líf kviknaði í honum. Við spurðum A hve mikið þetta mundi kosta þar sem við vildum ekki hefjast handa á verki án þess að hafa verðhugmynd í huga, en hann tjáði okkur að kostnaðurinn yrði óverulegur. Í mars 2008 kom A og annar maður heim til okkar og bar efnið á svalirnar, en á þessum tímapunkti skoðaði hann sjálfur aðstæður í fyrsta skipti. Hann tók undir það með okkur að laga þyrfti rennuna og gluggann, þannig að ákveðið var að hann mundi senda undirverktaka sína til þess að gera okkur tilboð um að skipta út glugganum. Í byrjun apríl komu þessir undirverktakar Y til

að skoða gluggann og koma með tilboð vegna verksins. Þar sem við vorum með aðrar framkvæmdir í gangi og kornabarn á heimilinu, tókum við þá ákvörðun að fresta þessum gluggaframkvæmdum í bili.

Í september sl. sendi Y okkur svo reikning að fjárhæð kr. 208.635 kr. fyrir verkið sem við báðum aldrei um, en þá höfðum við ekki heyrt frá þeim í heila sex mánuði (Sjá fylgiskjal nr. 1)

Ágreiningsefni

Tilgangur þess að fá Y heim til okkar í upphafi var sá að þeir mundu skoða tjónið hjá okkur og gera okkur tilboð í verkið. Hvorki báðum við um sérstakan búnað vegna vinnunnar né tjáðu þeir okkur um að einhver kostnaður fælist í skoðuninni. Við teljum því að Y hafi algerlega brugðist skyldu sinni um að upplýsa okkur um þennan kostnað vegna myndatökunnar áður en myndatakan fór fram. Við sem almennir neytendur gátum að sjálfsögðu ekki gert okkur grein fyrir þessum gífurlega kostnaði sem fólst í myndatökunni, og teljum því að Y hafi brugðist tilkynningarskyldu sinni hvað myndatökuna varðar.

Við höfum ítrekað mótmælt þessum reikningi sem Y sendi okkur í september sl., en fyrirtækið hefur ekki viljað fallast á okkar sjónarmið. (Sjá fylgiskjal nr. 4 og 5). Við sáum okkur því nauðbeygð til að greiða reikning að fjárhæð kr. 105.169 kr. hinn 26. febrúar 2009 sem var eiginleg sáttatillaga þeirra (Sjá fylgiskjal 2). Við getum með engu móti fallist á þessi málalok, enda báðum við Y aldrei um að framkvæma fyrrgreint verk, þ.e. myndatökuna. Vegna vanskilakostnaðar og hótana um frekari innheimtuaðgerðir enduðum við á að greiða reikninginn en tókum fram að hann væri greiddur með fyrirvara um réttmæti greiðslunnar (Fylgiskjal nr. 2, síða 2).

Kröfur og rökstuðningur

Við höfum því alfarið að kostnaður vegna myndatökunnar hvíli á okkur, enda báðum við aldrei um að sú vinna yrði framkvæmd og vildum einungis fá tilboð frá Y vegna verksins. Okkur var aldrei gerð grein fyrir kostnaðinum vegna heimsóknarinnar eða myndatökunnar, og því teljum við að þjónustan sé haldin galla í skilningi þjónustukaupalaga. Þegar X leitaði til Y um skýringar á reikningnum var henni tjáð að kostnaðurinn kæmi til vegna ákveðinnar skýrslugerðar, en við báðum fyrirtækið aldrei um að vinna þá skýrslu né höfum við fengið hana í hendur.

Við erum þó tilbúin til að koma til móts við Y og fallast á að greiða þá fjóra tíma sem innheimtir voru vegna heimsókna, kostnað á akstri þeim tengdum og efni það sem við sannanlega samþykktum að sett yrði á svalirnar. Við samþykkjum því að greiða eftirfarandi hluta reiknings (Sjá fylgiskjal nr. 3).

4 tímar x 5870/-	23.480
Efni: MCI 2022 4 lítrar, 1492/-	5.968
Akstur, þrjár ferðir. 2000/-	6.000
Samtals	35.448
24,5% vsk.	8.685
Upphæð þess sem ég fellst á að greiða =	44.133“

IV

Úr gögnum málsins

Reikningur Y. til álitsbeiðenda er dags. 23. september 2008 og er að fjárhæð kr. 208.655 með virðisaukaskatti. Lýsing á því sem reikningurinn nær til er: hitamyndataka, svalagólf hreinsað og borið á gólfíð.

Á fylgiblaði með reikningnum er svofelld sundurliðun:

Vinna:

4 tímar x 5870/-	23.480
Myndataka 1	87.270
Myndataka 2	44.860
Vinna samtals	155.610
Efni:	
MCI 2022 4 lítrar 1492/-	5.968
Akstur:	
3 ferðir 2000/-	6.000
Samtals	167.578
24.5% vsk.	41.057
Upphæð reiknings	208.635

Y. setti ofangreindan reikning í innheimtu hjá lögmanni. Lögmaðurinn sendi svohljóðandi tölvupóst til álitsbeiðenda 25. febrúar 2009:

„Ég staðfesti hér með að kr. 105.169 er fullnaðargr. á reikn. Y, dags. 23/9 2008, svo fremi sem greitt verði í síðasta lagi föstudaginn 27. febr. 2009. Eftir þann dag fellur þetta samningstilboð niður.“

Fjárhæðina 105.169 greiddi annar álitsbeiðenda í banka 26. febrúar sl. og er sú skýring skráð í greiðslukvittun bankans að hún sé greidd með fyrirvara. Lögmaður Y. gaf síðan út kvittun fyrir greiðslunni 27. febrúar sl. Af þessari fjárhæð eru kr. 5.000 áfallinn kostnaður en dráttarvextir eru felldir niður.

V

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 og 1. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 766/2006. Viðskipti aðila falla undir lög nr. 42/2000 um þjónustukaup, sbr. 1. gr. þeirra laga.

Í álitsbeiðni kemur fram að álitsbeiðendur leituðu til Y í október 2007 og báðu um að komið yrði og skoðaður raki sem hafði orðið vart á heimili þeirra. Það var gert og tekin mynd af rakastaðnum með þar til gerði myndavél. Álitsbeiðendur höfðu aftur samband við fyrirtækið í desember 2007 þegar þau urðu vör raka á öðrum stað á heimili sínu og skoðaði starfsmaður frá fyrirtækinu lekann með sama hætti. Þá komu menn frá fyrirtækinu í mars 2008 og báru efni á svalir. Fyrir þessa vinnu í heild sendi Y álitsbeiðendum reikning að fjárhæð kr. 208.635, dags. 23. september 2008, en bauðst síðan til að lækka reikninginn um helming. Það boð þáðu álitsbeiðendur og greiddu kr. 100.169 af reikningsfjárhæðinni ásamt kr. 5.000 í áfallinn kostnað en voru gefnir dráttarvextir eftir. Á greiðsluseðli kemur fram að álitsbeiðendur greiddu þessa fjárhæð með fyrirvara.

Af því sem í álitsbeiðni stendur verður að ráða að ekkert hafi verið rætt um kostnað við vinnu Y fyrr en reikningur fyrirtækisins barst þeim. Í VII. kafla laga nr. 42/2000 um þjónustukaup eru ákvæði um verð þjónustu. Í 28. gr. segir að hafi ekki verið samið um verð fyrir keypta þjónustu skuli neytandi greiða það verð sem telja megi sanngjarnt með hliðsjón af því hve vinnan er mikil og hvers eðlis hún er. Í 33. gr. laganna segir og eftirfarandi:

„Seljandi þjónustu sem að beiðni neytanda hefur tekið að sé undirbúningsvinnu í þeim tilgangi að skilgreina hve vinna væri mikil eða verð þjónustu sem inna skal af hendi er heimilt að krefjast greiðslu fyrir hana.

Í 1. mgr. 6. gr. laga nr. 42/2000 segir að seljanda þjónustu sé skylt að veita upplýsingar um hvort fyrirhuguð kaup á þjónustu séu óhagkvæm fyrir neytandann að teknu tilliti til kostnaðar við verkið með hliðsjón af verðgildi hlutarins eða öðrum atriðum sem hafa áhrif á hagkvæmni þeirrar þjónustu sem óskað er eftir. Þetta ákvæði útilokar að sjálfsögðu ekki að verkkaupi hafi frumkvæði að því að óska eftir upplýsingum um það hvað umbeðið verk muni kosta.

Eins og að framan er lýst óskuðu álitsbeiðendur þrívægis eftir því að menn frá Y. kæmu á staðinn vegna raka á heimili þeirra. Enda þótt svo hafi verið að ekkert hafi verið rætt um kostnað vegna þeirrar vinnu og seljandi þjónustunnar hafi ekki upplýst um hann í hvert skipti leiðir það ekki til þess samkvæmt ákvæðum þjónustukaupalaga að hann eigi ekki rétt á greiðslu fyrir þjónustuna. Í slíkum tilvikum verður að fara eftir ákvæðum 28. gr. laganna sem að framan er rakin og miða greiðslu við það sem sanngjarnt getur talist með hliðsjón af því hve vinnan var mikil og hvers eðlis hún var. Þetta ákvæði byggist á því að sá sem óskar eftir því að þjónusta sé veitt verður að gera ráð fyrir því að þurfa að greiða fyrir hana nema samið sé sérstaklega um að hún sé ókeypis.

Samkvæmt sundurliðun reiknings Y kostar fyrri myndataka fyrirtækisins af rakanum kr. 87.270 og sú síðari kr. 44.860, samtals kr. 132.130 auk virðisaukaskatts kr. 32.372 eða samtals kr. 164.502.

Álitsbeiðendur miða kröfur sínar við að þeir eigi ekkert að greiða fyrir myndatökurnar en samþykkja að þau eigi að greiða aðra reikningsliði samtals að fjárhæð kr. 44.133. Þegar til þess er litið og þeirrar fjárhæðar sem álitsbeiðendur greiddu af reikningnum, þ.e. kr. 100.169, eftir samninga við Y er munurinn kr. 56.036 sem má líta á sem greiðslu fyrir myndatökur í tvö skipti. Það er álit kærunefndarinnar að Y eigi rétt til þess að fá greitt fyrir þessar myndatökur. Enda þótt ekki væri sérstaklega rætt um verð fyrir þær máttu álitsbeiðendur engu að síður gera ráð fyrir að fyrir þessa vinnu yrðu þau að greiða og af álitsbeiðninni verður ekki annað séð en hún hafi komið þeim að gagni eða geti gert það. Kærunefndin telur að ekki sé leitt í ljós eða leiddar líkur að því að gjald það sem þau greiddu fyrir myndatökurnar tvær kr. 56.036 sé ósanngjarnt í skilningi 28. gr. laga nr. 42/2000 og því verði að hafna kröfum álitsbeiðenda. Samkvæmt þessari niðurstöðu tekur kærunefndin ekki sérstaklega afstöðu til þess hvort álitsbeiðendur eru bundnir af þeim samningi við Y að þau greiddu aðeins helming reiknings fyrirtækisins frá 23. september 2008.

VI

Álitsorð

Kröfum álitsbeiðenda, X, er hafnað.

Sérálit Hildigunnar Hafsteinsdóttur

Ég er ósammála meirihluta nefndarmanna hvað varðar rökstuðning fyrir niðurstöðu í máli þessu. Þá ber að taka fram að þar eð engin andsvör bárust frá Y er nauðsynlegt að byggja að fullu á málavaxtalýsingu álitsbeiðenda.

Líta ber og til þess að í upphafi nam reikningur Y kr. 208.635, og þar af voru 164.502 kr. vegna myndatöku á heimili álitsbeiðenda. Óumdeilt er að álitsbeiðendur báðu Y um tilboð í verkið og samkvæmt 33. gr. laga um þjónustukaup nr. 42/2000, er og ljóst að heimilt er að krefjast greiðslu vegna slíkrar vinnu. Hins vegar verður ekki komist hjá að túlka þá grein í samræmi við aðrar greinar laganna og í samræmi við þann tilgang laganna að auka neytendavernd þegar kemur að þjónustukaupum.

Samkvæmt 6. gr. áðurnefndra laga er seljanda m.a. skylt að upplýsa neytanda um hvort fyrirhuguð kaup á þjónustu séu óhagkvæm með tilliti til ákveðinna þátta og hvort verð er verulega hærra en neytandi hefði mátt gera ráð fyrir. Ganga má út frá því að hefði álitsbeiðendum verið gert ljóst að kostnaður við tvær myndatökur yrði 164.502 kr. hefðu þau hætt við verkið. Enda verður að telja ósannað, miðað við skýrslu Y sem álitsbeiðendur lögðu fram í málinu, og er fjórar síður að lengd (þar af tvær síður með myndum), að umdeildar hitamyndir skipti sköpum við viðgerðir á leka hjá álitsbeiðendum. Verður og að telja að starfsmanni Y hefði verið í lófa lagið að upplýsa álitsbeiðendur um þann mikla kostnað er væri myndatökunum samfara. Tel ég því upphaflegan reikning Y hafa brotið gegn ákvæðum laganna um leiðbeiningaskyldu seljanda auk ákvæða 1. mgr. 9. gr., sbr. og 1. mgr. 4. gr. áðurnefndra laga.

Hins vegar ber að líta til þess að samið var um verulegan afslátt af upphaflegum reikningi, en ekki kemur fram í gögnum málsins hverjar ástæður Y. fyrir veitingu slíks afsláttar voru eða hvort fallist var á ákveðna galla á verkinu með veitingu hans. Sú upphæð sem greidd var hinn 26. febrúar sl. nam 105.169 kr. og þar af voru 100.169 kr. vegna vinnu Y. Eftir að dreginn hefur verið frá kostnaður vegna aksturs, efnis, virðisaukaskatts, og vinnu við svalir standa eftir kr. 45.009 eða 56.036 með virðisaukaskatti, en það svarar til 7,7 útseldra vinnustunda seljanda. Nú liggur ekki fyrir í málinu hve langan tíma umræddar myndatökur tóku en ljóst er að um var að ræða tvær ferðir starfsmanns Y og miðað við þau gögn er liggja fyrir í málinu verður þessi fjöldi vinnustunda ekki talinn óeðlilegur, eða kostnaður óeðlilegur í skilningi 28. gr.

Ég tel því að Y hafi átt rétt til greiðslu að upphæð 100.169 kr. fyrir störf sín á heimili seljanda en því hefur ekki verið haldið fram í málinu að vinna seljanda hafi verið haldin galla að öðru leyti en því er hér hefur verið rakið. Verður því að líta á reikning þann er álitsbeiðendur hafa þegar greitt með fyrirvara sem fullnaðargreiðslu.

Álitsorð

Álitsbeiðendur hafa að fullu greitt reikning Y með greiðslu kr. 105.169 hinn 26. febrúar 2009. Að öðru leyti er kröfum þeirra hafnað.

Hildigunnur Hafsteinsdóttir