

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 1. mars 2023 í máli nr. 70/2022

Kærunefndina skipa í þessu máli lögmennirnir Hildur Leifsdóttir, Hildur Ýr Viðarsdóttir og Jón Rúnar Pálsson.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 3. september 2022 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings um þjónustu Y, hér eftir vísað til sem varnaraðila.

Sóknaraðili telur að varnaraðili hafi krafist of hárrar greiðslu fyrir þjónustu sína og krefst endurgreiðslu að hluta. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 8. september 2022, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar innan tveggja vikna í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Andsvör varnaraðila bárust til nefndarinnar þann 13. september 2022. Nefndinni bárust ekki athugasemdir frá aðilum.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara, reikningar varnaraðila, staðfesting á greiðslu, afrit af skriflegum samskiptum aðila, ljósmyndir sóknaraðila og tímaskýrsla varnaraðila.

Með bréfi, dags. 15. febrúar 2023, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Samkvæmt gögnum máls óskaði sóknaraðili eftir þjónustu varnaraðila vegna vinnu við raflagnir í kjallarárými í fasteign sinni. Að verki loknu gaf varnaraðili út reikning að fjárhæð 458.457 krónur, þar af vegna vinnu í 40 klukkustundir auk efniskostnaðar. Sóknaraðili telur að reikningurinn hafi verið hærri en eðlilegt geti talist og ekki í samræmi við þá vinnu sem innt hafi verið af hendi. Varnaraðili kveður skráðan tímafjöldaða réttan enda hafi umfang verksins verið töluvert. Krefst varnaraðili því þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili vísar til þess að hafa óskað eftir þjónustu varnaraðila við raflagnir í fasteign sinni. Um hafi verið að ræða vinnu í 5m² baðherbergi, 1m² anddyri og 10m² herbergi. Hafi varnaraðili lagt fyrir innbyggðum ledljósum í lofti í framangreindum rýmum; átta ljósum í herberginu, fjórum í baðherbergi og einu í anddyri auk led ljósalengju í baðherbergi og herbergi. Þá hafi varnaraðili lagt nýjar lagnir fyrir tengla og rofa í öllum rýmum.

Sóknaraðili bendir á að fyrst hafi borist reikningur frá varnaraðila vegna 54 vinnustunda og efniskostnaðar að fjárhæð 23.273 krónur. Heildarfjárhæð reikningsins hafi numið 728.575 krónum, að teknu tilliti til 10% afsláttar af vinnuliðum hans og 15% afsláttar af efni. Sóknaraðili kveðst hafa gert athugasemdir

við reikninginn og hafi varnaraðili í kjölfarið breytt unnum tímum í 40 alls og hafi því fjárhæð reikningsins numið 512.872 krónur. Eftir enn frekari athugasemdir sóknaraðila hafi varnaraðili gefið út nýjan reikning þar sem afsláttur af vinnuliðum hafi verið hækkaður í 20% og heildarfjárhæð reikningsins því 458.487 krónur. Að mati sóknaraðila hafi varnaraðili farið fram á greiðslu fyrir mun fleiri tíma við verkið en eðlilegt geti talist.

Sóknaraðili vísar til þess að hafa ráðfært sig við aðra iðnaðarmenn varðandi tímafjöldann og hafi þeir allir verið á einu máli að eðlilegur tímafjöldi vegna verksins væri 16-20 tímar.

Sóknaraðili vísar til framlagðrar tímaskýrslu varnaraðila. Í henni komi fram að þann 16. júní 2022 hafi varnaraðili skráð átta vinnustundir. Sóknaraðili kveðst þá hafa verið heima við og vísi til þess að varnaraðili hafi aðeins unnið sex tíma þann dag. Skýring varnaraðila á þessum skráða tímafjölda hafi verið sú að starfsmaður hans hafi þurft að sækja barka, rofadós og verkfæri á annan stað og nýtt til þess þann tíma sem út af standi. Sóknaraðili bendi á í þessu sambandi að verkið hafi verið unnið í [...] þar sem taki um 5-10 mínútur að aka á flesta staði. Þá vísar sóknaraðili til þess að þann 23. júní 2022 hafi varnaraðili skráð þrjá tíma í vinnu vegna lagningar röra í anddyri. Telji sóknaraðili umrædda vinnu varla hafa tekið þrjá tíma enda um að ræða lítið anddyri og aðeins um eins metra lögn í gegnum eina spýtu og í dós í lofti. Sóknaraðili kveður að samkvæmt tímaskýrslu hafi tveir tímar verið skráðir þann 24. júní 2022 við að setja fjórar dósir í vegg í herberginu. Hafi starfsmaður varnaraðila hins vegar verið við störf í 30 mínútur en sóknaraðili kveðst hafa verið heima á þessum tíma auk þess sem smiður við störf á sama tíma geti staðfest þetta. Vísi sóknaraðili aukinheldur til þess að röralögn í þessu herbergi hafi tekið um 16 tíma í vinnu sem sóknaraðili telji of mikið.

Sóknaraðili kveðst hafa óskað eftir því að varnaraðili myndi koma á staðinn og útskýra hvers vegna umbeðin vinna hafi tekið svona margar vinnustundir. Eftir miklar tafir hafi varnaraðili svo neitað að koma og standa fyrir máli sínu. Sóknaraðili vísar til skriflegra samskipta aðila þar sem fram komi fullyrðing varnaraðila um að hann hafi rætt við rafvirkja sem unnið hafi í fasteign sóknaraðila og hafi þeir verið sammála um að verkið væri það umfangsmikið að það hafi tekið þá vinnutíma sem varnaraðili krefjist greiðslu á. Sóknaraðili kveðst hafa rætt við umrædda rafvirkja og hafi þeir neitað að hafa sagt þetta við varnaraðila.

Með vísan til alls framangreinds sé það álit sóknaraðila að lokareikningur varnaraðila geti ekki verið réttur. Þó erfitt sé að færa sönnur fyrir því hvor aðili hafi rétt fyrir sér í málinu telji sóknaraðili sig hafa bent á nægjanlega margar rangfærslur í reikningi og sundurliðun varnaraðila til að krafa hennar verði tekin til greina.

3.2. Andsvör varnaraðila

Varnaraðili kveðst hafna því alfarið að ekki hafi verið komið til móts við sóknaraðila í máli þessu. Vegna mistaka varnaraðila hafi of margir tímar verið skrifaðir á verkið á fyrsta reikning og hafi sá reikningur verið bakfærður skjótt og sóknaraðili beðinn afsökunar. Í kjölfarið hafi verið gefinn út reikningur þar sem 20% afsláttur hafi verið gefinn á vinnulið hans og 15% á efni.

Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðili hafi óskað eftir þjónustu hans við lagningu nýrra lagna fyrir tenglum, innfelldrar lýsingar, kappalýsingar ásamt tilheyrandi rofabúnaði í kjallararými í fasteign sóknaraðila. Þá hafi jafnframt verið gert ráð fyrir vinnu við frágang við lögn fyrir þvottavél, þurrkara ásamt jarðbindingu

Í sturtubotni samkvæmt IST HB 200:2020 sem og þremur hleðslutenglum fyrir tölvur auk lagnar fyrir fjarskipti. Varnaraðili kveður umfang verksins hafa verið töluvert enda hafi þurft að bora og fræsa fyrir raflögnum ásamt því að festa sem best lagnir og dósir. Hafi sá sem annaðist verkið fyrir varnaraðila lokið sveinsprófi í rafvirkjun árið 2017 og því haft góða reynslu af vinnu í raflögnum.

Varnaraðili kveðst vísa á bug þeim fullyrðingum sóknaraðila um að samskipti aðila hafi verið erfið. Varnaraðili kveðst hafa svarað öllum símtölum og skilaboðum sóknaraðila.

Varnaraðili telji útgefinn reikning sinn ekki vera of háan og í samræmi við hið unna verk og þann tímafjölda sem hafi verið unninn. Þá telji varnaraðili kröfu sóknaraðila um lægri reikning ósanngjarna.

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 vinnu við raflagnir í kjallarárymi í fasteign sinni. Ágreiningur málsins heyrir undir gildissvið þkpl., sbr. 2. tl. 1. gr. laganna.

Varnaraðili krafðist greiðslu að fjárhæð 458.487 krónur fyrir þjónustuna, með reikningi útgefnum 24. ágúst 2022. Samkvæmt reikningnum veitti varnaraðili sóknaraðila 20% afslátt af vinnu sinni og 15% afslátt af efni til verksins. Sóknaraðili kveðst hafa ráðfært sig við aðra iðnaðarmenn sem hafi talið að umþrætt verk hefði átt að taka 16-20 tíma en ekki þá 40 tíma sem varnaraðili krafðist greiðslu á. Telur sóknaraðili að greiðslukrafa varnaraðila hafi því verið hærri en eðlilegt geti talist miðað við umfang verksins og krefst þess að varnaraðili endurgreiði henni hluta hans. Í málinu liggur fyrir að sóknaraðili hefur þegar greitt reikninginn með fyrirvara um réttmæti hans. Undir meðferð málsins óskaði kærunefndin eftir upplýsingum frá varnaraðila varðandi aðdraganda samningsgerðar milli aðila. Að sögn varnaraðila hafi hann ekki gert formlegt tilboð í verkið en varnaraðili hafi gert sóknaraðila munnlega grein fyrir áætluðum verktíma. Ekkert verð hafi verið uppgefið þar sem óvissuþættir verksins hafi verið nokkrir og umfang þess töluvert. Þá gaf kærunefndin sóknaraðila kost á að leggja fram til stuðnings kröfu hennar skrifleg álit þeirra fagaðila sem að sögn sóknaraðila hafi áætlað að verkið hefði átt að taka 16-20 tíma en varð sóknaraðili ekki við því.

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 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.

Hið umrædda verk var unnið af hálfu varnaraðila á tímabilinu 13. til 24. júní 2022. Af gögnum málsins verður ekki annað ráðið en að varnaraðili hafi skilað af sér verkinu sjálfu með fullnægjandi hætti, í samræmi við kröfur sóknaraðila og er ekki uppi ágreiningur um árangur verksins. Greiðslukrafa varnaraðila vegna verksins sundurliðaðist með þeim hætti í útgefnum reikningi að krafist var greiðslu fyrir vinnu eins starfsmanns í dagvinnu í 40 klukkustundir með tímagjaldinu 10.968 krónur auk virðisaukaskatts. Krafa varnaraðila vegna vinnu verksins nam því 435.489 krónum, að teknu tilliti til 20% afsláttar. Þá var krafist efniskostnaðar að fjárhæð 23.286 krónur, að teknu tilliti til 15% afsláttar. Nokkra útlistun á vinnunni er að finna í framlagðri vinnuskýrslu varnaraðila. Samkvæmt henni tók undirbúningsvinna varnaraðila þann 13. júní 2022 eina klukkustund. Þann 15. júní 2022 fór fram holuborun, fræsing og brot inn á baðherbergi sem tók átta klukkustundir. Þann 16. júní 2022 var skráð brotavinna og röralögn í átta klukkustundir. Þann 20. og 21. júní 2022 var unnin áframhaldandi vinna við röralögn og lögn fyrir ljósum og ledborðum, alls 16 klukkustundir. Þann 22. júní 2022 vann starfsmaður varnaraðila í tvær klukkustundir við að setja upp loftadósir auk þess að ræða við smið um breytingar á loftagrind. Þann 23. júní 2022 lauk starfsmaðurinn við röralögn í anddyri auk þess að koma fyrir 20 mm barka inni í loftdós og ræða við smið vegna verksins sem tók 3 klukkustundir í vinnu og loks eru skráðir tveir tímar þann 24. júní 2022 við að setja fjórar dósir í vegg.

Sönnunarbyrðin fyrir því að umkrafið endurgjald varnaraðila hafi verið ósanngjarnt hvílir á sóknaraðila. Í málinu byggir sóknaraðili á því að hafa leitað álits nokkurra iðnaðarmanna á umfangi verksins. Að sögn sóknaraðila hafi það verið álit viðkomandi fagaðila að verkið ætti að taka um 16-20 tíma í heildina. Er umrædd staðhæfing sóknaraðila þó ekki studd neinum gögnum. Varnaraðili ber því hins vegar við að umfang verksins hafi verið töluvert enda hafi meðal annars þurft að bora, brjóta og fræsa fyrir raflögnum í fasteigninni.

Nefndin telur sóknaraðila ekki hafa sýnt fram á að vinna varnaraðila hafi tekið lengri tíma en eðlilegt er við sömu aðstæður. Verður því ekki annað séð en að greiðslukrafa sé eðlileg með hliðsjón af umfangi verksins. Er kæruneftinni því ekki unnt að fallast á kröfu sóknaraðila.

V
Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson