

M-103/2011. Álit 13. mars 2012.

Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 13. mars 2012 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-103/2011.

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 3. nóvember 2011 bað X, hér eftir nefndur álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna viðskipta sinna við Y, hér eftir nefndur seljandi. Álitsbeiðandi segir seljanda krefjast of hárrar greiðslu fyrir þjónustu sína og krefst lækkunar á greiðslukröfu.

II

Málsmeðferð kærunefndarinnar

Með bréfi, dags. 4. nóvember 2011, var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og var tveggja vikna frestur veittur til að skila þeim. Andsvör seljanda bárust nefndinni 23. nóvember 2011. Hinn 25. nóvember voru álitsbeiðanda send andsvörin til upplýsinga og bent á heimild hans til að hafa uppi athugasemdir vegna andvaranna.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi leitaði til seljanda vegna mölflugugæmslu sem gerði sig heimakomna í geymslu álitsbeiðanda sem staðsett er í kjallara fjölbýlishúss sem hann býr í. Átti seljandi að ráða niðurlögum vandans og eitra fyrir meindýrunum. Eftir að eitrad hafði verið í kjallara hússins vildi álitsbeiðandi að seljandi tæmdi geymsluna og fargaði því sem þar var geymt. Var talið nauðsynlegt að tæma geymslur hússins til að tryggja að mölflugan tæki sig ekki strax upp að nýju. Álitsbeiðandi er ósáttur við þá upphæð sem seljandi krefst fyrir vinnu við tæmingu geymslu og förgun og segir hana alltof háa. Álitsbeiðandi kveður reikning seljanda vegna þessara starfa hljóða upp á 19 tíma vinnu, eða kr. 137.548. Álitsbeiðandi segir að inni í þeirri tölu sé ekki vinna við eitrunina sjálfa, heldur einungis fyrir að tæma geymsluna, sem í kringum 1,5m * 2,5m, og farga þeim munum sem geymdir voru í geymslunni. Að sögn álitsbeiðanda var fjarlægðin frá geymslu út að bílkerru í kringum 22 skref, þar með taldar fjögurra þrepa tröppur. Að mati álitsbeiðanda er eðlilegra að áætla 8 tíma vinnu fyrir verkið og fór hann því fram á við seljanda að reikningurinn yrði lækkaður sem því nemur.

Álitsbeiðandi segir að við nánari skoðun sjáist að reikningur seljanda standist ekki. Segir álitsbeiðandi rúmlega áætlað að ferðir í sorphirðustöð í nágrenninu hafi samtals tekið 3 klst. Þá séu 16 klst eftir eða 960 mínútur. Álitsbeiðandi segir einnig rúmlega áætlað að hver ferð frá geymslunni og út í bílkerru taki 5 mínútur. Það geri 192 ferðir miðað við 16 tíma sem sé útilokað miðað við stærð geymslunnar. Álitsbeiðandi segir „dylgjur“ seljanda um að álitsbeiðandi hafi valið þennan kost við verkið, vegna þess að einhver annar ætti að borga fyrir það, lýsa því best hvernig seljandi sjálfur fær út 19 tíma vinnu fyrir verk sem ætti að vera hægt að vinna á 4-6 klst. Segir álitsbeiðandi að hvorki hann né kona hans hafi reynslu af því að semja um þjónustukaup. Þá segir álitsbeiðandi að fyrirsláttur seljanda um að sýna hefði þurft mikla aðgát ekki standast skoðun enda gerði hann enga athugasemd við að aðrir íbúar tæmdu sjálfir eigin geymslu, heldur

þvert á móti mælti með því. Þá sýni myndir að teppi, sem seljandi segist hafa þurft að setja í poka, lá fyrir utan húsið án neins poka.

Með vísan í framangreint fer álitseiddandi fram á að reikningurinn verði lækkaður.

IV

Andsvör seljanda

Seljandi segir upphaf málsins hafa verið með þeim hætti að B, kona álitseiddanda, hringdi í A meindýraeyði um miðjan júlí 2011 og óskaði eftir að hann eyddi flugu sem mikið var af í kjallara hússins. A taldi að um mölflugu væri að ræða og best væri ef geysmlurnar yrðu tæmdar áður en eitrad yrði. B sagðist hins vegar ekki hafa tök á að tæma geysmluna og fór fram á að A gerði það sjálfur eða fengi einhvern í það. Það hafi hún viljað þrátt fyrir að A hafi varað hana við auknum kostnaði sem næmi um kr. 5800 á tímann.

A hafði mikið að gera á þessum tíma og hafði samband við seljanda til að vinna verkið. Þegar seljandi kom á staðinn árla morguns fékk hann lykla að geysmlunni hjá B. Þegar seljandi spurði hvort hún gæti fengið einhvern til að tæma geysmluna eða hjálpa til við það sagði hún svo ekki vera og taldi mikilvægast að byrja sem fyrst á því.

Eftir seljandi leit inn í geysmluna sá hann að vandinn var meiriháttar. Geysmlan var troðfull af dóti og allt flögrandi í flugum. Hann taldi líklegt að flugur væru einnig komnar í aðrar geysmlur og jafnvel víðar um húsið. Hann ákvað því að eittra með mjög sterkri eiturblöndu í geysmluna, eins og tök voru á með allt dótið ennþá inni, loka svo vel á eftir og koma aftur daginn eftir þegar mesti krafturinn væri farinn úr fiðrildasveiminum. Seljandi skoðaði síðan aðrar geysmlur og sá að einhverjar voru lausar við möl en aðrar ekki. Seljandi segist hafa tjáð B hver staðan var áður en hann fór af vettvangi þennan dag og aftur minnst á það við hana að betra væri ef þau myndu sjálf sjá til þess að geysmlan yrði tæmd. B hafi hins vegar talið það óþarfa þar sem tjónið væri sameiginlegt tjón allra íbúa hússins og lagði þeim mun ríkari áherslu á að reikningurinn yrði sameiginlegur fyrir húsfélagið í heild. Seljandi félst á það en fór fram á að aðrir kæmu og tæku til hjá sér. Það hafi aðrir íbúar gert og farið að ráðum seljanda um að fleygja allri ullarvöru eða setja í glæra plastpoka og loka vel fyrir.

Daginn eftir, hinn 20. júlí 2011, kom seljandi aftur og hófst handa við að tína hluti út úr geysmlunni. Segir seljandi að þar hafi leynst ýmislegir munir sem vel hefði verið hægt að geyma aðeins utandyra og hreinsa, í stað þess að farga. Það hafi verið hjólbarðar og aðrir slíkir hlutir sem flugan verpir ekki í en getur þó leynst í um stund. Um þetta leyti kom álitseiddandi á svæðið og eftir spurningar seljanda og samtal við konu sína ákvað hann að farga öllu sem í geysmlunni var. Segir seljandi þetta hafa gengið svona nokkrum sinnum, seljandi hafi spurt álitseiddanda hvort farga ætti gítar, gítarmagnara, dekkjum, felgum o.fl. og álitseiddandi hafi viljað farga öllu. Þegar kerran var við það að fyllast af munum bað álitseiddandi seljanda um að hinkra um stund eftir skoðunarmanni frá tryggingarfélagi álitseiddanda.

Seljandi segist hafa sent reikning á húsfélagið eftir að hafa unnið þarna í tvo daga, þ.e. 20. – 21. júlí 2011, en fyrsta daginn hafi hann ekki talið með. Húsfélagsfundur hafnaði hins vegar reikningnum og taldi álitseiddanda sjálfan eiga að standa straum af kostnaði við vinnu sem hann pantaði sjálfur, enda hafi aðrir íbúar sjálfir tæmt sínar geysmlur. Seljandi segir að einn íbúi hússins hafi ásamt bróður sínum tæmt geysmlu við hlið geysmlu álitseiddanda á einum degi og þar hafi lítið farið á haugana. Sú geysmla hafi líka verið troðfull.

Seljandi segir að ekki sé annað hægt en að hafa gaman af „reiknikúnstum“ álitseiddanda þar sem álitseiddandi skammti seljanda tíma eftir á fyrir þegar unnið verk. Segir seljandi ekki rétt

að geymslan sé 1,5m * 2,5m á stærð, mun líklegra sé að hún sé 2m * 4m en leggur þó til að fengið verði nákvæmt mál á henni til að skera úr um trúverðugleika álitsbeiðanda.

Í lok andsvara sinna kveðst seljandi hafa sent bréfið og álitsbeiðnina til A meindýraeyðis, sem kom að málinu á fyrri stigum, svo hann geti staðfest það sem um hann hefur verið sagt eða leiðrétt ef eitthvað er ekki rétt.

Y staðfestir í bréfi að hann hafi verið beðinn um að taka verkið að sér og að hann hafi tjáð B að betra væri að fá aðra í að tæma geymslurnar vegna fyrirsjáanlegs kostnaðar við það. Segir Y að hann hafi sagt B að hann gæti reddað manni í verkið og gaf henni upp verð á tímann sem gildi bæði um eitrunina sjálfa og aðra vinnu. Hún hafi samþykkt það og beðið um að byrjað yrði sem fyrst á verkinu. Segir Y ekki sjá annað en vinnan hafi verið framkvæmd eins og um hafi verið samið. Segir hann ekki hafa verið kvartað áður um að verkið hafi tekið langan tíma. Segir Y að þar sem það hafi tekið tvo menn einn dag að tæma geymsluna við hliðina sé ekki ósennilegt að það taki einn mann a.m.k. tvo daga að tæma slíka geymslu. Þar að auki fari tími í að skoða hlutina, bíða eftir skoðunarmanni tryggingafélagsins o.s.frv. Y kveður útreikninga álitsbeiðanda óraunhæfa í alla staði og geti ekki grundvallað kvörtun hans. Kveður Y að álitsbeiðandi hafi verið eini íbúi hússins sem vildi láta tæma geymsluna fyrir sig, aðrir hefðu gert það sjálfir og hjálpast að við vinnuna. Engir samskipa- eða samstarfsörðugleikar hafi átt sér stað við aðra íbúa, aðeins við álitsbeiðanda.

VI

Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og seljanda 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 málsaðila fellur undir lög nr. 42/2000 um þjónustukaup (þkpl.), sbr. 1. kafla laganna.

Aðilar málsins deila um reikning sem seljandi krefur álitsbeiðanda um greiðslu á fyrir vinnu við að tæma og farga munum úr geymslu álitsbeiðanda. Telur álitsbeiðandi alltof mikið að miða við 19 tíma vinnu fyrir verkið og segir að nær lagi væri að krefjast greiðslu fyrir 8 tíma. Seljandi hafnar því, segir verkið hafa tekið 19 tíma og krefst greiðslu fyrir þá vinnu.

Í 6. gr. þkpl. er fjallað um leiðbeiningarskyldu seljanda. Þar segir í 1. mgr. 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 áhrif hafa á hagkvæmni þeirrar þjónustu sem óskað er eftir. Í 2. mgr. greinarinnar segir m.a. að hafi seljandi ekki sinnt leiðbeiningarskyldu sinni, ekki óskað eftir fyrir mælum og ætla má að neytandi hefði hætt við samninginn að fengnum upplýsingum skulu greiðslur fyrir verkið miðast við að neytandi hefði dregið sig út úr samningnum á því stigi. Í 7. gr. þkpl. segir svo að þrátt fyrir ákvæði 6. gr. getur seljandi krafist greiðslu vegna vinnu og útlagðs kostnaðar að svo miklu leyti sem það getur talist sanngjarnt.

Með vísan til málavaxtalýsingu aðila telur kærunefndin nægilega leitt í ljós að seljandi hafi fullnægt leiðbeiningarskyldu sinni samkvæmt 6. gr. þkpl. Þannig skoraði bæði seljandi og annar meindýraeyðir, Y, á álitsbeiðanda og konu hans að tæma sjálf geymsluna eða afla mannafis í þá vinnu. Voru þau upplýst um að kostnaður vegna starfa seljanda við þennan hluta verkefnisins myndi verða allmikill, eða um kr. 5.800 á tímann. Þrátt fyrir viðvaranir seljanda í þessa veru vildu álitsbeiðandi og eiginkona hans að seljandi myndi vinna verkið og óskuðu eftir

því að hann hæfist handa sem fyrst. Í athugasemdum lagafrumvarpsins sem varð að þjónustukaupalögum nr. 42/2000 segir m.a. eftirfarandi um 1. mgr. 6. gr.:

„Markmið 1. mgr. er að veita seljanda þjónustu aðhald varðandi upplýsingaskyldu. Greinin kemur hins vegar ekki í veg fyrir að seljandi þjónustu sinni verkefnum sem telja verður að séu ekki hagkvæm, t.d. af því að neytandi vill að verkið sé unnið óháð því mati...“

Með ofangreindum rökum álitur kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa því að leiðbeiningarskylda seljanda hafi verið virt með fullnægjandi hætti.

Í 7. kafla þkpl. er fjallað sérstaklega um verð á keyptri þjónustu. Gefur þar að líta svohljóðandi ákvæði í 28. gr. laganna:

Hafi ekki verið samið um verð fyrir keypta þjónustu skal neytandi greiða það verð sem telja má sanngjarnt með hliðsjón af því hve vinnan er mikil og hvers eðlis hún er.

Gögn málsins benda til þess að ekki hafi verið fullsamið um verð fyrir þjónustuna. Upphæðin 5.800 krónur fyrir tímenn virðist hafa verið nefnd og samþykkt af hálfu álitsbeiðanda og konu hans. Í athugasemdum í lagafrumvarpinu með 28. gr. segir:

„Ef seljandi þjónustu hefur vísað til verðs í verðlistum, auglýsingum eða bæklingum skal það lagt til grundvallar. Sé samið um verk miðað við ákveðinn tímafjölda eða verðið er ákveðið miðað við efniseiningu ræðst verðið af því hversu margir tímar voru í raun unnir eða hversu mikið efni var notað. Verðið skal ákveðið með hliðsjón af því hve þjónustan er mikil og hvers eðlis hún er. Verðið er þannig háð því hver þjónustan er og hve mikið og vel er unnið. Við mat á því hvort efnismagn og tímafjöldi séu hæfileg skal miða við hvað yfirleitt tíðkast í greininni þegar sambærileg þjónusta er innt af hendi. Seljanda ber að taka tillit til hagsmuna neytanda. Ef hátt verð stafar af því að skipulagning verks er ekki forsvaranleg af hálfu seljanda þjónustunnar getur neytandi neitað að greiða annað en sanngjarnt verð. Sama á við þegar seljandi þjónustu hefur notað kostnaðarsamara vinnufyrirkomulag en nauðsynlegt er eða notað er efni sem er óþarflega dýrt. Það getur einnig leitt af leiðbeiningarskyldu seljanda þjónustu að upplýsa neytanda um hversu mikla vinnu borgi sig að vinna. Ef þjónusta tekur lengri tíma en ella vegna aðstæðna sem varða neytanda getur seljandi farið fram á hærri greiðslu. Ef vinna er ekki leyst af hendi eins fljótt og unnt er eða tekur lengri tíma vegna aðstæðna er varða seljanda þjónustu þarf neytandi ekki að greiða herra verð sem af því leiðir.“

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur rök leiða til þess að miða skuli við að vinnan hafi kostað kr. 5.800 á tímenn. Telur kærunefndin enda vart neinn ágreining milli aðila um að það verð hafi verið haft til hliðsjónar þegar ákveðið var að seljandi ynni verkið. Ágreiningurinn snýr aðallega að heildarupphæð reikningsins og fjölda tíma sem krafist er greiðslu fyrir. Kærunefndin telur álitsbeiðanda ekki hafa sýnt fram á að tímafjöldinn sem seljandi krefst greiðslu fyrir sé ósanngjarn. Er það mat nefndarinnar að ekki sé hægt að leggja til grundvallar útreikninga álitsbeiðanda um eðlilegan tíma fyrir verkið enda ekki studdir neinum haldgóðum rökum og vart raunhæfir miðað við aðstæður almennt á staðnum. Er þá vísað í ágang

annarra íbúa og fleira sem upp kemur við verkið, auk þess sem fram kemur í andsvörum seljanda að tekið hafi tvo menn heilan dag að tæma sambærilega geymslu í húsinu.

Reikningur seljanda hljóðar upp á kr. 137.548 fyrir 19 tíma vinnu. Það gera tæpar 7.240 krónur fyrir hvern unninn tíma en þá er búið að bæta virðisaukaskatti við áðurnefnda upphæð.

Í 32. gr. þkpl. er að finna eftirfarandi ákvæði:

Í tilgreindu verði skulu innifalin öll opinber gjöld nema neytandi hafi sannanlega haft vitneskju um að þau væru það ekki.

Ekkert er að finna í gögnum málsins um það hvort álitsbeiðandi eða kona hans vissu um að upphæðin 5.800 krónur, sem talað var um á fyrri stigum málsins, væri án virðisaukaskatts. Álítur kærunefndin því að álitsbeiðandi hafi ekki sannanlega haft vitneskju um þetta atriði líkt og krafa er um í ofangreindri 32. gr. Er það mat kærunefndarinnar að það standi seljanda nær að tryggja að verð sem lagt er til grundvallar í viðskiptum við neytendur, innihaldi öll opinber gjöld og sé það verð sem neytandinn kemur til með að leggja út fyrir í viðskiptunum. Ef svo er ekki, og neytandinn er ekki sannanlega grandvís um það, munu seljendur bera hallann af slíkri vanrækslu. Af þessum ástæðum telur kærunefndin að lækka beri reikning seljanda sem nemur þessum mismun. Álítur kærunefndin að álitsbeiðandi beri að greiða seljanda kr. 5.800 á tímum með virðisaukaskatti inniföldum fyrir 19 tíma vinnu við tæmingu geymslunnar og förgun munanna, samtals kr. 110.200.

VI

Álitsorð

Álitsbeiðandi, X, greiði seljanda, Y., kr. 110.200.

Áslaug Árnadóttir

Lárus M.K. Ólafsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir