

M-63/2009 Álit 28. september 2009

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 28. september 2009 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-63/2009:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 19. ágúst sl. bað X. hér eftir einnig nefnd álitsbeiðandi f.h. húsfélagsins að18, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna reiknings frá fyrirtækinu Z. Álitsbeiðandi lýsir kröfu sinni svo: „Gerð er sú krafa að Z viðurkenni að þjónusta fyrirtækisins hafi verið afþökkuð frá og með ágúst 2008 og aftur afþökkuð vegna ársins 2009 og að reikningur fyrir garðslátt í maí 2009 sé því óréttmætur. Farið er fram á að reikningur vegna byrjaðs garðsláttar þann 19. maí 2009, dags. 15.07.09, verði endurgreiddur að fullu, en hann var greiddur með fyrirvara um réttmæti reikningsins.“ Framangreindur reikningur er að fjárhæð kr. 11.078.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 20. ágúst s.l., gaf kæruneftndin seljanda kost á andsvörum og bárust þau 28. ágúst. Álitsbeiðanda var með bréfi, dags. 31. ágúst, gefinn kostur á því að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þær 7. september Með bréfi, dags. 14. september sl., var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni kemur fram að í september 2007 hafi fyrirtækið Z verið fengið til þess að klippa gróður á garðsvæði húsfélaganna í 16 og 18. Vorið 2008 hafi verið gerður samningur símleiðis fyrir húsfélögin tvö um að Z annaðist garðslátt og hirðingu á garði. Í júlí 2008 hafi þessi þjónusta verið afþökkuð símleiðis og annar aðili fenginn til starfsins. Þetta megi sjá af því að reikningar frá Z hafi verið greiddir á tímabilinu frá 21. maí til 2. júlí 2008 en næsti reikningur greiddur til annars aðila vegna garðsláttar og hirðingar og sé hann með gjalddaga 1. október. Hringt hafi verið frá Z síðastliðið vor og að því spurt hvort eitru ætti í garðinum en þjónustan verið afþökkuð og áréttað að búið væri að segja upp samningi við fyrirtækið og annar aðili tekinn við þjónustunni. Þá hafi Z sent bréf sama vor sem ekki hafi þótt ástæða til að svara þar sem þjónusta fyrirtækisins hefði tvívegis verið afþökkuð. Í álitsbeiðninni segir að rétt sé að taka fram að gjaldkeri húsfélagsins í 18 hafi greitt Z einn reikning 9. september 2008 vegna garðsláttar 10. júlí og 3. september 2008. Gjaldkerinn hafi greitt reikninginn að óskoðuðu máli án þess að vita hvort slegið hefði verið í september og því hafi ekki verið gerð athugasemd við reikninginn.

Starfsmaður frá Z hafi mætt við 18 þann 19. maí sl. og byrjað að slá en athugull nágranni sem þekkt hafi til málsins hafi sent hann burtu við svo búið. Eftir það atvik hafi verið hringt í Z og ítrekað að samningur um þjónustu væri ekki fyrir hendi.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda er því lýst að Z hafi síðan haustið 2007 unnið fyrir húsfélögin að 16 og 18 við ýmsa aðkeypta þjónustu fyrir garðinn og í hverju sú þjónusta hafi verið fólgin. Í framhaldi af því hafi forsvarsmaður húsfélagsins Arnarsmára 16 pantað frekari þjónustu fyrir bæði húsfélögin, þ.e. slátt á gördunum á u.þ.b. 14 daga fresti frá vori til hausts. Hinn 10. júlí hafi forsvarsmaður húsfélagsins 16 beðið um að tveimur næstu sláttum yrði sleppt fyrir bæði húsfélögin. Hinn 15. júlí 2008 hafi húsfélaginu borist bréf frá forsvarsmanni húsfélagsins 16 þar sem segi að það húsfélag hafi ákveðið að leita annað eftir garðþjónustu og beðið um að afbókuð yrði öll þjónusta það sem eftir lifði sumars.

Engin afpöntun hafi verið gerð af hálfu húsfélagsins 18 og hafi fyrirtækið því slegið fyrir félagið út það sumar eins og beðið hafi verið um. Í sumarlok 2008 hafi með síðasta greiðsluseðli til húsfélagsins 18 verið sent bréf, þakkað fyrir samstarfið á liðnu sumri og minnt á að komið yrði að næsta vori til að slá garðinn þannig að ekki væri þörf á að panta slátt fyrir næsta sumar. Engar athugasemdir hafi borist frá húsfélaginu vegna þessa bréfs. Vera kunni að þáverandi gjaldkeri, sem greitt hafi síðasta reikninginn, hafi ekki komið þessu til skila til húsfélagsins. Húsfélaginu 16 hafi vorið 2009 verið boðin áframhaldandi þjónusta sem hefði verið afþökkuð og ítrekað að húsfélagið óskaði ekki eftir þeirri þjónustu eins og gert hafi verið í tölvupósti í júlí árið áður. Þó að Z sendi bréf með síðasta reikningi hvers árs, eins og að framan er lýst, þá sendi fyrirtækið á hverju vori bréf til viðskiptavina sinna og láti þá vita að von sé á þjónustu en biðji þá jafnframt að láta vita hafi einhverjar breytingar orðið frá fyrra ári. Þá er vísað til þess sem segir í tölvupósti húsfélagsins til Z frá 17. júlí sl. en tilvitnunin hljóðar svo: „Fyrirtæki og eða einstaklingar geta ekki skyldað neinn til að lesa eða svara pósti sem því þykir óviðeigandi.“ Í andsvörunum segir síðan eftirfarandi:

„Z hafði fram að þeim degi sem slegið var þann 19. maí 2009 ekki borist, hvorki símléiðis né bréfléiðis, uppsögn á þjónustu um slátt fyrir 18. Z sér því ekki ástæðu til þess að fella niður reikning, eða endurgreiða húsfélaginu 18 fyrir þá þjónustu sem átti sér stað þann 19. maí síðastliðinn. Þrátt fyrir að þjónustan hafi í upphafi verið pöntuð af sama aðila fyrir húsfélögin 16 og 18 hefur Z unnið fyrir húsfélögin í sitthvoru lagi, þannig höfum við haft samskipti bæði við íbúa 16 og 18 og tekið við bæði pöntunum og þjónustuáþendingum frá fólki úr báðum húsfélögum. Einnig vorum við beðin um frá upphafi að stíla reikninga fyrir húsfélögin ekki sameiginlega á 16-18 heldur halda þeim sér fyrir hvort húsfélag, sem við og gerðum og getum þá ekki gert ráð fyrir öðru en að húsfélögin séu sitthvor þjónustuaðilinn.“

V

Athugasemdir álitsbeiðanda

Í athugasemdum álitsbeiðanda kemur fram að haft hafi verið samband við Z fyrir bæði húsfélögin 10. júlí 2008 og það beðið að sleppa grasslætti. Hafi það verið gert í kjölfar þeirrar óánægu sem verið hafi með þjónustu fyrirtækisins eins og fram komi í bréfi húsfélagsins 16 til Z 5 dögum síðar. Álitsbeiðandi segist telja að þar hafi verið afþökkuð þjónusta Z fyrir bæði húsfélögin. Í upphafi hafi verið samið fyrir bæði húsfélögin af sama aðila sem búi í 16 og við það tækifæri hafi enginn frá Z haft sérstaklega samband við húsfélagið í 18. Z hafi því mátt vita, þótt

ekki hafi það verið tekið sérstaklega fram í bréfinu frá húsfélaginu í 16 frá 15. júlí 2009, að verið væri að afþakka þjónustu fyrirtækisins fyrir bæði húsfélögin. Þá segir orðrétt í athugasemdunum:

„Um svipað leyti og starfsmaður Z hafði samband við B í 16 snemma vors 2009, var einnig hringt í E í 18 til að bjóða honum afmarkaða þjónustu, þ.e. vorúðun við maðki og lús á trjám. Þetta afþakkaði E og ítrekaði að þjónusta Z hefði verið afþökkuð. Þetta kemur ekki fram í andsvörum Z, en haft var samband við E sérstaklega til að fá þetta staðfest aftur í gær.“

VI

Úr gögnum málsins

Andsvörum seljanda fylgdi ljósrit af bréfi, dags. 8. maí 2009. Bréfið er svohljóðandi:

„Ágæti viðskiptavinur, þakka þér fyrir að vera í viðskiptum við Z. Við viljum láta þig vita að við byrjum að slá fyrstu umferð upp úr miðjum maí til 4. júní.

Eins og við tilkynntum í bréfi s.l. haust, þá munum við halda áfram að þjónusta garðinn þinn, ef þú vilt ekki halda viðskiptunum áfram, vinsamlegast hafðu þá samband í síma 896-6151.

Við viljum minna þig á að við veitum alla þjónustu varðandi garðyrkju, þannig að ef það er eitthvað sem þú vilt að við gerum fyrir utan að slá grasið, ekki hika við að hringja í okkur.

[...]“

Meðal gagna málsins er tölvupóstur, dags. 17. júlí 2009 frá húsfélaginu 18 til Z. Segir þar m.a. eftirfarandi:

„Í gær kom reikningur frá Z með gjalddaga (og pósthimpli) **í fyrradag**. Upphæð kr. 11.078-. Á sameiginlegum húsfélagsfundum 16 og 18 í júní kom m.a. fram að menn frá húsfélögunum hefðu afþakkað þjónustu Z í sumar. Fram kom að sá háttur hefði verið hafður á að senda húsfélögunum bréf og varpa ábyrgðinni á að afþakka þjónustuna í ár yfir á umsjónarmenn húsfélaganna.

Starfsmaður Z mun hafa mætt á staðinn í maí s.l. og þá verið stoppaður af.

Um þetta vil ég segja þetta:

1. Þjónusta Z var afþökkuð og annar aðili var fenginn til starfans.
2. Fyrirtæki eða einstaklingar geta ekki skyldað neinn til að lesa eða svara pósti sem þykir óviðeigandi.
3. Ekki liggur fyrir samningur um ótímabundna þjónustu.

Þessi reikningur mun því verða endursendur.“

VII

Niðurstaða kæruneftdarinnar

Kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og Z falli undir valdsvið neftdarinnar, 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. Ágreiningur aðila fellur undir lög nr. 42/2000 um þjónustukaup.

Krafa álitsbeiðanda er þannig orðuð að fyrri hluti hennar er í raun rökstuðningur fyrir þeirri kröfu að Z endurgreiði reikning að fjárhæð kr. 11.078. Kærunefndin mun því einvörðungu taka afstöðu með beinum hætti til endurgreiðslu-kröfunnar.

Í 1. málslíð 1. mgr. 4. gr. laga nr. 42/2000 segir eftirfarandi:

„Útseld þjónusta, sem veitt er í atvinnuskyni, skal ávallt vera byggð á fagþekkingu og í samræmi við góða viðskiptahætti sem tíðkast hverju sinni.“

Deila aðila snýst um það hvort húsfélagið 18 hafi afpantað garðslátt fyrir árið 2009 hjá Z. Kemur fram í andsvörum Z að forsvarsmaður húsfélagsins 16 hafi 14. maí 2008 beðið um frekari þjónustu fyrir húsfélögin bæði, 16 og 18, þ.e. garðslátt í formi áskriftar. Þessi þjónusta var formlega afþöntuð af hálfu húsfélagsins 16 í tölvupósti 15. júlí 2008 og ástæðan sögð sú að slátturinn í síðustu viku, sem reyndar hafi verið afpantaður, hafi verið framkvæmdur með þeim hætti að líkt hafi verið og garðurinn hefði verið plægður „og ójafn og illa gerður í þokkabót.“ Ástæða er til að ætla að slátturinn í garði húsfélagsins 18 hafi verið framkvæmdur með svipuðum hætti þótt því sé ekki sérstaklega lýst í gögnum málsins.

Af bréfi Z, dags. 8. maí sl., sem rakið er í kafla VI hér að framan verður ekki annað ályktað en fyrirtækið líti svo á að samningur fyrirtækisins við húsfélagið 18 um garðslátt sé í gildi en um það beðið að haft sé samband vilji félagið ekki halda viðskiptum við fyrirtækið áfram.

Því er haldið fram af hálfu álitsbeiðanda að þjónusta Z við húsfélagið 18 hafi verið afþökkuð, seinni part sumars 2008 og eins vorið 2009, en annar aðili hafi verið fenginn til starfans. Ennfremur segir álitsbeiðandi að upphaflegur samningur milli húsfélagsins og Z hafi ekki verið ótímabundinn. Af hálfu Z er því mótmælt að húsfélagið 18 hafi afþakkað áframhaldandi garðslátt, en viðurkennt að það hafi verið gert af hálfu húsfélagsins 16.

Fyrir liggur að forsvarsmaður húsfélagsins 16 pantaði svokallaða áskrift að garðslætti fyrir húsfélögin bæði 14. maí 2008. Af hálfu húsfélagsins 16 var þeirri þjónustu sagt formlega upp og verður ekki betur séð að ástæðan hafi verið sú að veruleg óánægja hafi verið með það hvernig garðslátturinn var framkvæmdur. Mátti Z búast við að svipuð óánægja ríkti hjá húsfélaginu 18, enda þótt formleg uppsögn bærisk ekki frá því félagi. Gegn andmælum Z er ekki hægt að telja fullsannað að samningnum um garðsláttinn hafi verið sagt upp símleiðis þótt sterkar líkur bendi til þess. Má þar nefna að í upphafi mun Z hafa annast eiturúðum á garðinum að 18. Álitsbeiðandi segir að slík þjónusta hafi verið afþökkuð símleiðis vorið 2009 og sömuleiðis garðsláttur. Víst er að hvorki er að finna reikninga frá Z fyrir garðúðun vorið 2009 í gögnum málsins né er því haldið fram af hálfu fyrirtækisins að í gildi hafi verið samningur um þá þjónustu. Enda þótt svona hagi til að því er sönnun varðar lítur kærunefndin engu að síður svo á, eins og forsögu málsins er háttað og lýst er að framan, að Z hefði verið rétt í samræmi við góða viðskiptahætti, sbr. 1. mgr. 4. gr. laga nr. 42/2000, að ganga eftir beinu og ótvíræðu svari frá húsfélaginu 18 við bréfi fyrirtækisins til húsfélagsins, dags. 8. maí sl., um það hvort húsfélagið óskaði eftir garðslætti sumarið 2009, en líta ekki svo á, þar sem félagið brást ekki við bréfinu, að

það væri sama og samþykki þess fyrir áframhaldandi viðskiptum. Það gerði félagið ekki og er það því niðurstaða kærunevndarinnar að Z beri að endurgreiða húsfélaginu 18 reikning fyrirtækisins, dags. 15. júlí 2009, að fjárhæð kr. 11.078.

VIII

Álitsorð

Z ber að endurgreiða húsfélaginu 18 kr. 11.078

Friðgeir Björnsson
formaður

Guðrún Björk Bjarnadóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir