

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 23. nóvember 2021 í máli nr. 11/2021

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 9. febrúar 2021 barst kæruneftnd 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 framkvæmdir á baðherbergi í fasteign sóknaraðila. Krefst sóknaraðili endurgreiðslu reikningsins í samræmi við samning málsaðila og umfang verksins. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með bréfi, dags. 11. febrúar 2021, 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 bárust til nefndarinnar þann 5. mars 2021. Sóknaraðili sendi nefndinni athugasemdir við andsvör varnaraðila þann 10. mars 2021. Athugasemdir varnaraðila bárust þann 25. mars 2021.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara, athugasemda sóknaraðila og athugasemda varnaraðila, afrit af tilboði og verksamningi vegna verksins, dags. 4. nóvember 2020, afrit af tilboði og verksamningi málsaðila áður en tilboðinu var breytt, dags. 22. október 2020, afrit af reikningum vegna þjónustunnar ásamt sundurliðun, afrit af skriflegum samskiptum milli sóknaraðila og varnaraðila, teikning af baðherbergi sóknaraðila, staðfesting á greiðslum til varnaraðila vegna verksins, álit sérfróðs aðila sem kæruneftndin aflaði samkvæmt heimild í 1. mgr. 10 gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa, svo og athugasemdir varnaraðila við álit sérfróðs aðila.

Með bréfi, dags. 21. maí 2021, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kæruneftndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Í gögnum málsins kemur fram að sóknaraðili og varnaraðili hafi samið um þjónustu varnaraðila við að gera upp baðherbergi í fasteign sóknaraðila. Varnaraðili lagði upphaflega fram tilboð í verkið, dags. 22. október 2020, að fjárhæð 1.093.308 krónur. Sóknaraðili gerði breytingar á verkinu og lagði varnaraðili fram uppfært tilboð í verkið, dags. 4. nóvember 2020, að fjárhæð 1.213.588 krónur, sem sóknaraðili samþykkti. Samkvæmt tilboðinu yrðu ákveðnir þættir verksins unnir í tímavinnu. Sóknaraðili telur að viðbótarreikningur varnaraðila umfram tilboð varnaraðila, að fjárhæð 1.495.778 krónur, hafi verið hærri en um var samið og eðlilegt geti talist. Krefst sóknaraðili þess að sér verði ekki gert að greiða reikninginn.

Sóknaraðili hefur þegar greitt 1.213.588 krónur til varnaraðila með fjórum greiðslum, vegna reiknings nr. 10274 að fjárhæð 327.992 krónur, dags. 27. október 2020, vegna reiknings nr. 10275 að fjárhæð 382.658 krónur, dags. 15. nóvember 2020, vegna reiknings nr. 10276 að

fjárhæð 382.658 krónur, dags. 27. nóvember 2020, svo og reikning nr. 10245 að fjárhæð 120.280 krónur, dags. 22. nóvember 2020.

Ágreiningur málsaðila varðar reikning nr. 10558 að fjárhæð 1.495.778 krónur. Samkvæmt reikningnum er krafist greiðslu að fjárhæð 831.761 krónur fyrir vinnu og 664.017 krónur fyrir efni, akstur og ferðir á Sorpu. Í kvörtun sinni krafðist sóknaraðili þess að reikningur nr. 10558, útgefinn af varnaraðila, að fjárhæð 1.495.778 krónur verði felldur niður og nýr, lægri reikningur gefinn út. Við meðferð málsins greiddi sóknaraðili reikninginn með fyrirvara um réttmæti hans. Krefst sóknaraðili þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða sér reikninginn að undanskildum eðlilegum kostnaði við vinnu verksins.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili bendir á að um sex fermetra baðherbergi sé að ræða og sóknaraðili hafi keypt flísar, fúgu, innréttingar, blöndunartæki og gler fyrir sturtu vegna verksins. Krafa varnaraðila hafi við lok verksins verið um 125% hærrí en samkvæmt upphaflegu tilboði varnaraðila. Hafi sóknaraðili fyrst fengið upplýsingar um þann reikning 5. febrúar 2021 þegar hann var gefinn út án skýringa með eindaga 10. febrúar 2021. Sóknaraðili kveðst hafa haft samband við varnaraðila sama dag og mótmælt reikningnum.

Sóknaraðili krefst þess að greiðsla vegna reikningsins, að fjárhæð 1.495.778 krónur, verði endurgreidd með hliðsjón af umfangi verksins og samningi málsaðila. Kveðst sóknaraðili þegar hafa greitt fyrir það verk sem samið var um. Sóknaraðili bendir á að varnaraðili hafi ekki veitt upplýsingar um þau aukverk sem krafist er greiðslu að fjárhæð 831.761 krónur fyrir. Þá telur sóknaraðili að reikningur varnaraðila vegna efniskaupa, að fjárhæð 664.017 krónur, sé of hár og efniskaupin óeðlilega mikil miðað við umfang verksins. Sóknaraðili bendir á að framkvæmdirnar hefðu ekki átt sér stað ef þær upplýsingar um kostnað, sem nú liggja fyrir, hefðu legið fyrir við upphaf verksins.

3.2. Andsvör varnaraðila

Varnaraðili tekur fram að hann hafi áður unnið fyrir sóknaraðila við framkvæmdir í eldhúsi fasteignarinnar. Hafi sóknaraðili við vinnu þess verks tjáð varnaraðila að þörf væri á framkvæmdum í baðherbergi fasteignarinnar þar sem lekið hefði inn í vegg við baðkar og að raki eða mygla væri byrjað að myndast í vegg. Kveðst varnaraðili hafa sagt sóknaraðila að hann gæti tekið verkið að sér samkvæmt tilboði en ákveðnir liðir væru unnir samkvæmt tímagjaldi.

Varnaraðili bendir á að ákveðnir liðir hafi samkvæmt framlögðum tilboðum verið unnir í tímavinnu. Útgefinn reikningur hafi verið vegna slíkra verka eða fyrir efni, akstur, víska vinnuliði og förgun hjá Sorpu. Bendir varnaraðili á að tekið hafi verið fram í verksamningi að sá reikningur yrði gefinn út á verktíma eða við verklok. Telur varnaraðili að samkvæmt samningi aðila beri sóknaraðila að greiða útgefinn reikning að fullu.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Í athugasemdum sínum við andsvör varnaraðila tekur sóknaraðili fram að sú vinna sem óskað hafi verið eftir var að flísaleggja allt baðherbergið ásamt undirbúningsvinnu fyrir flísalögn, setja upp sturtu og sturtuset í stað baðkars, færa salernið sem þegar var til staðar og setja aftur upp á sama stað, setja upp nýjan handklæðaofn í stað hins gamla, setja upp nýjar samsettar innréttingar með vask, blöndunartækjum og speglaskáp, sem sóknaraðili hafði þegar fest kaup á. Sóknaraðili kveðst hafa samþykkt tilboð varnaraðila í verkið að fjárhæð 1.213.588 krónur. Þá segist sóknaraðili hafa gert ráð fyrir því að vinna varnaraðila við tilboðsgerðina hafi verið vönduð og falið í sér alla þá verkþætti sem tilgreindir voru að ætti að vinna, ásamt því að varnaraðili legði fram önnur efni, verkfæri og aðföng sem þörf væri á. Hafi sóknaraðili gert ráð fyrir því að varnaraðili væri heiðarlegur og tilboðið væri raunhæft og sanngjarnt.

Sóknaraðili segir vinnu við verkið hafa gengið hratt og vel en stundum hafi orðið hlé á vinnudögum þegar starfsmenn varnaraðila voru í öðrum verkum. Hafi vinnan aðallega verið unnið á níu tilgreindum dögum í nóvember árið 2020 þar sem starfsmenn varnaraðila mættu á milli klukkan 8 og 9 um morguninn og vinnu hafi lokið yfirleitt um klukkan 16.00, þó frávik hafi verið á því. Kveðst sóknaraðili ekki átta sig á seldum vinnutímum samkvæmt verktilboðinu og krefst þess að varnaraðili afhendi sundurliðaðar dagskýrslur og yfirlit yfir unna tíma. Varnaraðili hafi við vinnu verksins upplýst sóknaraðila um aukakostnað að fjárhæð um 120.000 krónur þar sem styrkja þurfti vegg þar sem handklæðaofninn er. Sóknaraðili kveðst hafa samþykkt þann kostnað til viðbótar við tilboð varnaraðila. Vinnutímar hafi þá verið um 129 samtals sem sóknaraðili samþykkti og taldi sanngjarna og raunhæfa með hliðsjón af eðli og umfangi verksins. Sóknaraðili kveðst hafa gert sér grein fyrir því að við framkvæmd verksins þurfti að rífa frá neðri hluta á vegg, slípa og spreypja efni þar sem salerni og vaskur var staðsett. Hafi sóknaraðili vitað að lítilsháttar kostnaður kæmi til með að bætast við vegna þessa, en verkið hafi gengið hratt og vel. Varnaraðili veitti ekki upplýsingar um umfang aukins kostnaðar og kveðst sóknaraðili hafa búist við sanngjörnum kostnaði þar sem vinnan hafi tekið skamman tíma en annað hafi komið á daginn þegar reikningur barst sem fól í sér um 125% viðbótarkostnað við upphaflega tilboðið, um 80 vinnustundir. Þá telur sóknaraðili efniskaup of há og að varnaraðila hafi borið að veita upplýsingar í upphafi um að krafist yrði greiðslu fyrir nauðsynleg efni, verkfæri og aðföng. Telur sóknaraðili að upptalning varnaraðila á efnum, sliti á verkfærum, borum o.fl., sé ótrúleg og varnaraðili hafi átt að leggja fram verkfæri sjálfur. Krefst sóknaraðili þess að reikningurinn verði felldur niður og nýr reikningur gefinn út í kjölfar þess að varnaraðili hefur lagt fram sundurliðaðar dagskýrslur sem sóknaraðili getur farið yfir og sannreynt. Beri varnaraðila að gefa út nýjan reikning með sanngjörnum efniskaupum og sanngjarnri viðbótarvinnu.

3.4. Athugasemdir varnaraðila

Í athugasemdum sínum kveðst varnaraðili þegar hafa komið öllum upplýsingum um verkið á framfæri í andsvörum sínum, auk upplýsinga í vinnskýrslu og verksamningnum. Varnaraðili hafnar því að hafa ekki komið fram af heilindum og segir verksamning hafa verið gerðan til að koma í veg fyrir misskilning.

IV Niðurstaða

Kærufnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerð nr. 1177/2019 um kærufnd 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 framkvæmdir á baðherbergi í fasteign í eigu sóknaraðila sem fóru fram í nóvember árið 2020. Ágreiningur málsins heyrir undir gildissvið þkpl., sbr. 2. tl. 1. gr. laganna. Tilboð varnaraðila vegna verksins, dags. 4. nóvember 2020, var að fjárhæð 1.213.588 krónur og var samþykkt af sóknaraðila. Hefur sóknaraðili þegar greitt

reikning sem nemur fjárhæð tilboðsins til varnaraðila. Þegar verkinu var lokið krafðist varnaraðili viðbótargreiðslu að fjárhæð 1.495.778 krónur. Ágreiningur málsins varðar þann reikning, sem sóknaraðili hefur einnig greitt, en með fyrirvara um réttmæti kröfunnar.

Sóknaraðili telur að greiðslukrafa varnaraðila, umfram fyrirbyggjandi tilboð í verkið, hafi verið hærri en eðlilegt geti talist miðað við samning málsaðila og umfang verksins. Krefst sóknaraðili þess að greiðslukrafa varnaraðila verði lækkuð og varnaraðila verði gert að endurgreiða sér fjárhæðina með hliðsjón af raunverulegu umfangi verksins. Varnaraðili telur að greiðslukröfur vegna verksins hafi verið í samræmi við verksamning málsaðila og umfang verksins. Krefst varnaraðili þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

Verður nú farið yfir þá liði verksamningsins sem ágreiningur aðila lýtur einna helst að, með hliðsjón af þeim skyldum sem hvíla á seljanda gagnvart neytanda í þjónustukaupum.

IV.1 Umsamin verk samkvæmt tilboði varnaraðila

Varnaraðili hafði þegar gefið sóknaraðila upp fast verð fyrir ákveðna verkþætti.

Samkvæmt 1. lið verksamningsins var innifalið í uppgefnu tilboði vinna við niðurrif, förgun og slípun á veggjum og gólfi, ásamt ferð starfsmanna í Sorpu. Samkvæmt nánari lýsingu fólst í því vinna við að fjarlægja og farga ysta byrði baðherbergisins. Umsamin greiðsla fyrir þá verkþætti var að fjárhæð 149.900 krónur auk virðisaukaskatts. Af sundurliðun varnaraðila verður ráðið að einnig hafi verið krafist greiðslu að fjárhæð 49.800 krónur, umfram tilboð varnaraðila í verkið, vegna vinnu tveggja starfsmanna þann 5. nóvember 2020 við að „[b]yrja að rífa klæðningu veggja“. Sama dag var krafist greiðslu að fjárhæð 13.226 krónur fyrir að fara á Sorpu, í kjölfar niðurrifs á veggjum. Verður ráðið af framangreindu að varnaraðili hafi krafist greiðslu að fjárhæð 63.026 krónur vegna vinnu við niðurrif á veggjum og förgun þann 5. nóvember árið 2020, umfram þá greiðslu sem þegar hafði verið samið um fyrir vinnu þess verkþáttar að fjárhæð 149.900 krónur. Í 4. tölul. skilmála samningsins, sem finna má aftast í samningnum, segir að samningurinn sé um vinnu sem er unnin á verkstað en „öll efniskaup, förgunarkostnaður, akstur iðnaðarmanna eða sendibíla sem þarf til verksins er rukkað sér eða útvegað af eiganda“. Varnaraðili hefur bent á að niðurrif á klæðningu veggjarins og veggjagrind hafi ekki verið hluti af 1. lið tilboðsins heldur aðeins hafi falist í honum að fjarlægja flísar eða dúk af ysta byrði veggjarins og slípa vegg og gólf.

Líta verður til þess að framangreindir vinnuliðir voru unnir, samkvæmt tímaskráningu varnaraðila, á fyrsta degi verksins með lýsingunni „[b]yrja að rífa klæðningu veggja“. Degi síðar eða þann 6. nóvember 2020 var skráð vinna við að „[k]lára að rífa eftir leka, slípa og spreya oxivir“. Verður af framangreindu ekki annað ráðið en að niðurrif á ysta byrði veggjanna hafi falist í þeirri vinnu sem var unnin þann 5. nóvember, jafnvel þó veggirnir sjálfir hafi að endingu einnig verið rifnir niður. Tilboð varnaraðila og verksamningurinn var saminn af varnaraðila. Verður varnaraðili að bera hallann af óskýrleika hans og af því hversu óljóst er hvernig tímavinnu varnaraðila var raunverulega skipt milli niðurrifs sem fólst í 1. lið tilboðsins og í hugsanlegri tímavinnu. Með hliðsjón af gögnum málsins og samningi málsaðila er fallist á að sóknaraðila beri ekki að greiða þá fjárhæð þar sem þegar hafi verið samið um greiðslu fyrir þann hluta verksins, sbr. 1. liður tilboðsins. Ber varnaraðila að endurgreiða sóknaraðila 63.026 krónur auk virðisaukaskatts í samræmi við tímaskráningu starfsmanna varnaraðila þann 5. nóvember 2020 og ferðar í Sorpu.

Samkvæmt 8. lið tilboðs varnaraðila var innifalið í tilboðinu „[f]lísalögn gólf og veggir á baðherbergi, samkvæmt teikningu, ásamt undirvinnu (30x60 flísar eða stærri). Undirvinna fyrir flísalögn ([g]runna/hvoða), flísalögn á gólfum og veggjum, ásamt vinnu við fúgun og kíttun. [B]aðherbergi, hol, forstofa, eldhús“. Var umsamin greiðsla fyrir þann verkþátt 387.000 krónur auk virðisaukaskatts. Varnaraðili krafðist greiðslu fyrir vinnu tveggja starfsmanna þann 30. nóvember 2020 vegna „[a]cryl með lofti“, alls að fjárhæð 33.200 krónur auk

virðisaukaskatts. Skráning varnaraðila ber með sér að krafist sé greiðslu fyrir að kítta á því svæði þar sem veggir og loft mætast á baðherbergi sóknaraðila. Ekki verður annað séð en að í þeirri kröfu varnaraðila felist greiðslukrafa fyrir verkþátt sem þegar hafði verið samið um fast verð fyrir, þ.e. frágang eftir flísalögn á veggjum. Þá liggur ekkert fyrir sem bendir til þess að varnaraðili hafi upplýst sóknaraðila um þörf á slíkri vinnu umfram það sem þegar hafði verið samið um greiðslu fyrir með verksamningnum. Ber varnaraðila því að endurgreiða sóknaraðila 33.200 krónur auk virðisaukaskatts.

IV. 2 Leiðbeiningarskylda seljanda þjónustu

Við mat á kröfu sóknaraðila verður að líta til þeirrar leiðbeiningarskyldu sem hvílir á seljanda þjónustu gagnvart neytanda. Mælt er fyrir um þá leiðbeiningarskyldu og afleiðingar þess að leiðbeiningarskyldan er ekki virt í 6. gr. þkpl., svo og um heimild seljanda til að krefjast greiðslu fyrir vinnu og útlagðan kostnað í 7. gr. Ákvæði 6. gr. er svohljóðandi:

„6. gr. Seljanda þjónustu er skylt að veita upplýsingar um hvort fyrirhuguð kaup á þjónustu eru 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.

Verði seljanda ekki ljóst að fyrirhuguð kaup á þjónustu eru óhagkvæm fyrr en vinna er hafin eða að verð þjónustunnar muni verða verulega hærra en neytandi hefur mátt gera ráð fyrir skal seljandi tilkynna neytanda um það og óska eftir fyrirmælum um hvort frekari vinna skuli af hendi leyst. Hafi seljandi ekki sinnt leiðbeiningarskyldu sinni, ekki óskað eftir fyrirmælum 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. [...]

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 sína um hvort vinna eigi verkið á grundvelli upplýsinga um verð og breytingar verði þar á geti neytandi þurft að endurskoða þá ákvörðun sína. Þá ber seljanda að tilkynna neytanda ef þjónustan verður verulega dýrari en neytandi hefur mátt gera ráð fyrir. Ef neytandi tekur ákvörðun um vinnu verks á grundvelli upplýsinga um verð ber seljanda að upplýsa hann um það ef verðið verður hærra en upphaflega lá fyrir. Meginreglan er sú að neytanda ber ekki að greiða hærrí fjárhæð fyrir þjónustu en nemur því sem hann hefði þurft að greiða seljanda ef neytandi hefði hætt við verkið á grundvelli fullnægjandi upplýsinga af hálfu seljandans. Hnígi sterk rök til þess að neytandi hefði ekki óskað eftir þjónustunni, ef hann hefði fengið fullnægjandi upplýsingar um verðið, er neytanda heimilt að neita að greiða seljanda fyrir verkið að fullu. Í 7. gr. þkpl. segir að þrátt fyrir ákvæði 6. gr. geti seljandi krafist greiðslu vegna vinnu og útlagðs kostnaðar, að svo miklu leyti sem það getur talist sanngjarnt. Framangreint ákvæði 6. gr. þkpl. stefnir að sama markmiði og þær meginreglur sem mælt er fyrir um í lögum nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu ásamt þeim reglum sem settar hafa verið á grundvelli laganna. Í 17. og 18. gr. laganna eru ákvæði um gagnsæi markaðarins. Þar er mælt fyrir um þá skyldu seljanda þjónustu að upplýsa um verð á þjónustu svo auðvelt sé fyrir neytendur að sjá það á sölustað seljanda. Þá segir að Neytendastofa geti gefið fyrirtækjum sérstök fyrirmæli um að gera ráðstafanir til að auðvelda viðskiptavinum að meta verð og gæði. Fyrirmælin geta falist í skyldu til að tilgreina verð, viðskiptakjör, gæði og aðra eiginleika og hvernig vara skal mæld, vegin og flokkuð. Reglur um verðupplýsingar við sölu á þjónustu, nr. 860/2013 hafa verið settar á grundvelli framangreindra laga. Þar segir í 3. gr. að skylt sé að gefa upp verð fyrir þjónustu með endanlegu söluverði í íslenskum krónum. Ef annar kostnaður bætist

við söluverðið þarf að taka það sérstaklega fram. Í 3. mgr. 4. gr. segir ef verð fyrir þjónustuna er háð breytingum og ómögulegt að gefa upp endanlegt verð fyrirfram skal tilgreina hæsta og lægsta mögulega verð. Í þeim tilvikum skal einnig greina frá því hvernig verðið er reiknað út. Þá skal verð á þjónustu innihalda efniskostnað, eftir því sem við getur átt, sbr. 4. mgr. 4. gr. reglnanna.

Samkvæmt tilboði varnaraðila og verksamningi málsaðila, dags. 4. nóvember 2020, bar sóknaraðila að greiða 30% af heildartilboði og efniskaupum við upphaf verksins, 35% þegar 1/3 af verkinu yrði lokið og 35% þegar 2/3 af verkinu yrði lokið. Þá kom fram að krafist yrði greiðslu fyrir aukavinnu, efni og akstur, vegna efniskaupa eða ferða í Sorpu, á verktíma eða við verklok. Í 15. lið tilboðs varnaraðila og sammings málsaðila segir að ef til annarrar aukavinnu komi, sem ekki er tilgreind í sérstökum þáttum tilboðsins, sé krafist greiðslu fyrir þá vinnu samkvæmt tímagjaldi. Í tilboðinu segir að „[a]ukavinna, efni og akstur við efniskaup/sorpuferðir er rukkað á verktíma eða við verklok“. Samkvæmt 3. lið skilmála verksammingsins gefur samþykki á samningnum „líka samþykki fyrir mögulegri aukavinnu sem er umgetin skv. verkliðum/verklýsingu. Verkkaupi skal vera meðvitaður um að öll aukavinna er unnin samkvæmt tímagjaldi. [...]“ Þá er greint frá kostnaði vegna slíkra verka í 9. tölul. skilmálanna þar sem segir: „Tímagjald aukavinnu pr/klst er eftirfarandi: Smiðir, málarar og flísarar 8.300 kr. + vsk/ Píparar, rafvirkjar, múrarar og Bjarni / Ingó / Ævar verkstjóri 9.300 kr. + vsk og akstur iðnaðarmanna vegna efniskaupa 4.900 kr. + vsk“.

Þegar heildarkostnaður verks verður meira en helmingi hærri en seljandi hefur gefið upp með tilboði sínu, vegna óskilgreindrar vinnu sem vinna á í tímavinnu, ber seljanda að mati kærunevndarinnar að tilkynna neytanda um þær hækkanir sem blasa við, þá þegar þær koma í ljós, og óska eftir fyrirmælum neytanda í samræmi við 2. mgr. 6. gr. þkpl. Með slíkri tilkynningu getur seljandi þjónustu komið í veg fyrir að þær verðupplýsingar sem gefnar hafi verið séu villandi fyrir neytanda með hliðsjón af endanlegum kostnaði vegna þjónustunnar. Ef það er ekki gert getur neytanda, samkvæmt framangreindu ákvæði 6. gr. þkpl., verið heimilt að neita að greiða að fullu fyrir unnið verk, en er þó skylt að greiða þann kostnað sem þykir sanngjarnt hverju sinni vegna vinnu og útlagðs kostnaðar, sbr. 7. gr. þkpl.

Í tilboði varnaraðila og verksamningi málsaðila er greint frá öllum þeim kostnaðarliðum sem gætu fallið til aukalega vegna verksins, þ.e. vegna aukavinnu, efniskostnaðar og akstri við efniskaup eða sorpuferðir. Hvergi er þó greint frá verkfæragjaldi eða kostnaði við kaup á aukahlutum fyrir verkfæri í eigu varnaraðila. Í sundurliðun greiðslukröfu varnaraðila er hins vegar að jöfnu krafist greiðslu fyrir efniskostnað, vegna kaupa á efni sem nýta átti til verksins, og vegna verkfærakostnaðar, sem stafar af kaupum á aukahlutum í verkfæri í eigu varnaraðila eða vegna slita á verkfærum í eigu varnaraðila. Að mati kærunevndarinnar mátti sóknaraðili gera ráð fyrir því að greiðsla fyrir notkun verkfæra í eigu varnaraðila og starfsmanna hans hafi verið innifalin í umsömdu tímagjaldi þar sem hvorki var samið um sérstakt verkfæragjald eða veittar upplýsingar um greiðslu fyrir kaup á aukahlutum við sammingsgerðina. Hefur ekki áhrif á þá niðurstöðu þó varnaraðili hafi þurft að kaupa aukahluti fyrir vinnu verksins, til að mynda vegna slits á umræddum verkfærum. Sá kostnaður er alls að fjárhæð 46.771 krónur og er vegna kaupa á bollaskífum að fjárhæð 11.044 krónur, dúkahnífsblöðum að fjárhæð 2.412 krónur, fleyg SDS að fjárhæð 4.270 krónur, borstýringu að fjárhæð 3.141 krónur, bor að fjárhæð 1.695 krónur, slípirokkskífu að fjárhæð 673 krónur, steinbor að fjárhæð 1.246 krónur, stingsagarblaði að fjárhæð 2.460 krónur, slípiskífu að fjárhæð 1.630 krónur, vinnuvettlinga að fjárhæð 811 krónur, túss að fjárhæð 802 krónur, slípiskífu að fjárhæð 5.240 krónur, karbítiskífu að fjárhæð 8.460 krónur, feinblaðs að fjárhæð 12.888 krónur, ryksugupoka að fjárhæð 5.628 krónur, ryksíu í grímu að fjárhæð 2.415 krónur, svo og vegna slits á demantsborum að fjárhæð 4.500 krónur. Er fallist á það með sóknaraðila að varnaraðila beri að endurgreiða þann kostnað, alls 69.315 krónur auk virðisaukaskatts, með vísan til framangreinds, sbr. einnig 6. gr. þkpl.

IV. 3 Hugsanleg viðbótarverk

Við mat á kröfu sóknaraðila verður að líta til þess hvort tilteknir verkþættir geti talist viðbótarverk í skilningi 8. gr. þkpl. Ákvæðið mælir fyrir um tilkynningarskyldu seljanda ef vinna þarf viðbótarverk sem eru ekki talin felast í upphaflegu samkomulagi aðila, og er svohljóðandi:

Seljanda þjónustu ber að tilkynna neytanda ef í ljós kemur þegar verk er unnið að eðlilegt sé að vinna önnur verk samtímis vegna tengsla þeirra við aðalverk. Skal seljandi óska eftir fyrirmælum neytanda um viðbótarverk.

Náist ekki til neytanda eða seljandi þjónustu fær ekki fyrirmæli frá honum innan sanngjarns frests skal hann vinna viðbótarverkið ef:

1. viðbótarkostnaður vegna þess er óverulegur eða má teljast óverulegur miðað við verð þjónustu sem samið hefur verið um,

2. sérstakar ástæður mæla með því að neytandi vilji láta vinna viðbótarverkið í tengslum við kaup hans á þjónustunni,

3. ekki er unnt að fresta því vegna hættu sem af því getur stafað. Hafi seljandi þjónustu unnið viðbótarverk í samræmi við ákvæði þessara laga ber honum greiðsla fyrir þau verk samkvæmt ákvæðum VII. kafla.

Samkvæmt 15. lið verklýsingar verksamningsins áttu tilteknir verkþættir að vera unnir í tímavinnu, en þar segir: „Aukavinna: Ef til annarrar aukavinnu kemur í verkinu inni á baðherbergi, þá er hún rukkuð samkv. tímagjaldi. T.d. Vinna við hurðir, glugga, myglusvepp, uppsetningu á hönkum, slám o.fl. og annað sem gæti komið til í verkinu“. Óheimilt er að víkja frá ákvæðum þkpl. með samningi, neytanda í óhag, sbr. 3. gr. laganna. Verður því ekki séð að almennt ákvæði 3. liðar í skilmálum verksamningsins, þess efnis að samþykki á samningnum veiti „líka samþykki fyrir mögulegri aukavinnu sem er umgetin skv. verklíðum/verklýsingu“ hafi þýðingu þegar kemur að aukaverkum í skilningi laganna.

Varnaraðila bar samkvæmt ákvæði 8. gr. þkpl. að gera sóknaraðila grein fyrir því ef hann taldi einhverja viðbótarvinnu nauðsynlega við framkvæmd verksins og óska eftir fyrirmælum sóknaraðila um verkið. Með ákvæðinu er stefnt að því að neytendur taki sjálfir ákvörðun um hvort verk sé unnið eða ekki. Því er mikilvægt að seljandi þjónustu hafi fullt samráð um verkið og leiti fyrirmæla ef þörf krefur.

Varnaraðili krafðist greiðslu fyrir vinnu tveggja manna þann 6. nóvember 2020 í átta klukkustundir við að „[k]lára að rífa eftir leka, slípa og spreya oxivir. Byrja á klæðningu, versla efni.“ alls að fjárhæð 132.800 krónur. Kemur til álita hvort framangreindir verkþættir geti talist aukaverk í skilningi 8. gr. þkpl.

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa leitaði álits sérfróðs aðila til aðstoðar við úrlausn máls þessa samkvæmt heimild í 1. mgr. 10 gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Álit hans liggur fyrir í gögnum málsins. Af hálfu sérfræðingsins var bent á að tilboðsgerð varnaraðila hafi ekki verið í samræmi við það sem almennt gerist. Almennt sé ekki gefið tilboð í verk þar sem sérstaklega er skilgreint fyrirfram hvaða verkþættir teljist aukavinna sem síðar er krafist sérstakrar greiðslu fyrir, enda feli aukaverk í sér verkþætti sem komi óvænt upp og nauðsynlegir eru til að ljúka verkinu, svo og ef kaupandi óskar sérstaklega eftir ákveðinni vinnu til viðbótar við það sem um var samið.

Í andsvörum sínum benti varnaraðili á að sóknaraðili og varnaraðili hefðu fyrir upphaf verksins rætt um þörf á framkvæmdum á baðherbergi sóknaraðila vegna leka. Varnaraðila mátti því vera ljóst þegar hann gerði tilboðið að lagfæra þurfti vegna leka og að það væri forsenda sóknaraðila fyrir því að ráðast í endurnýjun baðherbergisins. Verður því ekki talið að um viðbótarverk hafi verið að ræða í skilningi 8. gr. laga um þjónustukaup.

Mátti sóknaraðili, sem almennur neytandi, þar af leiðandi gera ráð fyrir því að vinna vegna eftirfarandi þáttar: „[k]lára að rífa eftir leka, slípa og spreypja oxivir. Byrja á klæðningu, versla efni“ hafi falist í heildartilboði varnaraðila vegna verksins í ljósi samskipta málsaðila. Ekki verður séð hvers vegna sá verkþáttur var ekki innifalinn í tilboði varnaraðila þegar það lá fyrir frá upphafi að þörf væri á viðgerðum vegna lekans. Ber varnaraðila að endurgreiða sóknaraðila þá fjárhæð, sem ekki er sundurliðuð nánar milli verkþátta, alls 132.800 krónur auk virðisaukaskatts.

Af gögnum málsins verður ráðið að við framkvæmd verksins hafi komið í ljós þörf á að laga vegg í fasteign sóknaraðila. Sóknaraðili féllst á vinnu aukaverks við að lagfæra vegginn og greiddi 120.280 krónur vegna þess verks til varnaraðila samkvæmt útgefnum reikningi sem var sendur til sóknaraðila þann 5. nóvember árið 2020. Í því verki fólst vinna viðbótarverks í skilningi 8. gr. þkpl. Með síðar útgefnum reikningi sínum, vegna þeirra verka sem unnin voru í tímavinnu, krafðist varnaraðili greiðslu fyrir vinnu tveggja manna þann 23. nóvember árið 2020 í 4,5 klukkustundir við að „[l]agfæra [v]egg sem var mjög boginn ([h]urðarveggur) + [v]ersla efni“, að fjárhæð 74.700 krónur. Ekkert liggur fyrir í málinu sem bendir til annars en að sú greiðslukrafa varnaraðila sé vegna þess aukaverks sem þegar hafði verið samið um greiðslu fyrir að fjárhæð 120.280 krónur. Verður ekki séð á hvaða grundvelli varnaraðili krefst greiðslu umfram þá greiðslu sem þegar hafði verið samið um fyrir vinnu aukverksins. Ber varnaraðila þar af leiðandi að endurgreiða sóknaraðila þá greiðslu sem sóknaraðili greiddi umfram umsamda greiðslu, að fjárhæð 74.700 krónur auk virðisaukaskatts.

IV.4 Verðlagning varnaraðila

Ákvæði 28. gr. þkpl. hefur þýðingu við mat á greiðslukröfu varnaraðila er varðar þá verkþætti sem samið var um, samkvæmt 15. lið tilboðsins, að unnir yrðu í tímavinnu. Ákvæðið fjallar um verðlagningu í þjónustukaupum þegar aðilar hafa ekki samið um verð með tilboði eða verðáætlun og 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 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 efnismagn og tímafjöldi séu hæfileg ber að miða við það sem yfirleitt tíðkast í greininni þegar sambærileg þjónusta er innt af hendi.

Í vinnuskýrslu varnaraðila kemur fram að tveir starfsmenn varnaraðila hafi farið saman í allar verslunarferðir til að kaupa inn efni til verksins. Samkvæmt 4. tölul. skilmála verksamningsins, segir að samningurinn taki til vinnu sem unnin er á verkstað en „öll efniskaup, förgunarkostnaður, akstur iðnaðarmanna eða sendibíla sem þarf til verksins er rukkað sér eða útvegað af eiganda“. Þá segir í 9. tölulið skilmála tilboðsins að sú vinna greiðist í tímavinnu auk aksturskostnaðar. Með hliðsjón af skilmálum samningsins verður að líta svo á að sóknaraðila hafi mátt vera ljóst að vinna við efniskaup væri ekki innifalinn í tilboði varnaraðila heldur unnin í tímavinnu. Kærunefndin telur sér ekki fært að slá því föstu að óþarft hafi verið að tveir starfsmenn varnaraðila hafi staðið að innkaupum þar sem forsendur að baki þeirri ákvörðun liggja ekki fyrir.

Þann 28. nóvember 2020 var krafist greiðslu fyrir tveggja tíma vinnu rafvirkja, að fjárhæð 18.600 krónur, við að „[s]etja upp ljós, tengja tengil, ganga frá rofa. Tengja ljósaspegil og [laga háf í eldhúsi.]“ Samkvæmt 14. lið tilboðsins var samið um að vinna rafvirkja yrði unnin í tímavinnu. Fyrir liggur að framangreind vinna var að hluta til vegna vinnu í eldhúsi fasteignarinnar sem varnaraðili hafði áður unnið við. Ekki er ljóst hvort þessi vinna hafi verið hluti af öðru tilboði eða samningi málsaðila vegna vinnu við framkvæmdir í eldhúsinu. Kærunefndinni er ekki fært að taka afstöðu til réttmætis þeirrar greiðslukröfu þar sem ekki liggja fyrir upplýsingar í málinu um þá vinnu sem samið var um í eldhúsi fasteignarinnar.

Samkvæmt áðurgreindu álitu sérfróðs aðila var umkrafið tímagjald varnaraðila, og undirverktaka á vegum varnaraðila, í samræmi við það sem almennt tíðkast við vinnu sambærilegra verka. Tímaskráning varnaraðila var einnig í samræmi við það sem almennt tíðkast að mati hins sérfróða aðila, að undanskildri tímaskráningu við niðurrif og förgum á veggjum, í samræmi við niðurstöðu nefndarinnar í fyrsta lið kaflans.

Sönnunarbyrðin fyrir því að greiðslukrafa varnaraðila hafi verið ósanngjörn hvílir á sóknaraðila. Með hliðsjón af gögnum málsins og álitu hins sérfróða aðila hefur nefndin ekki forsendur til að líta svo á að varnaraðili hafi krafist greiðslu, fyrir unnar vinnustundir vegna vinnuliða sem heyra undir 15. lið tilboðsins, umfram það sem eðlilegt gæti talist við vinnu sambærilegra verka. Verður því ekki fallist á kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu hvað þá verkþætti varðar. Þá liggur ekkert fyrir sem gerir nefndinni kleift að slá því föstu að umkrafinn efniskostnaður varnaraðila hafi verið í ósamræmi við það sem almennt gerist. Í málinu liggja þar af leiðandi ekki fyrir gögn því til stuðnings að greiðslukrafa varnaraðila sé ósanngjörn í skilningi 28. gr. þkpl., að öðru leyti en að framan greinir.

Með hliðsjón af öllu framangreindu er fallist á af hálfu kærunefndarinnar að varnaraðila beri að endurgreiða sóknaraðila 96.226 krónur auk virðisaukaskatts, þar sem sóknaraðili hafði þegar greitt varnaraðila fyrir tiltekna verkþætti samkvæmt uppgefnu tilboði varnaraðila, þar af 63.026 krónur auk virðisaukaskatts vegna vinnu starfsmanna við niðurrif veggja og ferð á Sorpu þann 5. nóvember 2020 svo og 33.200 krónur auk virðisaukaskatts fyrir vinnu við að kítta með lofti á baðherbergi sóknaraðila þann 30. nóvember árið 2020. Fallist er á að varnaraðila beri að endurgreiða sóknaraðila 69.315 krónur auk virðisaukaskatts vegna umkrafinns tækjagjalds, vegna kostnaðar að undanskildum efniskostnaði sem krafist var greiðslu á af hálfu varnaraðila, sem sóknaraðila hafði ekki verið greint frá við samningsgerðina. Þá er fallist á að varnaraðila beri að endurgreiða sóknaraðila 74.700 krónur auk virðisaukaskatts vegna umkrafinnar greiðslu varnaraðila við lagfæringu á vegg þann 23. nóvember árið 2020, sem þegar hafði verið samið um greiðslu fyrir sem aukaverk. Einnig er fallist á að varnaraðila beri að endurgreiða sóknaraðila 132.800 krónur auk virðisaukaskatts vegna umkrafinnar greiðslu varnaraðila vegna lekaviðgerðar. Ekki liggja fyrir gögn sem sýna fram á að efni séu til að fallast á lækkun kröfunnar umfram það sem að framan greinir.

V

Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, alls 373.041 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.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson