

## Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 30. nóvember 2009 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-82/2009:

### I

#### Álitaefni og kröfugerð

Hinn 12. október sl. bað X, hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna reiknings frá fyrirtækinu Y, fyrir skoðun á baðherbergi, ráðgefandi upplýsingar vegna breytinga á innréttingum o.fl. Álitsbeiðandi krefst þess aðallega að reikningurinn verði felldur niður ásamt innheimtukostnaði, en til vara að hann verði lækkaður niður í það sem sanngjarnt og hóflegt geti talist miðað við umfang vinnu fyrirtækisins og eðli verksins.

### II

#### Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 14. október sl., gaf kæruneftndin seljanda kost á andsvörum og frest til að skila þeim til 26. október. Lögmaður Y óskaði eftir lengri fresti og var hann veittur. Andsvörin bárust 3. nóvember. Með bréfi, dags. 5. nóvember, var álitsbeiðanda gefinn kostur á því að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þær 13. nóvember. Með bréfi, dags. 17. nóvember sl., var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

### III

#### Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni segir m.a. eftirfarandi:

„Í mars sl. leitaði ég eftir tilboði frá Y vegna flísalagningar á baðherberginu hjá mér. Y gerði mér tilboð sem ég samþykkti en áður en verkið var hafið dró ég samþykkið til baka þar sem ég fékk betra tilboð frá öðrum aðila. Starfsmaður Y kom í mars sl. til að skoða aðstæður og svo aftur í júní þar sem hann var búinn að gleyma þessu og þurfti að koma aftur til að meta aðstæður. Hinn 8. júlí sl. sendir Y mér reikning vegna skoðunar og ferða starfsmannsins í tengslum við tilboðið en þessi reikningur verður að teljast vægast sagt ósanngjarn. [...] Þegar ég ræddi í upphafi við Y var mér aldrei tjáð að umrætt tilboð kostaði eitthvað, en ég er jafnframt ósáttur við þá vinnu sem hann telur fram á reikningnum. Hinn 17. júlí mótmælti ég fjárhæð reikningsins en fékk ekkert svar frá Y. [...] Hinn 24. september fékk ég senda innheimtuviðvörðun frá lögmönnum Z[...] en eftir að rætt var við þá var mér lofað að krafan yrði fryst þangað til að leyst yrði úr málinu fyrir kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa.

#### Ágreiningsefni

Ágreiningurinn snýr að vinnu Y sem reikningurinn grundvallast á. Samkvæmt reikningnum kom gagnaðilinn fjórum sinnum á vettvang til þess að skoða þetta litla verk (flísalagnir) en ferðirnar voru í raun einungis tvær (seinni ferðin vegna þess að gagnaðilinn hafði gleymt verkinu). Fyrir þennan hluta reikningsins (fjórar ferðir heim)

krefst Y 49.200 kr. og 9.200 kr. í akstur (fjárhæðirnar eru fyrir utan vsk.). Þá krefst Y að lokum kr. 12.300 vegna ferðar til byggingafulltrúa og 2.300 vegna aksturs. Með vsk. hljóðar reikningurinn upp á kr. 90.885 kr. en hann er tilkominn vegna skoðunar á vettvangi, ferðar til byggingafulltrúa og tilboðsgerð. Þar sem vinnan var ekki hafin á verkinu og þar sem mér var aldrei tjáð að tilboðið mundi kosta mig er ég mjög ósáttur við þessa kröfu. Ég hef þegar mótmælt þessum reikningi en hef ekki fengið nein viðbrögð frá Y (fékk einungis innheimtuviðvörðun frá Z).“

Álitsbeiðandi vísar í 28. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup, segir reikninginn rangan og ósanngjarnan og finna þurfi út sanngjarnt endurgjald með hliðsjón af umfangi vinnunnar og eðli verksins.

#### IV

##### Andsvör seljanda

Í andsvörum lögmanns seljanda kemur fram að álitsbeiðandi hafi leitað til Y. í mars sl. og hafi starfsmaður mætt á staðinn að hans ósk. Rætt hafi verið um vinnutilhögun, þ.m.t. flísalögn, breytingar á tækjum o.fl., allt eins og farið sé fram á í 1. mgr. 6. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup. Í apríl hafi verksali aftur verið boðaður á verkstað og nú til þess að athuga með mál á baðherbergisinnréttingu og sturtuklefa og aftur nokkrum dögum síðar til þess að skoða flísar sem fara hafi átt á vegg og gólf.

Í upphafi júní hafi verksali enn og aftur verið boðaður á verkstað. Farið hafi verið yfir verkefnið og lykklar afhentir honum að íbúðinni. Munnlegt samkomulag hafi verið gert um að kostnaður við verkið yrði kr. 249.000 með virðisaukaskatti. Skilningur verksala hafi verið sá að með afhendingu lykla hafi verkkaupi í raun gengið að samningunum. Verktaki hafði því næst farið af landi brott í sumarleyfi.

Nokkrum dögum síðar hafi sonur álitsbeiðanda haft samband við verktaka og afpantað þjónustuna, sbr. 35. gr. laga nr. 42/2000, en sonurinn hefði ætlað að taka verkið að sér. Verksala hafi orðið ljóst að afpöntun hefði verið gerð af ástæðum sem vörðuðu hvorki vinnu verksala né það að tilboð hans hafi verið of hátt. Verksali hafi síðar afhent verkkaupa lykla af íbúðinni 6. júlí og hann kvittað fyrir móttöku þeirra.

Þar sem verkið hafi verið afpantað hafi verksali sent reikning til verkkaupa, sbr. 7. og 28. gr. laga nr. 42/2000. Verkliðir hafi verið reiknaðir á tímagjaldi þar sem verksala hafi ekki verið gert kleift að standa við samninginn en með honum hefði verið hægt að ná hagstæðara verði, enda um tilboð að ræða. Í þessu sambandi sé bent á 1. og 2. mgr. 36. gr. laga nr. 42/2000 en líta þurfi til þess að verksali hafi þurft að fara úr öðrum verkum á þessu tímabili til þess að mæta á verkstað hjá verkkaupa. Því sé eðlilegt að reikna tímagjald ásamt akstri fyrir þá vinnu sem unnin hafi verið og sé tímagjaldið sanngjarnt. Með hliðsjón af aðdraganda samningssambandsins sé um sanngjarna kröfu að ræða og því fari verksali fram á að álitsbeiðandi greiði sér útlagðan kostnað við verkið í samræmi við reikninginn sem honum hafi verið sendur.

#### V

##### Athugasemdir álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi telur þann vinnustundafjölda sem Y krefst greiðslu fyrir vera gróflega áætlaðan og ekki vera réttan þar sem starfsmaður fyrirtækisins hafi stoppað stutt við í hvert sinn og ekki þurft svo langan tíma til þess sem hann gerði. Þá ítrekar álitsbeiðandi að starfsmaðurinn hafi aðeins þurft að koma tvisvar sinnum vegna hins

fyrirhugaða verks og í seinna skiptið hafi hann komið vegna þess að hann hafi verið búinn að gleyma aðstæðum. Þá kveðst álitsbeiðandi draga í efa að Y hafi sent mann til byggingarfulltrúa til þess að skoða teikningar af pípulögnum, en hann hafi heyrt frá pípulagningamönnum að slíkt væri ekki í verkahring múrara. Álitsbeiðandi vísar sem fyrr til 28. gr. laga nr. 42/2000, segir reikninginn ósanngjarnan og finna þurfi út sanngjarnt endurgjald miðað við vinnuframlag Y. Þá kveðst álitsbeiðandi mótmæla því og hafna að verkliðirnir séu reiknaðir á tímagjaldi vegna þess að verkið hafi verið afpantað. Um það vísar álitsbeiðandi til 1. mgr. 36. gr. laga nr. 42/2000 þar sem segir að við afpöntun þjónustu sé seljanda heimilt að krefjast greiðslu sem hann hafi innt af hendi sem eigi að ákveða með tilliti til heildarverðs fyrir þjónustuna og að öðru leyti með hliðsjón af 28. gr. laganna.

## 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 og 1. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 766/2006 um kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa. Ágreiningur aðila fellur undir lög nr. 42/2000 um þjónustukaup.

Á reikning Y frá 8. júlí sl. er ritað að hann sé fyrir vinnu „við skoðun á baðherbergi og ráðgefandi upplýsingar vegna breytinga á innréttingu, sturtuklefa, handklæðaofns, salernis og flísalagnar á þessu sama baðherbergi.“ Reikningurinn nær til þess að komið hafi verið fjórum sinnum á verkstað, einu sinni í mars, tvisvar í apríl og einu sinni í júní. Reiknaðir eru 3 tíma í hvert sinn eða 12 tímar samtals. Þá reiknar Y sér þrjár vinnustundir fyrir ferð til byggingarfulltrúa vegna fyrirhugaðra breytinga á WC og sturtu. Er tímafjöldinn því samtals 15 stundir og tímakaup kr. 4.100 og því nemur umkrafinn kostnaður vegna vinnu kr. 61.500. Y gerir álitsbeiðanda reikning fyrir akstur í 5 skipti á kr. 2.300 eða samtals kr. 11.500. Reikningur Y er því samtals að fjárhæð kr. 73.000 auk virðisaukaskatts kr. 17.885 eða kr. 90.885.

Í andsvörum seljanda er því lýst að starfsmaður Y hafi komið í mars til þess að ræða vinnutilhögun og veita ráðleggingar hvernig best væri að standa að breytingum á vatns- og frárennislögnum. Eftir það hafi ferðin til byggingarfulltrúa verið farin. Í apríl mánuði hafi starfsmaður fyrirtækisins farið á verkstaðinn til þess að athuga með mál á baðherbergisinnréttingu og sturtuklefa og aftur nokkrum dögum síðar til þess að skoða flísar sem fara hafi átt að vegg og gólf. Seljandi segir að í upphafi júnímánaðar hafi verksali enn verið boðaður á verkstað en því einungis lýst að farið hafi verið yfir verkefnið og lykklar afhentir.

Fram kemur í álitsbeiðni að starfsmaður Y hafi komið til álitsbeiðanda í mars, en ekki er tekið fram hvort það var í eitt eða tvö skipti, en hins vegar segir í athugasemdum álitsbeiðanda að starfsmaður frá fyrirtækinu hafi aðeins þurft að mæta í tvö skipti.

Samkvæmt framangreindu greinir aðila á um það hversu oft starfsmaður Y kom á staðinn. Ekki kemur þó skýrt fram hvort álitsbeiðandi mótmælir því að starfsmaður Y hafi komið í fjögur skipti eins og reikningur fyrirtækisins gefur til kynna eða hvort hann telur að starfsmaðurinn hafi aðeins komið eða þurft að koma í tvö skipti en í síðara skiptið segir álitsbeiðandi starfsmanninn hafa komið vegna þess að hann hafi verið búinn að gleyma því sem fyrr hafi verið gert. Kærunefndin telur eins og gögn málsins horfa við

henni að á því verði að byggja að á reikningi Y sé rétt greint frá þeim fjölda ferða sem starfsmaður fyrirtækisins fór á verkstaðinn en jafnframt að ferð starfsmannsins í júní hafi verið farin af þeim ástæðum sem álitsbeiðandi lýsir.

Kærunefndin telur að óumdeilt sé að komist hafi á samningur á milli aðila um að Y annaðist ákveðnar framkvæmdir í baðherbergi álitsbeiðanda og að síðar hafi álitsbeiðandi rift þeim samningi. Þetta er neytanda heimilt samkvæmt 35. gr. laga nr. 42/2000.

Af hálfu Y var, áður en samningi var rift, unnin undirbúningsvinna fyrir verkið, og samkvæmt 1. mgr. 36. gr. laga nr. 42/2000 er fyrirtækinu heimilt að krefjast greiðslu fyrir þá vinnu en fjárhæð endurgjaldsins ber að ákveða með tilliti til heildarverðs þjónustunnar og að öðru leyti með hliðsjón af 28. gr. laganna. Einnig má hér líta þeirrar almennu reglu að sé beðið um vinnu, þótt sú vinna kunni aðeins að vera til undirbúningsverki, verður verkbeiðandi að gera ráð fyrir því að þurfa að greiða fyrir vinnuna nema hann semji sérstaklega um annað. Verkbeiðandi verður sjálfur að hafa frumkvæði að því að semja um að vinnan sé unnin án endurgjalds eða greiða ella gjald í samræmi við framangreind lagaákvæði. Af þessum ástæðum verður að hafna aðalkröfu álitsbeiðanda um að Y felli reikning sinn niður.

Í skýringum við 36. gr. í frumvarpi því sem síðar varð að lögum nr. 42/2000 segir m.a. eftirfarandi:

„Seljandi getur krafist greiðslu fyrir vinnu sem unnin hefur verið eða nauðsynlegt er að vinna án tillits til afpöntunar neytanda. Undir vinnu sem hefur verið unnin falla ráðstafanir sem hún byggist á, t.d. undirbúningsrannsóknir, uppsetning verkpalla o.s.frv. Greiðsla skal ákveðin á grundvelli þess verðs sem þjónustan í heild átti að kosta og að öðru leyti á grundvelli 28. gr.“

Í 28. gr. laga nr. 42/2000 segir að hafi ekki verið samið um verð fyrir keypta þjónustu skuli neytandi greiða það verð sem telja má sanngjarnt með hliðsjón af því hve vinnan er mikil og hvers eðlis hún er. Samkvæmt framangreindri skýringu á 36. gr. laga nr. 42/2000 ber einnig að hafa í huga það heildarverð sem greiða átti fyrir hugaða þjónusta og verður í því tilviki sem hér um ræðir að miða við að aðilar hafi samið um verðið kr. 249.000 og nemur því reikningur Y rúmlega 36% af samningsfjárhæðinni. Það er tvímælalaust hátt hlutfall sem ekki er hægt að telja í samræmi við ákvæði 1. mgr. 36. gr. laga nr. 42/2000. Verður kærunefndin að hafa það í huga við afgreiðslu málsins.

Y reiknar sér undantekningarlaust 3 tíma í hvert skipti sem starfsmaður fer á verkstað eða til byggingarfulltrúa. Ekki verður annað sagt en reikningsgerð af þessu tagi hafi á sér nokkurn ólíkindablæ en ekki var samið um fasta greiðslu fyrir hvert skipti sem mætt var. Leiðir þetta til lækkunar reikningsins. Eins álitur kærunefndin að verulegar líkur séu á því að ferðin á verkstað í júní hafi verið farin að frumkvæði Y en aðrar ferðir að frumkvæði álitsbeiðanda. Með þetta í huga og samkvæmt framangreindum ákvæðum laga nr. 42/2000 telur kærunefndin hæfilegt að álitsbeiðandi greiði Y kr. 46.000 auk virðisaukaskatts 11.270 eða samtals kr. 57.270.

Kærunefndin telur það utan valdsvið síns að taka afstöðu til þess hvort eða hve háan innheimtukostnað seljanda álitsbeiðanda kann að vera skylt að greiða, en álitsbeiðandi gerir þá kröfu að hann verði felldur niður.

## VII

Álitsbeiðandi, X, greiði Y. kr. 57.270.

---

Friðgeir Björnsson  
formaður

---

Guðrún Björk Bjarnadóttir

---

Hildigunnur Hafsteinsdóttir