

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 21. nóvember 2023 í máli nr. 36/2023

Kærunefndina skipa í þessu máli Hildur Leifsdóttir lögmaður, Jón Rúnar Pálsson lögmaður og Víðir Smári Petersen dósent.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 11. apríl 2023 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings í viðskiptum við fyrirtækið Y, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili telur að varnaraðili hafi krafist of hárrar greiðslu fyrir þjónustu sína við svalalokun og krefst þess að felldur verði niður reikningur varnaraðila að fjárhæð 122.319 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 17. apríl 2023, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Andsvör varnaraðila bárust til nefndarinnar þann 10. júlí 2023. Frekari athugasemdir aðila bárust ekki nefndinni.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar og andsvara, greiðslukrafa varnaraðila vegna aukaverks, innheimtuviðvörðun, afrit af samskiptum sóknaraðila við Neytendastofu, tilboð varnaraðila, greiðslukrafa varnaraðila vegna verks, ljósmyndir og afrit af skriflegum samskiptum aðila.

Með bréfi, dags. 20. nóvember 2023, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Samkvæmt því sem fram kemur í gögnum máls óskaði sóknaraðili eftir tilboði varnaraðila í svalalokun á fasteign sinni. Varnaraðili gerði tilboð í verkið þann 11. ágúst 2022 sem hljóðaði upp á 1.788.120 krónur, að meðtöldum virðisaukaskatti. Féllst sóknaraðili ekki á það tilboð og gerði varnaraðili sóknaraðila annað tilboð 15. ágúst 2022 að fjárhæð 1.695.950 krónur, sem sóknaraðili gekk að og greiddi að fullu 16. sama mánaðar. Að sögn sóknaraðila var verkið unnið í febrúar 2023. Þann 10. mars 2023 barst sóknaraðila greiðslukrafa varnaraðila í heimabanka að fjárhæð 122.319 krónur. Aðspurður um hvað reikningurinn væri fyrir upplýsti varnaraðili sóknaraðila að krafan væri vegna kostnaðar við efni og vinnu við þéttingu glerhandriðs á svölum sóknaraðila.

Ágreiningur málsaðila varðar umræddan reikning að fjárhæð 122.319 krónur. Sóknaraðili telur sig hafa fullgreitt varnaraðila vegna verksins og krefst þess að reikningurinn verði felldur niður. Varnaraðili byggir á því að greiðslukrafa hans sé vegna aukaverks sem ekki hafi verið hluti af tilboði hans og krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili vísar til þess að áður en varnaraðili hafi gert tilboð í verkið hafi starfsmaður hans komið til sóknaraðila í því skyni að meta hvað þyrfti að gera á svölunum. Hafi sóknaraðili og starfsmaður varnaraðila farið ítarlega yfir verkefnið í heild sinni. Þá hafi mælingar verið framkvæmdar af varnaraðila. Sóknaraðili kveðst hafa tekið fram sérstaklega að það þyrfti að loka smá bili milli glerja. Hafi varnaraðili gert sóknaraðila tilboð í kjölfarið sem sóknaraðili hafi ekki sætt sig við. Varnaraðili hafi því gert nýtt tilboð í verkið sem sóknaraðili hafi samþykkt 15. ágúst 2023. Vísar sóknaraðili til þess að hafa greitt heildarverð tilboðsins, alls 1.695.950 krónur, degi síðar.

Sóknaraðili bendir á að um fimm mánuðum síðar hafi varnaraðili unnið verkið. Nokkru síðar hafi sóknaraðila borist greiðslukrafa varnaraðila í heimabanka að fjárhæð 122.319 krónur. Sóknaraðili kveðst hafa óskað eftir skýringum varnaraðila á þeirri kröfu. Hafi varnaraðili sagt að greiðslukafan væri vegna efnis og vinnu við þéttingu glerhandriðs á svölunum. Kveðst sóknaraðili þá hafa upplýst varnaraðila um að hann teldi sig hafa fullgreitt fyrir þjónustu varnaraðila með greiðslu, dags. 16. ágúst 2023. Hafi aðilar átt í skriflegum samskiptum í kjölfarið en sóknaraðili telur varnaraðila ekki hafa veitt fullnægjandi skýringar á því hvað búi að baki kröfunni. Hafi sundurliðaður reikningur auk þess ekki borist sóknaraðila.

Sóknaraðili vísar til þess að hafa boðist til að greiða helming reikningsins til að koma til móts við varnaraðila og ljúka málinu. Að sögn sóknaraðila hafi varnaraðili brugðist illa við þessu boði sóknaraðila og sagt að annað hvort skyldi sóknaraðili greiða allt eða ekkert. Þá hafi varnaraðili sent sóknaraðila innheimtuviðvörðun 27. mars 2023 vegna kröfunnar.

Sóknaraðili telur kröfu varnaraðila vera vegna óumsamins aukaverks sem sóknaraðili kveðst hafa þegar greitt fyrir og verið innifalið í tilboði varnaraðila í verkið.

3.2. Andsvör varnaraðila

Varnaraðili kveðst hafa gert sóknaraðila tilboð í umbeðið verk við svalalokun. Hafi sóknaraðili síðar viljað kaupa þjónustu varnaraðila við að þétta glerhandrið á svölunum. Hafi varnaraðili orðið við þeirri beiðni en kveðst ekki hafa getað gert það sóknaraðila að kostnaðarlausu.

Varnaraðili ber því við að tilboð hans hafi aðeins verið vegna vinnu og efnis við svalalokunina. Ef umrætt tilboð hafi átt að vera jafnframt fyrir þjónustu við að loka glerhandriðinu hefði það komið fram í verklýsingu þess.

IV

Niðurstaða

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerð nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa sem hvoru tveggja tóku gildi þann 1. janúar 2020.

Samkvæmt 1. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup (þkpl.) taka lögin til hvers kyns samninga um kaup á þjónustu sem veitt er neytendum í atvinnuskyni gegn endurgjaldi og þegar veitt þjónusta felur í sér:

1. vinnu við lausafjármuni,
2. vinnu við fasteignir, vinnu vegna byggingarframkvæmda eða aðrar framkvæmdir á landi,

3. geymslu á lausafjármunum,
4. ráðgjafarþjónustu sem veitt er í tengslum við 2. tölul.

Sóknaraðili óskaði eftir þjónustu varnaraðila við svalalokun á fasteign sinni. Var umrædd þjónusta innt af hendi í febrúar 2023. Ágreiningur málsins heyrir undir gildissvið þkpl., sbr. 2. tölul. 1. gr. laganna. Tilboð varnaraðila vegna verksins, dags. 15. ágúst 2022, að fjárhæð 1.695.950 krónur, var samþykkt af sóknaraðila sama dag. Hefur sóknaraðili þegar greitt reikning sem nemur fjárhæð tilboðsins til varnaraðila. Þegar verkinu var lokið krafðist varnaraðili viðbótargreiðslu vegna vinnu við þéttingu glerhandriðs að fjárhæð 122.319 krónur, að meðtöldum virðisaukaskatti. Varðar ágreiningur málsins síðarnefndu kröfu varnaraðila.

Sóknaraðili telur að greiðslukrafa varnaraðila, umfram fyrirbyggjandi tilboð í verkið, eigi ekki rétt á sér. Hafi umþrætt verk átt að vera hluti af hinu umsamda verki og því fallið undir tilboð varnaraðila sem sóknaraðili hafi þegar fullgreitt. Krefst sóknaraðili þess að greiðslukrafan verði felld niður. Varnaraðili kveður umþrætt verk við þéttingu glerhandriðs ekki hafa verið hluti af tilboði sínu heldur aukaverk sem sóknaraðili hafi beðið um eftir að tilboð í svalalokun var gert. Krefst varnaraðili því að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

Sóknaraðili fullyrðir að hann hafi beðið um það munnlega, þegar varnaraðili kom og fór yfir verkið í aðdraganda tilboðsgerðar, að loka þyrfti umræddum bilum milli glerja svalahandriðs, en varnaraðili hefur neitað því að umrætt verk hafi verið hluti af tilboði hans. Með tilboði varnaraðila í verkið fylgdi eftirfarandi verklýsing: „[...] svalalokun Ral: litur alls 5.1 m á lengd og 1.3 m á hæð með 10 mm hertu gleri: Álhandfang til þess að opna, gúmmíþéttikantar og burstar á milli glerprófíls og brautar sem eykur þéttleika. Stillanlegur efri prófíll sem gerir það kleift að hægt er að stilla kerfi og ná þanni góðri þéttingu sem annars væri ekki hægt. Einnig fánlegt 12 mm hert gler. Afhending samkvæmt samkomulagi.“ Af verklýsingunni má ráða að vinna við að þetta bil á milli glerja í glerhandriði, sem fyrir var á svölum sóknaraðila, var ekki hluti af umræddri verklýsingu, enda tók hún einungis til lokunar svalanna. Engar athugasemdir bærust við verklýsinguna af hálfu sóknaraðila og óskaði hann ekki eftir því að í henni yrði greint frá því að einangrun svalahandriðs yrði hluti af verkinu. Verður því að líta svo á að lokun svalahandriðs hafi ekki verið hluti tilboðs varnaraðila og því hafi verið um aukaverk að ræða.

Sé ekki samið um verð fyrir keypta þjónustu eða verðtilboð gert ber neytanda að greiða það sem má telja sanngjarnt með hliðsjón af því hve vinnan er mikil og hvers eðlis hún er, sbr. 28. gr. þkpl. Í ákvæðinu felst samkvæmt athugasemdum í frumvarpi til þkpl. að ef aðilar hafa ekki samið um verð skuli greiða það verð sem telja má sanngjarnt. Við mat á því hvort tímafjöldi og annar kostnaður sé hæfilegur ber að miða við það sem yfirleitt tíðkast í greininni þegar sambærileg þjónusta er innt af hendi.

Sönnunarbyrðin fyrir því að umkafið endurgjald varnaraðila hafi verið ósanngjarnt hvílir á sóknaraðila. Þótt reikningur varnaraðila sé ekki í samræmi við kröfur 1. mgr. 34. gr. þkpl. hefur ekkert komið fram í málinu sem bendir til þess að umkafið gjald varnaraðila sé ósanngjarnt. Virðist ágreiningurinn í málinu raunar aðallega hverfast um það hvort umrætt verk hafi verið aukaverk eða hluti af upphaflegu tilboði varnaraðila.

Með hliðsjón af öllu framangreindu er kröfu sóknaraðila hafnað.

III
Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Víðir Smári Petersen
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson