

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 23. maí 2024 í máli nr. 124/2023

Kæruneftndina skipa í þessu máli lögmennirnir Hildur Leifsdóttir, Hildur Ýr Viðarsdóttir og Jón Rúnar Pálsson.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 11. nóvember 2023 barst kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings í viðskiptum við fyrirtækið Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili telur að þjónusta varnaraðila hafi verið ófullnægjandi og krefst þess að varnaraðili endurgreiði honum 24.180 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með bréfi, dags. 20. nóvember 2023, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa. Andsvör varnaraðila og athugasemdir beggja aðila bárust þann sama dag.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda beggja aðila, reikningur, dags. 13. nóvember 2023 og afrit af skriflegum samskiptum aðila.

Með bréfi, dags. 16. maí 2024, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kæruneftndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að í júnímánuði 2021 hafi hann haft samband við varnaraðila símleiðis með það fyrir augum að óska eftir þjónustu varnaraðila við uppsetningu á hitastýringu fyrir heitan pott við sumarhús sitt í [...]. Af framlögðum gögnum verður ráðið að sóknaraðili fylgdi símtalinu eftir með smáskilaboðum, dags. 28. júní 2021. Að sögn sóknaraðila hafi varnaraðili hvorki svarað umræddum skilaboðum hans né unnið hið umbeðna verk. Þann 23. mars 2023 sendi sóknaraðili varnaraðila tölvupóst og óskaði á ný eftir þjónustu hans við fyrrnefnt verk. Þann 27. maí 2023 kom varnaraðili til sóknaraðila, skoðaði aðstæður og veitti sóknaraðila ráðleggingar varðandi mögulegar útfærslur á hitastýringu pottsins. Ágreiningur er á milli aðila um hvað fór þeirra á milli í kjölfarið og um hvað var samið. Þann 13. nóvember 2023 barst sóknaraðila reikningur varnaraðila vegna skoðunarinnar, alls að fjárhæð 24.180 krónur.

Sóknaraðili vísar til þess að erfiðlega hafi gengið að fá varnaraðila til að koma og taka út aðstæður vegna verksins. Eftir nokkur símtöl sóknaraðila hafi varnaraðili fallist á að koma við hjá sóknaraðila þar sem hann væri að vinna í öðru verki í [...]. Að sögn sóknaraðila hafi varnaraðili stoppað í um 10 mínútur hjá sér og komið með tillögur að tveimur lausnum á hitastýringu pottsins sem sóknaraðili yrði að velja um. Hafi varnaraðili jafnframt upplýst sóknaraðila um að hann væri upptekinn í öðrum verkefnum og því óvíst hvenær hann kæmist í umrætt verk. Hafi sóknaraðila verið uppálagt að bíða rólegur, ákveða hvor lausnin hugnaðist honum og að varnaraðili

myndi síðan hafa samband þegar vel stæði á hjá honum. Hafi sóknaraðili ekki heyrt frá varnaraðila fyrr en sóknaraðila barst reikningur hans um miðjan nóvember 2023 fyrir skoðunina, alls að fjárhæð 24.180 krónur. Sóknaraðila þykir ljóst af forsögu málsins að varnaraðili hafi aldrei ætlað að taka að sér umbeðið verk enda hafi liðið um hálf tveggja ár frá því skoðun varnaraðila hafi farið fram og þar til reikningur vegna hennar barst, án þess að varnaraðili hafi haft neitt samband við sóknaraðila í millitíðinni. Að sögn sóknaraðila greiddi hann umræddan reikning 20. nóvember 2023. Telur sóknaraðili að þjónusta varnaraðila hafi verið afleit og krefst þess að varnaraðili endurgreiði sér 24.180 krónur.

Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðili hafi óskað eftir því að varnaraðili myndi skoða með sér útfærslur á pottabúnaði í sumarhúsi hans. Varnaraðili hafi verið á leið í annað verk í [...] en gefið sér tíma til þess að koma við hjá sóknaraðila þann 27. maí 2023. Hafi varnaraðili skoðað hitaveitukassa ásamt því að kanna aðstæður undir heitum potti sóknaraðila til að unnt væri að veita faglegar ráðleggingar. Að skoðun lokinni kveðst varnaraðili hafa útskýrt fyrir sóknaraðila hvaða tvær leiðir væru í boði varðandi útfærslu á hitastýringunni og áætlaðan kostnað við þær. Hafi varnaraðili skilið við sóknaraðila í þeirri trú að sóknaraðili hygðist ætla hugsa málið og vera síðan í sambandi þegar hann hefði tekið ákvörðun um hvora útfærsluna hann vildi. Varnaraðili ber því við að sökum annríkis í starfi hafi hann ekki gengið sérstaklega á eftir svari frá sóknaraðila. Þegar umþrættur reikningur hafi verið gefinn út í nóvembermánuði 2023 hafi varnaraðili talið að sóknaraðili hefði hætt við verkið eða leitað til annars fagaðila vegna þess. Varnaraðili vísar til þess að starfsstöð hans sé í [...] og því hafi kostnaði við akstur verið skipt á milli þeirra tveggja viðskiptavina sem hann hafi heimsótt í [...] þann 27. maí 2023. Þá byggir varnaraðili á því að hann varið tíma sínum í að skoða aðstæður við sumarhús sóknaraðila og veitt honum tiltekna ráðgjöf og því krefjist varnaraðili endurgjalds fyrir þá vinnu.

IV

Lagaumhverfi

Í II. kafla laga nr. 42/2000 um þjónustukaup (þkpl.) er fjallað um samninga um kaup á þjónustu o.fl. Í 1. mgr. 4. gr. laganna er kveðið á um að útseld þjónusta, sem veitt sé í atvinnuskyni, skuli vera byggð á fagþekkingu og í samræmi við góða viðskiptahætti. Þá er seljanda skylt að veita allar upplýsingar og leiðbeiningar um vinnu verks með hagsmuni neytanda fyrir augum.

Í 28. gr. þkpl. er fjallað um verðlagningu í þjónustukaupum þegar aðilar hafa ekki samið um verð. Ákvæðið er svohljóðandi:

„28. gr.

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

V

Niðurstaða

Sóknaraðili óskaði eftir þjónustu varnaraðila við uppsetningu á hitastýringu í heitum potti við sumarhús sitt í [...]. Aðilar hittust í sumarhúsinu þann 27. maí 2023 og

skoðaði varnaraðili aðstæður og veitti sóknaraðila faglegar ráðleggingar varðandi tvær mögulegar útfærslur á hitastýringunni. Heyrir ágreiningur málsins því undir gildissvið þkpl., sbr. 2. tölul. 1. gr. laganna.

Ágreiningur aðila varðar hvort um hafi samist að varnaraðili tæki uppsetningu hitastýringarinnar að sér. Sóknaraðili ber því við að varnaraðili hafi veitt honum ráðleggingar um tvær ákjósanlegar útfærslur á hitastýringu pottsins en sökum annríkis varnaraðila myndi hann hafa samband við sóknaraðila þegar hann kæmist í verkið. Hafi sóknaraðili ekki heyrt neitt frá varnaraðila fyrr en varnaraðili gaf út reikning vegna skoðunarinnar, dags. 13. nóvember 2023. Að sögn sóknaraðila hafi reikningurinn verið greiddur 20. nóvember 2023. Telur sóknaraðili að of langur tími hafi liðið frá því þjónustan var veitt og þar til reikningur vegna hennar hafi borist. Þess auki hafi þjónusta varnaraðila verið ófullnægjandi og krefst sóknaraðili því endurgreiðslu að fjárhæð 24.180 krónur. Varnaraðili byggir á að hafa skilið við sóknaraðila að skoðun lokinni í þeirri trú að sóknaraðili myndi velta umræddum möguleikum á útfærslu hitastýringarinnar fyrir sér og hafa samband við varnaraðila þegar hann hefði tekið endanlega ákvörðun um hvora leiðina hann kysi að fara í þeim efnum. Varnaraðili hafi ekið frá [...] upp í [...] til sóknaraðila, skoðað aðstæður og veitt sóknaraðila faglega ráðgjöf varðandi hitastýringu. Telur varnaraðili eðlilegt að sóknaraðili greiði honum endurgjald fyrir þá vinnu sína.

Óumdeilt er að varnaraðili veitti sóknaraðila þjónustu við úttekt á aðstæðum við heitan pott sóknaraðila, með tilliti til uppsetningu hitastýringar og ráðgjöf við val á útfærslum slíkrar stýringar.

Samkvæmt reikningi varnaraðila, dags. 13. nóvember 2023, var krafist greiðslu fyrir útselda vinnu í einn og hálfan tíma, að fjárhæð 17.160 krónur sem og fyrir akstur í 15 km, að fjárhæð 2.340 krónur. Alls nam greiðslukrafa varnaraðila á hendur sóknaraðila 24.180 krónum, að meðtöldum virðisaukaskatti.

Ekki verður ráðið af framlögðum gögnum að aðilar hafi samið fyrirfram um verð fyrir hina umþrættu þjónustu. Ber sóknaraðila því að greiða varnaraðila fyrir vinnu hans á grundvelli þess sem sanngjarnt þykir með hliðsjón af því hve vinnan var mikil og hvers eðlis hún var, sbr. 28. gr. þkpl.

Að mati kærunefndarinnar hefur ekkert komið fram í málinu sem bendir til þess að greiðsla sem varnaraðili áskildi sér sé hærri en eðlilegt getur talist með hliðsjón af umfangi þjónustunnar. Þá getur aksturskostnaður við vinnu sambærilegra verka verið einn þeirra kostnaðarliða sem krafist er greiðslu fyrir þegar þörf er á akstri í þágu þjónustu. Í máli þessu liggur fyrir að varnaraðili keyrði nokkra vegalengd vegna þjónustunnar, til og frá starfsstöð sinni í [...]. Þá hefur varnaraðili borið því við að hafa deilt aksturskostnaði sínum milli sóknaraðila og annars viðskiptavinar sem hann hafi heimsótt í [...] sama dag. Með hliðsjón af atvikum máls verður ekki séð að umkrafid aksturgjald varnaraðila hafi verið umfram það sem gera má ráð fyrir við framkvæmd þjónustunnar. Er kærunefndinni því ekki unnt að fallast á kröfu sóknaraðila.

VI
Úrskurðarorð

Kröfum sóknaraðila, X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson