

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 7. maí 2021 í máli nr. 124/2020

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 31. október 2020 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 mun hærrí en um var samið og krefst endurgreiðslu að fjárhæð 134.850 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 9. nóvember 2020, 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 16. nóvember 2020. Sóknaraðili sendi nefndinni athugasemdir við andsvör varnaraðila þann 18. nóvember 2020. 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, tilboð varnaraðila í verkið, svo og afrit af skriflegum samskiptum milli sóknaraðila og varnaraðila.

Með bréfi, dags. 21. desember 2020, 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 setja upp 80 m² af milliveggjum með steinum í fasteign sinni. Sóknaraðili kveðst hafa fengið verðáætlun frá varnaraðila vegna verksins sem átti að fela í sér greiðslu um það bil að fjárhæð 210.000 krónur auk virðisaukaskatts. Vinnan átti að vera unnin í tímavinnu tveggja starfsmanna í um tvo daga með tímagjaldi að fjárhæð 5.500 krónur.

Þegar verkið var hafið kveðst sóknaraðili hafa haft áhyggjur af því að vinnan væri komin langt umfram áætlun varnaraðila. Varnaraðili krafðist í kjölfarið greiðslu fyrir þá vinnu sem var lokið, áður en verkið yrði klárað. Krafa varnaraðila var þá að fjárhæð 404.550 krónur með virðisaukaskatti, samkvæmt reikningi dags. 28. október 2020, sem sóknaraðili greiddi. Gaf varnaraðili sóknaraðila tilboð í verkið á þeim tímapunkti, auk tilboðs í önnur verk fyrir sóknaraðila, þar sem kostnaður við uppsetningu veggjanna var að fjárhæð 435.000 krónur auk virðisaukaskatts. Varnaraðili lauk verkinu í kjölfarið og krafðist greiðslu að fjárhæð 134.850 krónur með reikningi dags. 30. október árið 2020, fyrir þá vinnu sem unnin hafði verið til viðbótar. Sóknaraðili hefur greitt reikninginn með fyrirvara og krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða sér þá fjárhæð.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili telur að varnaraðila beri að standa við þá kostnaðaráætlun sem gefin var í upphafi enda hafi hann ekki upplýst sóknaraðila um aukinn kostnað við verkið. Sóknaraðili kveðst hafa valið varnaraðila til verksins vegna yfirlýsinga um að verkið myndi kosta um 210.000 krónur auk virðisaukaskatts. Samkvæmt áætlun varnaraðila átti verkið að kosta alls 260.400 krónur með virðisaukaskatti en heildarkrafa varnaraðila hafi verið að fjárhæð 539.400 krónur. Varnaraðili hafi ekki látið vita þegar verkið hafi verið farið langt fram úr áætlun. Sóknaraðili kveðst hafa greitt fyrri reikninginn tilneyddur þar sem hann taldi að það yrði erfiðleikum háð að fá nýjan aðila til að klára verkið. Sóknaraðili kveðst hafa fengið tilboð frá öðrum aðila að fjárhæð 320.000 krónur auk virðisaukaskatts en hafi valið varnaraðila vegna þeirra upplýsinga um verðið sem varnaraðili veitti. Sóknaraðili segir einnig að verkið hafi ekki verið unnið með réttum hætti sem auki enn fremur kostnað sóknaraðila við að hafa fengið varnaraðila til að vinna verkið.

3.2. Andsvör varnaraðila

Varnaraðili bendir á að hann hafi lokið vinnu við það verk sem sóknaraðili óskaði eftir. Aðilar hafi komist að munnlegu samkomulagi í upphafi um greiðslu tímagjalds að fjárhæð 5.500 krónur auk virðisaukaskatts fyrir hvern starfsmann sem kom að verkinu. Þegar verkið var hálfnað hafi sóknaraðili sagt varnaraðila að hann hafi fundið annað fyrirtæki sem geti unnið verkið fyrir lægri fjárhæð og krafist þess sama af varnaraðila. Varnaraðili kveðst hafa boðið sóknaraðila afslátt en ekki jafn mikinn og sóknaraðili hafi viljað. Sóknaraðili hafi óskað eftir því að greiðslan yrði alls að fjárhæð 210.000 krónur.

Varnaraðili bendir á að heildarkostnaður við verkið hafi átt að vera alls að fjárhæð 1.254.880 krónur fyrir vinnu fjögurra starfsmanna í 46 klukkutíma hvor en sóknaraðila hafi verið gert að greiða 539.400 krónur. Greiðslan hafi borist í tveimur áföngum vegna ágreinings um greiðslu fyrir verkið. Sóknaraðili hafi greitt fyrri greiðsluna og varnaraðili hafi klárað verkið með því skilyrði að sóknaraðili greiddi einnig fyrir eftirstandandi vinnu. Varnaraðili segir að ekki hefði verið mögulegt að klára verkið á tveimur dögum vegna umfangs.

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 lausafjarmuni,
2. vinnu við fasteignir, vinnu vegna byggingarframkvæmda eða aðrar framkvæmdir á landi,
3. geymslu á lausafjarmunum,
4. ráðgjafarþjónustu sem veitt er í tengslum við 2. tölul.

Sóknaraðili óskaði eftir þjónustu varnaraðila við uppsetningu 80 m² af milliveggjum í fasteign sóknaraðila. Ágreiningur málsins heyrir því undir gildissvið þkpl.,

sbr. 2. tl. 1. gr. laganna. Verkið var unnið í október árið 2020. Heildarkrafa varnaraðila vegna verksins var að fjárhæð 539.400 krónur.

Sóknaraðili telur að greiðslukrafa varnaraðila hafi verið hærri en samið var um. Bendir sóknaraðili á að varnaraðili hafi tekið fram fyrir upphaf verksins að verkið gæti tekið tvo daga fyrir tvo starfsmenn í vinnu. Fæli það í sér greiðslu um það bil 210.000 króna auk virðisaukaskatts. Varnaraðili hefur fallist á þá atvikalýsingu sóknaraðila í skriflegum samskiptum milli málsaðila. Þó hefur varnaraðili bent á að verkið hafi verið meira að umfangi en hann hafði gert ráð fyrir í upphafi. Samið var um greiðslu sóknaraðila fyrir hverja unna klukkustund vegna verksins að fjárhæð 5.500 krónur, auk virðisaukaskatts.

Ákvæði 29. gr. þkpl. tekur til þeirra aðstæðna þegar seljandi þjónustu hefur látið neytanda verðáætlun í té en þá má verð fyrir þjónustuna ekki fara verulega fram úr þeirri áætlun. Við mat á því hvort verð hafi farið verulega fram úr áætlun ber, samkvæmt athugasemdum við ákvæðið í frumvarpi til þkpl., að líta til þeirra upplýsinga sem seljandi hefur veitt neytanda um það hvort verðáætlunin muni standast, tegund þjónustunnar og venju í þjónustugreininni. Ef seljandi hefur skýrt neytanda frá því að um lauslegt mat sé að ræða hefur það áhrif. Ef seljandi hefur látið í té verðáætlun sem er byggð á ákveðnum skilyrðum verða fyrirvarar hans einnig lagðir til grundvallar.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem varnaraðili veitti sóknaraðila um áætlaðan heildartíma verksins og þar með áætlaða heildargreiðslu, verður ekki annað séð en að um verðáætlun hafi verið að ræða í skilningi 29. gr. þkpl.

Áætlun varnaraðila miðaði við vinnu tveggja starfsmanna í tvo daga. Endanleg greiðslukrafa varnaraðila var hins vegar vegna vinnu fjögurra starfsmanna í 46 klukkustundir hver, eða um 5,75 daga miðað við átta klukkustunda vinnudaga. Áætluð heildargreiðsla fyrir verkið var 260.400 krónur með virðisaukaskatti fyrir tveggja daga vinnu tveggja starfsmanna en heildargreiðslukrafa varnaraðila við lok verksins var að fjárhæð 539.400 krónur. Endanleg greiðslukrafa varnaraðila var því rúmlega tvöfalt hærri en upphaflega var áætlað af hálfu varnaraðila. Verður ekki annað séð en að greiðslukrafa varnaraðila hafi farið verulega fram úr áætluninni í skilningi 29. gr. þkpl.

Seljanda þjónustu ber skylda, samkvæmt 1. mgr. 31. gr. þkpl., til að tilkynna neytanda um hækkunir sem fara verulega fram úr áður upp gefnu verði án tafar og óska eftir fyrirmælum um verkið. Ef seljandi tilkynnir ekki hækkun verðs getur hann ekki gert kröfu um fullt verð eða krafist viðbótargreiðslu samkvæmt 2. mgr. 31. gr. þkpl. Hins vegar getur seljandi samkvæmt ákvæðinu krafist greiðslu fyrir þann kostnað sem hann verður fyrir ef það er talið sanngjarnt með tilliti til þess hvaða gildi vinnan hefur fyrir neytandann og atvika að öðru leyti, sbr. 7. gr. þkpl. Í 6. og 7. gr. þkpl. er mælt fyrir um ákveðna leiðbeiningarskyldu seljanda þjónustu gagnvart neytanda, afleiðingar þess að leiðbeiningarskyldan er ekki virt, sbr. 6. gr. þkpl., svo og um heimild seljanda til að krefjast greiðslu fyrir vinnu og útlagðan kostnað, sbr. 7. gr.

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. Meginreglan er sú að neytanda ber ekki að greiða hærri 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.

Verkið fólst í uppsetningu 80 m² af milliveggjum sem hlaðnir voru með steinum. Ekkert liggur fyrir í málinu sem bendir til þess að greiðslukrafa varnaraðila hafi verið hærri en eðlilegt geti talist með hliðsjón af umfangi verksins og fjárhagslegri þýðingu þess að verkið hafi verið unnið fyrir sóknaraðila.

Þegar verkið var rúmlega hálfnað gerði sóknaraðili athugasemdir við það hvað verkið hafði tekið langan tíma. Varnaraðili krafðist þess að greitt yrði fyrir þá vinnu sem þegar hafði verið unnin áður en verkinu yrði lokið. Benti varnaraðili á að eftir stæði vinna í einn dag sem sóknaraðila bæri að greiða fyrir þegar verkinu væri lokið. Á þeim tíma gerði varnaraðili sóknaraðila einnig formlegt tilboð í verkið, ásamt öðrum verkum. Fyrir uppsetningu milliveggjanna var tilboð varnaraðila að fjárhæð 435.000 krónur auk virðisaukaskatts eða alls 539.400 krónur með virðisaukaskatti. Sóknaraðili greiddi í kjölfarið reikning að fjárhæð 404.550 krónur og varnaraðili lauk verkinu. Varnaraðili krafðist síðar greiðslu að fjárhæð 134.850 krónur.

Af gögnum málsins verður ráðið að varnaraðili hafi ekki veitt sóknaraðila upplýsingar um að verkið yrði meira að umfangi en áður var talið fyrir en sóknaraðili óskaði sjálfur eftir upplýsingum. Höfðu starfsmenn varnaraðila þá unnið við verkið í um fjóra daga. Hins vegar óskaði sóknaraðili eftir því að verkinu yrði áfram haldið þegar varnaraðili veitti sóknaraðila fullnægjandi upplýsingar um verðið með tilboði sínu, í stað þess að draga sig úr samningssambandinu. Þá verður að líta til þess hvort varnaraðili geti gert kröfu um fullt verð skv. 7. gr. sem mælir fyrir um seljandi þjónustu geti krafist greiðslu vegna vinnu og útlagðs kostnaðar að svo miklu leyti sem það getur talist sanngjarnt. Með hliðsjón af öllu framangreindu verður að telja það verð sem varnaraðili krafðist fyrir þjónustuna sanngjarnt þó vissulega hefði verið rétt að tilkynna sóknaraðila um það án tafar að verðáætlunin hafi ekki staðist.

Með hliðsjón af gögnum málsins telur kærunefndin ekki liggja fyrir að sóknaraðili hefði dregið sig úr samningssambandinu við fullnægjandi upplýsingagjöf varnaraðila um verðið. Er nefndinni því ekki annað fært en að hafna kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu að fjárhæð 134.850 krónur.

V

Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson