

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 29. júní 2021 í máli nr. 9/2021

Kærunefndina skipa í þessu máli Hildur Ýr Viðarsdóttir lögmaður, Ívar Halldórsson lögfræðingur og Jón Rúnar Pálsson lögmaður.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 28. janúar 2021 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 greiðslukrafa varnaraðila fyrir þjónustu hafi verið hærri en um var samið og krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða sér 104.541 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 28. janúar 2021, 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 2. febrúar 2021. Sóknaraðili sendi nefndinni athugasemdir við andsvör varnaraðila þann 3. febrúar 2021. Athugasemdir bárust frá varnaraðila sama dag.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara, athugasemda sóknaraðila og athugasemda varnaraðila, afrit af reikningum frá varnaraðila vegna verksins, tímaskýrsla vegna verksins, afrit af skriflegum samskiptum milli sóknaraðila og varnaraðila, svo og staðfesting á greiðslu til varnaraðila, dags. 4. mars 2021.

Með bréfi, dags. 5. mars 2021, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Í kvörtun kemur fram að sóknaraðili óskaði eftir þjónustu varnaraðila við að skipta um miðstöðvarofn í barnaherbergi í fasteign sóknaraðila. Sóknaraðili kveðst hafa fengið upplýsingar frá varnaraðila að tímagjald varnaraðila væri 9.300 krónur á klukkustund með virðisaukaskatti. Þá muni tilfallandi efniskostnaður einnig bætast við en sóknaraðili hafði þó þegar keypt miðstöðvarofninn. Verkið var unnið þann 7. janúar árið 2021. Þegar starfsmaður varnaraðila var við vinnu við verkið ræddi sóknaraðili við hann um útskipti á þremur öðrum ofnum, þ.e. í svefnherbergi sóknaraðila, í stofunni og í eldhúsinu. Benti starfsmaðurinn sóknaraðila á að hafa samband við skrifstofu varnaraðila til að óska eftir þeirri þjónustu og tímasetningu hennar.

Sóknaraðili hafði í kjölfarið samband við varnaraðila. Á þeim tíma hafði sóknaraðila ekki borist reikningur fyrir það verk sem var lokið og óskaði sóknaraðili eftir því að varnaraðili gæfi frekar út einn reikning fyrir allri vinnunni. Tveir pípulagningarmenn unnu verkið þann 13. janúar 2021. Sóknaraðila barst reikningur vegna þjónustunnar að fjárhæð 243.331 krónur.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili krefst þess í kvörtun sinni að reikningur varnaraðila verði lækkaður. Sóknaraðili bendir á að varnaraðili krefjist greiðslu fyrir vinnu í 21 klukkustund í stað þeirra tíu klukkustunda sem hafi raunverulega verið unnar. Varnaraðili hafi sagt við sóknaraðila að þar sem tveir pípulagningarmenn hafi unnið seinnihluta verksins sé krafist greiðslu uppgefins tímagjalds fyrir vinnu hvers starfsmanns.

Sóknaraðili segir að honum hafi hins vegar ekki verið greint frá því að tímagjaldið væri fyrir vinnu eins starfsmanns. Kveðst sóknaraðili ekki hafa samþykkt að greiða 18.600 krónur í tímagjald fyrir að láta skipta út ofnunum. Telur sóknaraðili að varnaraðila hafi borið að veita sóknaraðila þær upplýsingar að tímagjaldið væri fyrir vinnu hvers starfsmanns fyrir sig. Að sögn sóknaraðila var verkið unnið þann 7. janúar 2021 frá klukkan 13:50 til 16:30 og þann 13. janúar frá 8.30 til 11.30 og svo frá 13.00 til 17.00. Samtals hafi vinnan tekið níu og hálfu klukkustund ásamt því að minniháttar efniskostnaður bætist við.

Við meðferð málsins greiddi sóknaraðili útgefinn reikning varnaraðila með fyrirvara um réttmæti hans. Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða honum 104.541 krónur.

3.2. Andsvör varnaraðila

Varnaraðili bendir á að í kvörtuninni komi fram að varnaraðili hafi veitt sóknaraðila upplýsingar um tímagjald sitt áður en verkið hófst. Sóknaraðila hafi hins vegar láðst að reikna með því augljósa, þ.e. að þegar tveir menn vinni verk þurfi að greiða tímagjald fyrir þá báða. Bendir varnaraðili á að reksturinn leyfi ekki þann möguleika að bjóða þjónustu tveggja starfsmanna á tímagjaldi eins þar sem standa þurfi skil á launum starfsmanna, sköttum og gjöldum. Tímagjald varnaraðila sé 9.300 krónur með virðisaukaskatti sem varnaraðili telur eðlilegt verð fyrir reynslumikla og vandvirka starfsmenn. Varnaraðili tekur fram að sóknaraðili hafi fallist á að greiða 9.300 krónur í tímagjald. Fyrri hluti verksins hafi verið hæfilegt verk fyrir einn starfsmann enda hafi aðeins þurft að skipta um einn miðstöðvarofn. Við framkvæmd seinni hluta verksins hafi tveir starfsmenn unnið verkið, að miklu leyti af tillitssemi við húsráðendur þar sem taka þurfi hitann af húsinu til að vinna verkið. Verði þar af leiðandi kalt í húsnæðinu en með því að senda tvo starfsmenn til verksins í stað eins væri unnt að klára verkið á einum degi í stað tveggja daga.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Sóknaraðili ítrekar að varnaraðili hafi veitt honum þær upplýsingar að tímagjaldið fyrir þjónustu varnaraðila væri 9.300 krónur. Varnaraðili hafi ekki upplýst hann um neinar breytingar á því samkomulagi og því hafi hann eðlilega ekki gert ráð fyrir því, að greiða þurfi tvöfalt umsamið tímagjald fyrir tvo starfsmenn. Hafi það ekki verið augljóst í huga sóknaraðila. Telur sóknaraðili að varnaraðila hafi verið skylt að upplýsa sóknaraðila um allar breytingar á samningnum og veita sóknaraðila færi á að samþykkja eða hafna þeim breytingum.

3.4. Athugasemdir varnaraðila

Í athugasemdum sínum bendir varnaraðili á að almenn viðskiptavenja sé fyrir því að gefið sé upp tímagjald miðað við vinnu hvers starfsmanns fyrir sig í eina klukkustund. Á vefsíðum þjónustufyrirtækja sé víða að finna verðskrár en hvergi sé að finna sérstaka útskýringu á orðinu „tímagjald“ í verðskránni. Telur varnaraðili að líkur megi leiða að því að almennur skilningur sé til staðar meðal verkkaupa á því orði.

IV Niðurstaða

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerðar 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 uppsetningu á alls fjórum miðstöðvarofnum í fasteign sóknaraðila. Ágreiningur málsins heyrir því undir gildissvið þkpl., sbr. 2. tl. 1. gr. laganna. Verkið var unnið í janúar árið 2021. Fyrri hluti verksins, þar sem skipt var um einn miðstöðvarofn, var unninn þann 7. janúar 2021 af einum starfsmanni. Seinni hluti verksins, þar sem skipt var um þrjá miðstöðvarofna til viðbótar, var unninn þann 13. janúar 2021 af tveimur starfsmönnum. Heildarkrafa varnaraðila vegna verksins var að fjárhæð 243.331 krónur.

Sóknaraðili óskaði eftir upplýsingum um tímagjald varnaraðila áður en verkið hófst þann 7. janúar 2021. Varnaraðili veitti sóknaraðila þær upplýsingar að tímagjaldið væri 9.300 krónur með virðisaukaskatti. Sóknaraðili telur að greiðslukrafa varnaraðila hafi verið hærri en samið var um þar sem krafist var tvöfalds tímagjalds fyrir seinni hluta verksins þegar tveir starfsmenn unnu verkið. Telur sóknaraðili að samkomulag hafi komist á um greiðslu tímagjalds að fjárhæð 9.300 krónur og varnaraðila hafi borið að upplýsa hann um breytingar á því samkomulagi.

Samkvæmt 1. mgr. 4. gr. þkpl. skal útseld þjónusta, sem veitt er í atvinnuskyni, ávallt vera byggð á fagþekkingu og í samræmi við góða viðskiptahætti. Skylt er að veita allar upplýsingar og leiðbeiningar um vinnu verks með hagsmuni neytanda fyrir augum. Í 6. gr. þkpl. er mælt fyrir um leiðbeiningarskyldu seljanda þjónustu gagnvart neytanda og afleiðingar þess að leiðbeiningarskyldan er ekki virt. Meginsjónarmið að baki 6. gr. þkpl. er að koma í veg fyrir óvænt og ófyrirséð útgjöld neytanda. Í athugasemdum við ákvæðið í frumvarpi til þkpl. segir að ef neytandi hefur tekið ákvörðun um hvort vinna eigi verkið á grundvelli upplýsinga um verð og breytingar verði þar á geti neytandi þurft að endurskoða þá ákvörðun sína.

Varnaraðili veitti sóknaraðila upplýsingar um tímagjald vegna vinnu í eina klukkustund. Fallist er á það með varnaraðila að sóknaraðili hafi mátt gera sér grein fyrir því að upplýsingar um tímagjald, vegna vinnu iðnaðarmanns, ættu við um vinnu hvers starfsmanns fyrir sig í samræmi við það sem almennt tíðkast. Hefur sú venja skapast í slíkum viðskiptum að gefnar séu upplýsingar um tímagjald hvers iðnaðarmanns fyrir sig. Verður því ekki séð að breyting hafi orðið á upplýsingum í skilningi 6. gr. þkpl. eða að varnaraðili hafi vanrækt upplýsingaskyldu sína að því leyti. Er því ekki fallist á það með sóknaraðila að honum beri aðeins að greiða eitt tímagjald fyrir þann tíma sem unninn var óháð fjölda starfsmanna, á grundvelli verðupplýsinga frá varnaraðila.

Sóknaraðili og varnaraðili sömdu ekki um greiðslu fyrir verkið í heild, en samið var um greiðslu tímagjalds. Ákvæði 28. gr. þkpl. fjallar 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 er mikil og hvers eðlis hún er.“

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. Ef samið er um vinnu verks 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 er þannig háð því hver þjónustan er og hve mikið og vel er unnið. 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.

Af gögnum málsins verður ráðið að varnaraðili hafi skilað af sér verkinu með fullnægjandi hætti, í samræmi við kröfur sóknaraðila og er ekki uppi ágreiningur um árangur verksins. Alls voru skráðar 21 vinnustundir við að koma fjórum ofnum fyrir í fasteign sóknaraðila. Þar af voru skráðar þrjár klukkustundir, í vinnu eins starfsmanns, þann 7. janúar 2021 og níu klukkustundir fyrir hvorn starfsmann fyrir sig, alls 18 klukkustundir, þann 13. janúar 2021. Ekki verður séð að óeðlilegt geti talist að tveir starfsmenn vinni við uppsetningu þriggja ofna í sameiningu. Þá hefur ekkert komið fram í málinu sem bendir til þess að greiðslukrafa varnaraðila sé hærri en eðlilegt getur talist með hliðsjón af umfangi verksins. Er kærunefndinni því ekki unnt að fallast á kröfu sóknaraðila.

V

Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson