

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 23. nóvember 2021 í máli nr. 28/2021

Kærunefndina skipa í þessu máli Ívar Halldórsson lögfræðingur, Jón Rúnar Pálsson lögmaður og Víðir Smári Petersen dósent.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 8. mars 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 varnaraðili hafi krafist of hárrar greiðslu fyrir þjónustu við að steinslípa gólfplöt og krefst þess að reikningur vegna vinnunnar verði lækkaður. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 9. mars 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 17. mars 2021. Athugasemdir sóknaraðila við andsvör varnaraðila bárust 24. mars 2021. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, afrit af tölvupóstsamskiptum milli sóknaraðila og varnaraðila, svo og afrit af útgefnum reikningum vegna þjónustunnar auk verklýsingar.

Með bréfi, dags. 7. júní 2021, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Í gögnum málsins kemur fram að sóknaraðili hafi óskað eftir þjónustu varnaraðila við steinslípun á gólfleti í fasteign sinni. Þjónustan var framkvæmd þann 11. febrúar árið 2021 og fólst samkvæmt verklýsingu í því að slípa niður um 1 cm á tveggja fermetra bletti „í ílögnum eða steypu“. Að verkinu loknu krafðist varnaraðili greiðslu fyrir vinnu í fjórar klukkustundir, að fjárhæð 6.900 krónur auk virðisaukaskatts fyrir hverja klukkustund, svo og akstursgjalds að fjárhæð 4.500 krónur auk virðisaukaskatts. Sóknaraðili gerði athugasemdir við reikninginn þann 17. febrúar 2021. Sóknaraðila barst í kjölfarið nýr reikningur þann 19. febrúar 2021 þar sem krafist var greiðslu fyrir tveggja klukkustunda vinnu, að fjárhæð 6.300 krónur fyrir hverja klukkustund auk virðisaukaskatts, svo og akstursgjalds.

Sóknaraðili telur reikning varnaraðila ekki endurspeglar umfang þeirrar þjónustu sem innt var af hendi og vera í ósamræmi við það sem um var samið fyrir upphaf verksins. Að sögn sóknaraðila tók verkið tæplega 40 mínútur. Telur sóknaraðili greiðslukröfu fyrir eina klukkustund í vinnu auk aksturskostnaðar ásættanlegan. Krefst sóknaraðili þess að varnaraðila verði gert að gefa út reikning þess efnis. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili kveðst hafa haft samband við varnaraðila símleidis fyrir upphaf þjónustunnar og spurst fyrir um kostnað við steinslípun á hluta af gólfi. Hafi sóknaraðila verið veittar þær upplýsingar að tímagjaldið væri að fjárhæð 6.300 krónur auk virðisaukaskatts og að auki væri

reiknað með aksturskostnaði að fjárhæð 4.500 krónur ásamt virðisaukaskatti. Hafi sóknaraðili fengið þær upplýsingar að ef um steypu væri að ræða mætti reikna með því að verkið tæki um fjórar til sex klukkustundir. Annars tæki verkið skemmri tíma. Þar sem flöturinn sem þurfti að slípa reyndist ekki steypdur hefur sú upplýsingagjöf ekki þýðingu að mati sóknaraðila. Sóknaraðili kveðst hafa gengið að þeim skilmálum sem gefnir voru upp símleiðis og þjónustan í kjölfarið verið innt af hendi. Sóknaraðili segir að ekki hafi verið rætt um aðra kostnaðarliði eða samið um tiltekinn tímafjölda.

Sóknaraðili telur að ákvæði 1. mgr. 4. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup (þkpl.) hafi áhrif í málinu þar sem mælt er fyrir um góða viðskiptahætti og að seljanda sé skylt að veita allar upplýsingar og leiðbeiningar um vinnu verks með hagsmuni neytanda fyrir augum. Til hliðsjónar megi einnig líta til laga um neytendasamninga, sbr. 1. mgr. 5. gr. laga um neytendasamninga, sem kveði á um rétt neytanda til upplýsinga fyrir samningsgerð. Standi þar skýrum stöfum í d. lið að neytandi skuli fá upplýsingar um allan viðbótarkostnað, sem er í samræmi við það markmið laga um þjónustukaup að koma í veg fyrir óvænt og ófyrirséð útgjöld fyrir neytanda. Sóknaraðili bendir á að samið hafi verið um tiltekið tímagjald auk aksturs en ekki hafi verið samið um tiltekinn tímafjölda eða minnst á aðra kostnaðarliði. Samkvæmt 28. gr. þkpl. gildi sú regla að ef ekki hefur verið samið um verð fyrir keypta þjónustu skuli neytandi greiða það verð sem telja má sanngjarnt með hliðsjón af því hve vinnan er mikil og hvers eðlis hún er. Þessi regla er að sögn sóknaraðila túlkuð á þann veg að ef ekki er samið um fastan tímafjölda greiði kaupandi þjónustu fyrir þann tíma sem raunverulega er unninn miðað við það tímagjald sem um var samið.

Sóknaraðili telur að skýringar varnaraðila á nýjum reikningi, dags. 19. febrúar 2021, séu langt frá því að vera fullnægjandi. Þar hafi verið krafist greiðslu fyrir allt aðra kostnaðarliði en þá sem unnir voru, þar á meðal „[h]reinsa mála veggjpr. Dv” þar sem reiknað var með tveggja stunda vinnu og tímagjaldi að fjárhæð 6.300 krónur auk aksturs. Sóknaraðili bendir á að ekkert hafi verið hreinsað eða málað og hljóti þar af leiðandi að hafa orðið mistök við skráningu. Sóknaraðili bendir einnig á að tæplega 40 mínútur hafi liðið frá því starfsmaður varnaraðila mætti á staðinn og þar til hann fór eftir að verkinu var lokið. Hafi því ekki verið mótmælt af varnaraðila. Starfsmaðurinn hafi boðist til að þrifa eftir slípunina en sú þjónusta verið afþökkuð. Sóknaraðili telur að varnaraðili geti ekki krafist aukagreiðslu fyrir þjónustuliði sem sóknaraðili var ekki upplýstur um en varnaraðili hlaut að vera meðvitaður um. Þá telur sóknaraðili að sá tími sem varnaraðili segi aukaliði þjónustunnar hafa tekið sé ekki í samræmi við umfang verksins. Til að mynda krefjist varnaraðili, samkvæmt skýringum varnaraðila á greiðslukröfunni í tölvupósti til sóknaraðila, greiðslu fyrir vinnu í 10 til 15 mínútur fyrir að setja tæki inn í bifreið sína og 20 mínútur fyrir að þrifa tækin ásamt greiðslu fyrir akstur til viðbótar við umsamið akstursgjald. Telur sóknaraðili að sú skylda hvíli á varnaraðila sem seljanda þjónustu að greina frá því fyrirfram ef reiknað er með öðrum föstum kostnaði vegna aukaliða eins og frágangi. Mótmælir sóknaraðili aukagjaldi vegna frágangs þar sem sóknaraðila hafi ekki verið kynntir þeir skilmálar þegar óskað var eftir þjónustunni. Auk þess hljóti vinna við að koma tækjum á verkstað að felast í þjónustu iðnaðarmanna almennt. Þá sé sá kostnaður sem skráður er á þá vinnuliði úr öllu hófi. Öll tæki sem notuð voru til verksins hafi farið í einni ferð niður stiga í fasteigninni, þ.e. lítil slípivél og ryksuga. Ungur maður hafi unnið verkið og telur sóknaraðili fjarstæðukennt að það hafi tekið hann um 10 til 15 mínútur að koma tækjunum inn í bifreiðina. Þá telur sóknaraðili ótrúverðugt að það hafi tekið hann 20 mínútur að þrifa tækin. Bendir sóknaraðili á að ryksugan hafi verið óhrein áður en verkið hófst og varla geti verið eðlilegt að krefja alla viðskiptavini um greiðslu fyrir 20 mínútna vinnu við þrif á tæki sem augljóslega sé ekki þrifið eftir hverja notkun.

Krafa vegna akstursgjalds er að sögn sóknaraðila í samræmi við það sem um var samið. Hins vegar verði ráðið af svörum frá varnaraðila að reiknað sé tímagjald til viðbótar við aksturskostnaðinn. Sóknaraðili telur óeðlilegt að krefjast sérstakrar greiðslu fyrir akstur og

krefjast einnig greiðslu fyrir þann tíma sem aksturinn tekur. Gert sé ráð fyrir tveimur klukkustundum í vinnu og akstur samkvæmt leiðréttum reikningi, þó óljóst sé hvað fólst í þeirri vinnu með skráningunni „[h]reinsa mála veggjpr. Dv“. Verkið sjálft hafi tekið 40 mínútur og samkvæmt varnaraðila hafi frágangur átt að taka samtals 35 mínútur. Þá eru 45 mínútur eftir af umkrafðri greiðslu fyrir 120 mínútna vinnu. Verði ekki annað séð en að sá tími hafi átt að felast í akstri milli staða. Samkvæmt útreikningum sóknaraðila ætti aksturinn að taka um 17 mínútur fram og til baka á eðlilegum hraða. Ef akstursgjaldið er eingöngu hugsað sem kílómetragjald fyrir notkun bifreiðar en ekki fyrir manninn sem ekur henni, þá merkir það að sögn sóknaraðila að kílómetragjaldið sem fyrirtækið reiknar sér er 420,56 krónur miðað við að fjarlægðin milli staða fram og til baka er 10,7 km. Telur sóknaraðili um nokkuð hátt gjald að ræða miðað við að kílómetragjald leigubíla innanbæjar sé á bilinu 250-370 krónur á dagvinnutíma.

Sóknaraðili telur eðlilegt að varnaraðili krefjist greiðslu fyrir þann tíma sem verkið tók, sem var ein klukkustund að sögn sóknaraðila ef tími við frágang er tekinn með, auk þess akstursgjalds sem samið var um.

3.2. Andsvör varnaraðila

Varnaraðili bendir í andsvörum sínum á að sóknaraðila hafi verið tjáð fyrir upphaf verksins að vinnan tæki um fjórar til sex klukkustundir ef um steypu væri að ræða en tæki minni tíma ef um flot væri að ræða. Þá hafi sóknaraðila verið veittar upplýsingar um að þjónustan væri unnin samkvæmt tímagjaldi sem reiknist frá því að lagt er af stað frá starfsstöð varnaraðila og á verkstað, svo og frá því að starfsmaður er kominn aftur á starfsstöð sína og búinn að hreinsa og þrifa þau tæki og tól sem notuð voru til verksins. Sóknaraðila hafi einnig verið veittar upplýsingar um að krafist yrði greiðslu fyrir akstur. Varnaraðili hafi að verki loknu krafist greiðslu fyrir vinnu í tvær klukkustundir auk aksturskostnaðar, sem er að sögn varnaraðila töluvert minna en gert var ráð fyrir í upphafi. Sóknaraðili hafi ekki enn greitt fyrir þjónustuna.

Varnaraðili vísar til 28. gr. þkpl. þar sem fram kemur að „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.“ Hvíli sönnunarbyrðin fyrir því að umkrafid verð sé ósanngjarnt á þeim sem heldur slíku fram. Telur varnaraðili það bersýnilega rangt að sóknaraðila beri aðeins að greiða fyrir þær mínútur sem fóru í steinslípunina sjálfa. Augljóst sé að ákveðnir þættir séu hluti af vinnu við tiltekið verk, þar á meðal hljóti undirbúningur og frágangur að teljast óaðskiljanlegur þáttur í vinnu verksins. Geti ekki talist eðlilegt að varnaraðila verði gert að bera þann kostnað sem hlýst af undirbúnings- og frágangsvinnu fyrir tiltekið verk. Verkið krefjist undirbúnings, tiltekta á áhöldum og tækjum, aksturs, þrifa o.fl. og telur varnaraðili að umkrafid endurgjald sé sanngjarnt. Hafi varnaraðili upplýst sóknaraðila um að undirbúningur verksins taki um 45 mínútur og frágangur vegna verksins taki um 45 mínútur að lágmarki. Telji sóknaraðili að verkið sjálft hafi tekið 40 mínútur, en við þær aðstæður hljóti að vera eðlilegt að krefjast greiðslu í eina klukkustund þar sem samið hafi verið um tímagjald en ekki mínútugjald. Við þann kostnað bætist svo undirbúnings- og frágangsvinna. Í þeim kostnaði er að sögn varnaraðila ekki tekið tillit til aksturs og hafi sóknaraðila sérstaklega verið greint frá því að krafist væri greiðslu á föstu akstursgjaldi. Telur varnaraðili að umkrafin greiðsla sé vel innan þess sem samið var um milli málsaðila. Nefnir varnaraðili til hliðsjónar að útkall teljist almennt til fjögurra klukkustunda vinnu þrátt fyrir að vinna svari ekki þeim tíma. Varnaraðili telur að umkrafin greiðsla sé sanngjörn með hliðsjón af umfangi og eðli vinnunnar í skilningi 28. gr. þkpl.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Í athugasemdum sínum segir sóknaraðili rangt að varnaraðili hafi veitt þær upplýsingar að tíminn væri reiknaður frá því að lagt væri af stað og þar til búid væri að þrifa tæki og ganga frá þeim. Þær upplýsingar hafi ekki komið fram fyrir en sóknaraðili hafi gert athugasemdir við

reikninginn. Jafnvel þó upplýsingar hefðu verið veittar telur sóknaraðili það ekki standast skoðun að ferðir og frágangur hafi tekið meira en tvisvar sinnum þann tíma sem það tók að vinna verkið sjálft. Þá hafi varnaraðili ekki skýrt hvaða undirbúningur það var sem hefði átt að taka 45 mínútur þar sem eini undirbúningurinn sem þurfti var að koma tækjunum í bifreiðina. Telur sóknaraðili það óeðlilega viðskiptahætti að reikna svo hátt aukagjald fyrir akstur en krefjast um leið fulls tímagjalds fyrir þann tíma sem fer í aksturinn. Telur sóknaraðili að ekki sé um það að ræða hvort það verð sem krafist sé fyrir þjónustuna hafi verið sanngjarnt heldur hvort seljanda þjónustu sé stætt að krefja viðskiptamenn sína um gjald fyrir þjónustu sem ekki var veitt, án þess að um slíkt hafi verið samið.

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 steinslípun á um tveggja fermetra gólfleti í fasteign sóknaraðila. Ágreiningur málsins heyrir undir gildissvið þkpl., sbr. 2. tl. 1. gr. laganna. Ákvæði laga nr. 16/2016 um neytendasamninga (nsl.) gilda einnig um gerð samninga á milli neytenda og seljenda og upplýsingagjöf við gerð slíkra samninga. Samkvæmt 2. mgr. 1. gr. laganna halda ákvæði annarra laga, sem hafa að geyma sérreglur gagnvart lögnum, gildi sínu.

Verkið var unnið þann 11. febrúar 2021. Varnaraðili krafðist í upphafi greiðslu fyrir fjögurra klukkustunda vinnu auk akstursgjalds. Í kjölfar athugasemda frá sóknaraðila gaf varnaraðili út nýjan reikning þar sem krafist var greiðslu að fjárhæð 21.204 krónur, þar af greiðslu fyrir tveggja klukkustunda vinnu við að „[h]reinsa mála veggipr. Dv” að fjárhæð 6.300 krónur á klukkustund auk virðisaukaskatts, svo og akstursgjalds að fjárhæð 4.500 krónur auk virðisaukaskatts. Þrátt fyrir að varnaraðili hafi ekki hreinsað eða málað veggir verður ráðið af andsvörum varnaraðila að krafist sé greiðslu fyrir vinnu við undirbúning og frágang vegna verksins svo og vinnu við verkið sjálft. Hafi sú vinna tekið tvær klukkustundir.

Sóknaraðili telur að greiðslukrafa varnaraðila sé í ósamræmi við umfang verksins og að varnaraðila sé ekki heimilt að krefjast greiðslu fyrir undirbúningsvinnu vegna verksins og frágang, þar á meðal þrif á tækjum. Krefst sóknaraðili þess að varnaraðila verði gert að lækka greiðslukröfu sína um það sem nemur einnar klukkustundar vinnu. Varnaraðili telur að honum sé heimilt að krefjast greiðslu fyrir þann tíma sem það tók starfsmann varnaraðila að vinna verkið frá því að starfsmaður varnaraðila hóf að taka saman tæki til verksins og þar til búið var að hreinsa og ganga frá tækjunum eftir að verkinu var lokið.

Varnaraðili veitti sóknaraðila upplýsingar um tímagjald vegna vinnu í eina klukkustund auk akstursgjalds en ekki var samið um fjölda tíma vegna verksins. Ekki verður séð að varnaraðili hafi vanrækt upplýsingagjöf sína fyrir gerð samningsins í skilningi d. liðar 1. mgr. 5. gr. nsl., þar sem sóknaraðila voru veittar upplýsingar um einstaka kostnaðarliði og þær aðferðir sem varnaraðili nýtir til að reikna út greiðslukröfu sína vegna verksins. 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 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 verk miðað við ákveðinn tímafjölda eða verðið er ákveðið miðað við efniseiningu ræðst verðið af því hversu margar 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.

Sönnunarbyrðin fyrir því að umkrafid endurgjald varnaraðila hafi verið ósanngjarnt hvílir á sóknaraðila. Af gögnum málsins verður ráðið að varnaraðili krefjist greiðslu fyrir vinnu frá þeim tíma þegar lagt var af stað til að vinna verkið og þar til búið var að þrifa tækin sem notuð voru til verksins og tækin komin aftur að starfsstöð varnaraðila. Við akstur til og frá heimili sóknaraðila var starfsmaður varnaraðila í vinnu í þágu sóknaraðila. Telur nefndin sér því ekki fært að fallast á að sóknaraðila beri ekki að greiða fyrir vinnu starfsmannsins þann tíma. Fallist er á það með varnaraðila að við vinnu slíkra verka geti verið þörf á undirbúningsvinnu og frágangi sem fer ekki fram á verkstað. Greiðslukrafa fyrir slíka vinnu verður hins vegar að vera í samræmi við umfang og eðli þess verks sem unnið er að. Þá þarf að liggja fyrir að verkið hafi raunverulega verið unnið í þágu neytandans. Ekki er ágreiningur um það milli málsaðila að vinna verksins á verkstað hafi tekið um 40 mínútur. Varnaraðili hefur borið því við að undirbúningur fyrir vinnu verksins og frágangur hafi hvoru tveggja tekið um 45 mínútur, eða samtals 90 mínútur. Að mati kærunefndarinnar hefur sóknaraðili fært sannfærandi rök fyrir því að það geti ekki staðist miðað við eðli og umfang verksins. Að mati kærunefndarinnar er þetta því umfram það sem almennt gerist við vinnu sambærilegra verka.

Samkvæmt framansögðu er fallist á kröfu sóknaraðila um að varnaraðila beri að lækka greiðslukröfu sína, sbr. 28. gr. þkpl. Kærunefndin telur að hæfilegur tími til undirbúnings, frágangs og aksturs til og frá starfsstöð sóknaraðila sé 35 mínútur. Varnaraðila ber því að lækka greiðslukröfu sína á hendur sóknaraðila um það sem nemur 45 mínútum í vinnu. Þar sem tímagjald varnaraðila er 6.300 krónur á klukkustund auk virðisaukaskatts, lækkar krafan um 4.725 krónur, eins og nánar greinir í úrskurðarorði.

V

Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að lækka greiðslukröfu sína á hendur sóknaraðila, X, um 4.725 krónur auk virðisaukaskatts.

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt sóknaraðila samkvæmt a. lið 2. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru og þjónustukaupa.

Varnaraðila ber að greiða málskostnaðargjald að fjárhæð 15.000 krónur með vísan til 4. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru og þjónustukaupa.

Víðir Smári Petersen
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson