

## Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 9. janúar 2012 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-77/2011.

### I

#### Álitaefni og kröfugerð

Hinn 19. ágúst 2011 bað Z, f.h. húsfélagsins X, hér eftir nefnt álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna viðskipta við Y, hér eftir nefnt seljandi. Deilt er um þrjá reikninga sem seljandi sendi álitsbeiðanda og krafa álitsbeiðanda er að viðurkennt verði að honum beri ekki að greiða umþrætta reikninga, þar sem um sé að ræða reikninga vegna þjónustu sem aldrei hefði verið samþykkt að kaupa. Fyrir sitt leyti gerir seljandi þá kröfu að kröfum álitsbeiðanda verði hafnað.

### II

#### Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi kæruneftndarinnar, dags. 23. ágúst 2011, var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni. Andsvör bárust hinn 5. september og með bréfi nefndarinnar dags. sama dag var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin. Athugasemdir álitsbeiðanda bárust nefndinni hinn 7. september 2011. Voru þær kynntar seljanda með bréfi dags. 14. nóvember 2011, en engar frekari athugasemdir bárust. Álitsbeiðandi sendi hins vegar viðbótargögn og ítrekanir dags. 29. nóvember, 9. desember og 29. desember.

### III

#### Málavextir

Sumarið 2010 gerðu aðilar með sér samning um að seljandi annaðist garðslátt á lóð álitsbeiðanda. Enginn ágreiningur virðist vera uppi varðandi þann samning. Seljandi virðist hins vegar einnig hafa annast garðslátt á lóð álitsbeiðanda sumarið 2011 og sent reikninga vegna þess, nánar tiltekið einn reikning vegna sláttar 30. maí að upphæð kr. 16.819 kr., annan reikning vegna sláttar 20. júní og 1. júlí að upphæð 33.258 kr. og þriðja reikninginn vegna sláttar 18. júlí og 28. júlí að upphæð 33.438 kr. Tveir fyrstnefndu reikningarnir hafa verið greiddir en sá þriðji er nú í innheimtuferli. Ágreiningur aðila snýr að því hvort samið hafi verið um garðslátt sumarið 2011.

### IV

#### Rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi heldur því fram að enginn langtímasamningur hafi verið gerður við seljanda um garðslátt, og sumarið 2010 hafi samningur aðila verið með þeim hætti að ekki hafi verið slegið nema eftir sérstaka beiðni frá álitsbeiðanda. Sumarið 2011 hafi seljandi hins vegar tekið upp á því að slá lóðina óumbeðinn og án þess að gerður hafi verið nokkur samningur um slíka þjónustu. Álitsbeiðandi segir einnig að tveir hinna umþrætta reikninga, samtals að upphæð 50.077 kr., hafi verið greiddir fyrir mistök. Krefst hann endurgreiðslu þeirrar upphæðar og þess að þriðji reikningurinn verði felldur niður. Í viðbótargögnum sem álitsbeiðandi sendi nefndinni er jafnframt kvartað yfir innheimtuferli hjá seljanda og farið fram á að nefndin taki afstöðu til verklags seljanda við innheimtu.

### V

#### Andsvör seljanda

Andsvörum seljanda fylgja ýmis gögn, m.a. samningur sem fyrrverandi fyrrvarsmanni álitsbeiðanda var sendur í tölvupósti hinn 14. júní 2010, en í þeim samningi segir m.a.:  
*„Garðsláttinn hjá Y þarf ekki að panta ár eftir ár heldur biðjum við viðskiptavinum okkar að láta*

*okkur vita ef ekki er áframhaldandi þörf á þjónustunni. “*

Þá segir í m.a. í andsvörum seljanda: „Í samningnum kemur fram að Y sjái um garðslátt fyrir húsfélagi að X á um það bil ½ mánaðar fresti yfir sumartímann og er þá yfirleitt um að ræða 5-7 skipti. Einnig kemur þar fram að í lok sumarsins myndum við senda bréf með síðasta greiðsluseðli til þess að láta vita að síðasta slætti sumarsins væri lokið og til þess að minna viðskiptavini á að ef einhverjar breytingar ættu sér stað á slættinum að láta okkur vita. (Bréf: Viðhengi 2) Einnig látum við viðskiptavini okkar vita vor hvert áður en fyrsti sláttur hefst bæði með Bréfpósti og með tölvupósti (til þeirra sem eru með hann skráðan) að von sé á okkur og hvenær. Jafnframt biðjum við viðskiptavini okkar að láta okkur vita ef einhverjar breytingar hafi orðið á þjónustunni. (Bréf: Viðhengi 3)

Í lok sumars árið 2010 sendum við einnig tölvupóst á alla viðskiptavini okkar í slætti til þess að láta þá vita að til þess að geta aukið frekar við þjónustu þeirra færum við í eftirlitsferð um alla garða sem við værum með í áskrift hjá okkur í slætti og hvöttum alla til þess að láta okkur vita ef það væri eitthvað sérstakt sem þeir vildu að farið væri yfir með þeim. Sá tölvupóstur var sendur á A þann 6. September 2010. (Tölvupóstur: Viðhengi 4)

Við engum af þessum bréfum eða póstum fengum við nein viðbrögð sem mætti teljast hið eðlilegasta mál þegar viðskiptavinir hafa ekkert út á þjónustuna að setja og vilja að henni sé haldið áfram eins og um hefur verið samið.

Af þeim ástæðum sem fram hafa komið hér á undan má segja að það sé skritið að A sendi Z tölvupóst um miðjan ágúst og segist ekki hafa gert neinn langtíma samning við Y og aðeins tekið tilboði símleiddis. “

Þá tekur seljandi fram að samningur við álitsbeiðanda hafi aldrei verið á þann veg að sérstaklega ætti að biðja um slátt, heldur færi hann fram með ákveðnu millibili, nema sérstaklega væri beðið um annað.

Eftir þriðja slátt sumarsins, 1. júlí 2011, hafi fyrirsvarsaður álitsbeiðanda svo haft samband við seljanda og beðið um að frekari slættir færu ekki fram nema sérstaklega væri beðið um þá. Um miðjan júlí hafi svo einhver á vegum álitsbeiðanda haft samband og beðið seljanda um að slá. Vegna þeirrar beiðni hafi verið slegið hinn 18. júlí og aftur 28. júlí. Ekki hafi verið slegið síðan og reikningur vegna þessara tveggja síðastnefndu slátta hafi ekki verið greiddur.

Seljandi gerir því þá kröfu fyrir nefndinni að öllum kröfum álitsbeiðanda verði hafnað.

## VI

### Viðbótarathugasemdir álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi gerir athugasemdir við það að ekki hafi verið haft samband við hann í því skyni að fá hann til að samþykkja eða afþakka umrædda þjónustu um sumarið 2011, enda hefði seljanda borið að tryggja sér samþykki fyrir kaupum á áframhaldandi þjónustu. Þá er því mótmælt að einhver á vegum álitsbeiðanda hafi beðið um garðslátt um miðjan júlí enda kannist enginn íbúa við það, og frekari þjónusta hafi verið afþöntuð í byrjun júlí.

## VII

### Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur þessi 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.

Í stuttu máli snýr ágreiningur aðila að því hvort samið hafi verið um að seljandi annaðist garðslátt á lóð álitsbeiðanda sumarið 2011, en ágreiningslaust er með aðilum að samningur um slíkt var gerður sumarið 2010.

Andsvörum seljanda fylgja afrit af ýmsum bréfum sem seljandi virðist hafa sent til viðskiptavina sinna, en enginn viðtakandi kemur fram í þeim bréfum, og því ekki hægt að fullyrða um hvort umrædd bréf hafi borist álitsbeiðanda eða fyrirsvarsmönnum hans. Einn tölvupóstur sem fylgdi andsvörum er þó sérstaklega stílaður á fyrrverandi fyrirsvarsmann álitsbeiðanda, en í þeim

pósti kemur ekkert fram um áframhaldandi þjónustu, heldur fjallar hann mestmegnis um fyrirhugaða eftirlitsferð seljanda um garða viðskiptavina í lok sumars 2010. Ekki verður þó litið framhjá því að fyrrverandi fyrirsvarsmaður álitseiddanda hefur gert samning við seljanda, en tölvupóstsamskipti þess efnis eru meðal gagna málsins. Í þeim samningi segir m.a. að sé þjónusta ekki sérstaklega afþötuð muni hún fara fram með sama hætti á hverju sumri.

Í raun er ekkert sem bannar aðilum að gera áskriftar- eða bindisamninga eins og þann sem hér um ræðir. Telja verður þó, og er það m.a. í samræmi við ákvörðun Neytendastofu nr. 28/2011, að við slíka samningsgerð beri seljanda að kynna neytanda slíka skilmála sem kveða á um sjálfkrafa endurnýjun samnings sérstaklega. Telja verður að þetta skilyrði hafi í raun verið uppfyllt með samningi þeim sem fyrrverandi fyrirsvarsmaður álitseiddanda samþykkti með tölvupósti dags. 15. júní 2010. Væntanlega hefði þó verið æskilegra ef seljandi hefði á sannanlegan hátt tryggt sér samþykki núverandi fyrirsvarsmanna, eða hefði í öllu falli sýnt fram á að bréf þess efnis að þjónusta hæfist að nýju vorið 2011 hefðu borist álitseiddanda. Þrátt fyrir það verður að telja að gildur áskriftarsamningur hafi verið í gildi milli aðila vorið 2011.

Þá verður ekki litið framhjá því að álitseiddandi virðist ekki hafa gert athugasemd við seljanda vegna slátta fyrr en eftir 1. júlí 2011, þ.e. eftir að seljandi var búinn að slá lóð hans í þrígang. Sé tekið mið af þeirri fullyrðingu álitseiddanda að ekkert hafi verið samið um slátt sumarið 2011 verður það að teljast nokkuð mikið tómlæti af hans hálfu að hafa ekki kvartað fyrr við seljanda.

Hins vegar þarf einnig að líta til þess að ekki er ágreiningur með aðilum um að fyrirsvarsmaður álitseiddanda hafi haft samband við seljanda í byrjun júlí og afþakkað frekari þjónustu nema hún væri þötuð sérstaklega. Að sögn seljanda pantaði einhver á vegum álitseiddanda slátt um miðjan júlí. Ekki hefur hins vegar tekist að sýna fram á að slíkt þöntun hafi átt sér stað og enginn á vegum álitseiddanda kannast við að hafa beðið um garðslátt á þeim tíma. Verður því fallist á það með álitseiddanda að honum beri ekki að greiða reikning vegna þeirrar þjónustu sem innt var af hendi í júlímánuði, enda liggur heldur ekkert fyrir um að sláttur hafi verið pantaður sérstaklega hinn 28. júlí.

Þá verður einnig að taka tillit til þess að í tölvupósti sem fyrrverandi fyrirsvarsmaður álitseiddanda sendi seljanda hinn 15. júní 2011, og fól í sér samþykki á samningi aðila, fór hann sérstaklega fram á að sláttur færi bara fram á þrígga vikna fresti en ekki tveggja vikna. Í andsvari seljanda segir svo að sú þjónusta, þ.e. að slá aðeins á þrígga vikna fresti, hafi ekki verið í boði fyrr en sumarið 2011. Þar sem fyrirsvarsmaður álitseiddanda fór sérstaklega fram á slíka þjónustu verður að telja að seljandi hefði verið rétt að slá grasið aðeins á þrígga vikna fresti en ekki tveggja. Í ljósi þess að lóð álitseiddanda var slegin 30. maí, 20. júní og 1. júlí, eða á u.þ.b. tveggja vikna fresti þrátt fyrir að samningur frá sumri 2010 væri enn í gildi, þykir því álitseiddandi eiga rétt á nokkrum afslætti vegna þessa.

Með hliðsjón af öllu framangreindu þykir rétt að álitseiddandi greiði hluta þeirra reikninga sem seljandi hefur sent vegna hinnar umþrættu þjónustu og þykir sá hluti hæfilega ákveðinn 40.000 kr.

Hvað varðar viðbótarkröfu þá sem álitseiddandi setti fram í bréfi sínu til nefndarinnar 29. nóvember 2011, um að nefndin tjái sig sérstaklega um vinnubrögð seljanda við innheimtu, þá er það ekki á valdsviði nefndarinnar að tjá sig um innheimtu. Um innheimtu af þessu tagi gilda innheimtulög nr. 95/2008 og samkvæmt þeim lögum er það Fjármálaeftirlitið sem hefur eftirlit með starfsemi innheimtufyrirtækja, en innheimta mun nú komin á það stig að innheimtufyrirtæki sér um hana fyrir seljanda.

Niðurstaða kæruneftdarinnar samkvæmt framansögðu er sú að álitseiddanda beri að greiða alls 40.000 kr. vegna vinnu seljanda sumarið 2011. Fyrir liggur í málinu að álitseiddandi hefur þegar greitt tvo reikninga frá seljanda, samtals að fjárhæð 50.077 kr. Felur þessi niðurstaða því í sér að seljandi skuli endurgreiða álitseiddanda samtals kr. 10.077 kr., en frekari reikningar og innheimtukostnaður skuli falla niður.

## Álitsorð

Seljandi, Y, endurgreiði álitsbeiðanda, húsfélaginu X, kr. 10.077 kr., og aðrir reikningar milli aðila falli niður.

---

Áslaug Árnadóttir

---

Lárus M.K Ólafsson

---

Hildigunnur Hafsteinsdóttir