

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 11. apríl 2022 í máli nr. 64/2021

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 6. júlí 2021 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings um kaup af þjónustu af Y, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili krefst lækkunar á kröfu varnaraðila til samræmis við uppgefna tímaætlun í tilboði hans í verkið. Varnaraðili krefst aðallega frávísunar á kröfu sóknaraðila en til vara að henni verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 7. júlí 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 þann 21. júlí 2021. Athugasemdir við andsvör varnaraðila bárust frá sóknaraðila þann 28. júlí 2021. Frekari athugasemdir bárust frá varnaraðila 29. júlí 2021. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara varnaraðila og athugasemdir beggja aðila, afrit af skriflegum samskiptum milli aðila, afrit af reikningi vegna urðunar á jarðvegi, innheimtubréf, innheimtuviðvörðun og staðfesting á greiðslu til varnaraðila.

Með bréfi, dags. 3. september 2021, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Í byrjun maímánaðar 2021 óskaði sóknaraðili eftir tilboði varnaraðila í verk sem fól í sér hreinsun á beðum og möl á lóð umhverfis fasteign sóknaraðila auk lagfæringar á tilgreindri hellulögn við fasteignina. Varnaraðili sendi sóknaraðila tilboð sitt þann 6. maí 2021 þar sem tiltekið var að verð væri 5.350 krónur á klukkustund auk virðisaukaskatts vegna hvers starfsmanns auk þess sem förgun á jarðvegsúrgangs kostaði 2.000 krónur á hvern rúmmetra. Í kjölfarið óskaði sóknaraðili eftir tímaáætlun varnaraðila í verkið. Taldi varnaraðili að hreinsun á beðum tæki líklega um níu klukkustundir en kvaðst ekki geta gefið upp tímaætlun í hreinsun á mölinni enda færi það eftir því hversu vel ætti að hreinsa hana. Þann 11. maí 2021 óskaði sóknaraðili eftir því að varnaraðili tæki að sér verkið og lagði sóknaraðili áherslu á að beð á lóð fasteignarinnar væru hreinsuð og kantskorin, möl væri hreinsuð og hellulögn væri lagfærð á tilteknum stað á lóðinni. Síðar féll sóknaraðili frá ósk sinni um lagfæringu á hellulögninni. Þann 18. maí óskaði sóknaraðili eftir því að umrædd hreinsun yrði framkvæmd við fyrsta tækifæri og staðfesti varnaraðili tveimur dögum síðar að svo yrði gert. Þann 1. júní 2021 tilkynnti varnaraðili sóknaraðila með tölvupósti að starfsmenn á hans vegum væru mættir á verkstað auk þess sem hann tilgreindi hvaða starfsmaður væri í fyrirsvari fyrir hópinn. Verkið var unnið á tveimur dögum og sendi varnaraðili gjaldkera sóknaraðila tvo reikninga vegna þess þann 2. júní 2021. Krafði varnaraðili sóknaraðila um greiðslu fyrir 65 unnar klukkustundir auk aksturs og förgunar á jarðvegsúrgangi. Samtala reikninganna tveggja var 455.390 krónur að

virðisaukaskatti meðtöldum. Sóknaraðili hafði samband við varnaraðila með tölvupósti þann 8. júní 2021 og gerði athugasemdir við reikninganna. Aðilar áttu síðan í nokkrum samskiptum í kjölfarið þar sem deilt var meðal annars um tímafjölda verksins, gæði þess og eindaga á reikningunum.

Þann 23. júlí 2021 greiddi sóknaraðili kröfu varnaraðila með fyrirvara um réttmæti hennar. Krafan var þá alls að fjárhæð 461.985 krónur að meðtöldum innheimtukostnaði.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að reikningar varnaraðila sé í engu samræmi við þá tímaætlun sem varnaraðili gaf sóknaraðila upp áður en verk hófst. Þá hafi varnaraðili sent ótilgreindan fjölda starfsmanna sinna á verkstað án vitneskju sóknaraðila. Varnaraðili hafi aðeins sent tölvupóst á sóknaraðila þegar starfsmenn hans voru þegar mættir á staðinn og hafi sóknaraðila því ekki verið gefinn nægjanlegur fyrirvari á því að sjá til þess að einhver á hans vegum yrði viðstaddur á verkstað. Þá bendir sóknaraðili á það að ekki hafi verið leitað eftir samþykki hans um auknum tímafjöldum. Varnaraðili hafi í kjölfar verkloka sent gjaldkera sóknaraðila tvo reikninga fyrir alls 65 klukkustunda vinnu auk kröfu vegna urðunar og aksturs, alls að fjárhæð 455.390 krónur að meðtöldum virðisaukaskatti.

Sóknaraðili bendir á að aðilum greinir á um hvað fólst í verkinu og gæði þess. Að sögn sóknaraðili hafi varnaraðili upplýst hann um að nýtt beð hafi verið búið til á lóð sóknaraðila en sóknaraðili hafi ekki óskað eftir því. Þá hafi ekki verið óskað eftir því að varnaraðili myndi hreinsa fífla úr stétt við fasteign sóknaraðila líkt og varnaraðili kveðst hafa gert. Sóknaraðili vísar til þess að í sundurliðun á reikningnum varnaraðila sé hvergi getið um hreinsun á mól á lóð sóknaraðila en varnaraðili hafi haldið því fram að sú hreinsun hafi verið þriðjungur verksins. Sóknaraðili telji að mölin hafi verið illa hreinsuð, ef þá nokkuð, auk þess sem hreinsun beða hafi verið slæg. Þá hafi varnaraðili fjarlæggt nokkra fjölæringa úr beðum sem sóknaraðili telji vísbendingu um ófagleg vinnubrögð af hálfu varnaraðila. Sóknaraðili hafi fengið utanaðkomandi garðyrkjufraeðing til að meta verkið og hafi viðkomandi gæðum á vinnu varnaraðila hafi verið ábótavant.

3.2. Andsvör varnaraðila

Varnaraðili krefst þess aðallega að málinu verði vísað frá kæruneftndinni með vísan til þess að sóknaraðili hafi ekki gert tilraun til að leysa málið beint með varnaraðila í samræmi við a-lið 1. mgr. 14. gr. laga nr. 81/2019. Varnaraðili vísar til þess að hann tók að sér umfangsmikið verk að beiðni sóknaraðila. Eina krafan sem gerð hafi verið af hálfu sóknaraðila sé sú að útgefni reikningar varnaraðila vegna verksins verði bakfærðir og að gefni verði út nýir reikningar vegna áætlunar á hluta annars verkliðar. Að sögn varnaraðila hafi þessari kröfu verið hafnað af hans hálfu en hafi hann þó lýst yfir sáttavilja vegna ágreinings aðila. Hafi sóknaraðili í engu svarað þeirri málaleitan varnaraðila. Telji varnaraðili því ljóst að sættir hafi ekki verið reyndar í málinu og því beri að vísa því frá nefndinni.

Til vara krefst varnaraðili þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað. Að mati varnaraðila séu útgefni reikningar hans í fullu samræmi við umfang og vinnu þess verks sem sóknaraðili hafi óskað eftir. Allt annað standist enga skoðun ef gögn og samskipti milli aðila séu yfirfarin. Varnaraðili vísar til þess að tilboð hans í verkið hafi verið í þremur liðum en aðeins tveir þeirra hafi verið unnir, þ.e. beðahreinsun og kantskurður auk hreinsun á mól á lóð sóknaraðila. Hafi tilboð varnaraðila miðast við tímaverð á hvern starfsmann auk förgunar á úrgangi. Varnaraðili hafi áætlað að vinna við hreinsun á einu beði, við girðingu, myndi taka níu tíma en hafi hann talið erfitt að gefa nákvæma tímaáætlun í verkið í heild söku ástands á lóð sóknaraðila enda hefði slíkt verið andstætt 6. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup. Þá hafi endanleg

verkbeiðni sóknaraðila verið skýr og rík áhersla lögð á af hans hálfu að verkið yrði unnið eins fljótt og unnt væri. Varnaraðili telji augljóst að aldrei hafi verið samið svo um að vinna við verkið í heild tæki níu tíma. Sóknaraðila gæti ekki hafa dulist að með verkbeiðninni væri verið að óska eftir mun umfangsmeira verki en tímaáætlun hafi tekið til enda útilokað að ljúka verkinu á þeim tíma. Þá beri að hafa í huga að varnaraðili taldi sig aldrei geta áætlað verktíma við hreinsun á svokallaðri mól. Vísar varnaraðili í því samhengi til þess að umbeðin tímaáætlun hafi miðað við að hópur starfsmanna hans ynni í níu tíma við verkið en tímaverð hafi miðað við einn starfsmann. Sóknaraðili hafi ekki getað verið í góðri trú um að aðeins einn starfsmaður varnaraðila myndi ljúka öllu verkinu á níu tímum. Þá verði ekki litið framhjá því að tengiliður sóknaraðila við varnaraðila er garðyrkjufraeðingur að mennt og hlyti henni að vera framangreint ljóst. Þá bendir varnaraðili á að heildartímafjöldi á hvern starfsmann hafi verið 13 tímar en fimm starfsmenn varnaraðila hafi unnið verkið líkt og komi fram á reikningum hans. Þar af hafi um 11 tímar farið í að hreinsa öll beð og telji varnaraðila það innan eðlilegra skekkjumarka miðað við þá tímaáætlun sem gefin hafi verið upp, sbr. til hliðsjónar 29. gr. þkpl. Til sönnunar á umfangi verksins hafi varnaraðili lagt fram myndir af lóð sóknaraðila sem og reikninga vegna förgunar á jarðvegsúrgangi af henni en samtals hafi 14,5 rúmmetri af jarðvegi verið fargað.

Varnaraðili kveðst mótmæla bæði því sem kemur fram í kvörtun sóknaraðila um að óljós fjöldi starfsmanna hans hafi verið sendur á verkstað án vitneskju sóknaraðila sem og því að sóknaraðila hafi ekki verið tilkynnt um upphaf verks. Ekki hafi verið samið um að tilkynnt yrði sérstaklega um verkbyrjun með tilteknum hætti. Með réttu hefði tengiliður sóknaraðila átt að tilkynna varnaraðila um það ef fyrirséð væri að hún væri ekki á staðnum eða staðgengill hennar. Kaupandi verksins sé húsfélag en ekki tengiliður þess og því standist það ekki skoðun að kaupandi hafi ekki verið á staðnum.

Varnaraðili hafnar því jafnframt að reikningar hans séu ekki í samræmi við samskipti aðila á fyrri stigum og vísar til tölvupósta milli aðila varðandi það.

Þá telur varnaraðili það alveg skýrt hvað hafi falist í verkinu en um hafi verið að ræða hreinsun beða, kantskurður vegna þeirra og loks hreinsun á mól.

Varnaraðili hafnar því alfarið að gæði vinnu og þjónustu hans hafi verið ábótavant. Slíkar fullyrðingar sóknaraðila séu ekki studdar neinum gögnum og aðeins byggt á skoðun sóknaraðila sjálfs og utanaðkomandi garðyrkjufraeðings en varnaraðila hafi ekki verið boðið að vera viðstaddur hina meintu skoðun hins síðarnefnda. Þar af leiðandi sé torsótt fyrir varnaraðila að svara eða verjast slíkum órökstuddum fullyrðingum.

Varnaraðili vísar til þess að á fyrri stigum í samskiptum aðila hafi hann bent sóknaraðila á að lóð hans væri í mikilli órækt og ekki dugi til að hreinsa beð og mól aðeins einu sinni heldur sé þörf á frekari vinnu til að viðhalda því verki sem varnaraðili hafi innt af hendi. Varnaraðili bendir auk þess á það að hann hafi boðið sóknaraðila að bæta honum fjölæringanna sem fjarlægðir voru úr beðnum sóknaraðila en því boði hafi sóknaraðili ekki svarað.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Sóknaraðili bendir á að tímaáætlun varnaraðila hafi gert ráð fyrir að beðahreinsun tæki um níu tíma í heildina en varnaraðila hafi ekki upplýst sóknaraðila um hversu margir starfsmenn hans myndu vinna verkið. Þar af leiðandi hafi sóknaraðila verið ómögulegt að gera sér grein fyrir endanlegum kostnaði við verkið. Þar sem varnaraðili hafi ekki tilkynnt sóknaraðila með fullnægjandi hætti hvenær verk myndi hefjast hafi enginn af hálfu sóknaraðila verið viðstaddur verkið sem gæti staðfest hversu margir starfsmann varnaraðila unnu verkið í raun

og hversu lengi. Þá hafi hreinsun á möl lóðarinnar hvorki verið skilgreind nægjanlega af hálfu varnaraðila né upplýst um kostnað vegna slíkrar hreinsunar.

Sóknaraðili hafnar fullyrðum varnaraðila um ekki hafi verið reynt að leita sátta í málinu. Sóknaraðili hafi með tölvupósti þann 11. júní 2021 óskað eftir því við varnaraðila að hann myndi fella niður reikninga sína vegna athugasemda sóknaraðila og fara betur yfir þá. Því hafi verið hafnað af hálfu varnaraðila. Þá hafi varnaraðili enn fremur hafnað slíkum sáttaviðleitunum í tölvupósti sínum þann 18. júní 2021.

Þá mótmælir sóknaraðili því að aðilar hafi samið svo um að öll beð á lóð sóknaraðila yrð hreinsuð heldur kveður sóknaraðili að aðeins hafi verið óskað eftir hreinsun á beðum við girðingu lóðarinnar. Varnaraðili hafi þannig aukið umfang verksins án samþykkis sóknaraðila. Sóknaraðili hafnar því jafnframt að honum hafi mátt vera ljóst hversu umfangsmikið verkið væri þar sem tengiliður hans væri garðyrkjufraeðingur. Það telji sóknaraðili málinu óviðkomandi. Sóknaraðili kveðst hafa leitað þjónustu varnaraðila sem fagaðila sem ætti að vera fær um gefa raunhæfar tímaáætlanir.

Sóknaraðili telur að myndir þær er varnaraðili hafi lagt fram í málinu færi sönnur á umfangi hins umþrætta verks. Ein þeirra mynda sýni nýtt beð í garðinum sem sóknaraðili hafi ekki beðið um að yrði gert. Sóknaraðili hafnar því einnig að tiltekið magn af úrgangi sem fargað var af hálfu varnaraðila á tímabilinu 1.- 3. júní 2021, samtals 14,5 rúmmetri, færi sönnur fyrir umfangi verksins eða sýni fram á að umfang þess hafi verið í samræmi við óskir sóknaraðila.

3.4. Athugasemdir varnaraðila

Varnaraðili hafnar því að reikningar hans sé ekki í samræmi við umfang verks þess sem samið hafi verið um eða að aukið hafi verið umfang þess einhliða og eftir á af hálfu varnaraðila. Tímaætlun hafi verið gefin upp í hluta verks og verð á hvern starfsmann. Hafi hún miðast við að vinnuflokkur á vegum varnaraðila ynni verkið á 9-10 klukkustundum. Hvorki hafi verið óskað eftir því af hálfu sóknaraðila að varnaraðili áætlaði hve marga starfsmenn þyrfti til að ljúka verkinu né tiltekið að um væri að ræða heildarfjölda sem krafist yrði fyrir vegna verksins, þ.e. fjöldi tíma margfaldaður með fjölda starfsmanna.

Þá hafi varnaraðili því að sóknaraðili hafi verið grandlaus um það þegar verkið hafi hafist og að farið hefði verið í það án hans vitundar. Varnaraðili hafi tilkynnt sóknaraðila það með tölvupósti og geti í því sambandi engu skipt þó tengiliður sóknaraðila hafi verið utan tölvupóstsbands. Það hafi varnaraðili ekki vitað enda engin tilkynning send þess efnis til hans. Varnaraðili byggir á því að sóknaraðili hafi vitað, eða í öllu falli mátti vita að vinna væri hafin. Umþrætt verk hafi verið unnið í samræmi við verkbeiðni sóknaraðila og ekki aukið við hana. Þar af leiðandi hafi ekki verið þörf á því að leggja í mikla vinnu til að hafa upp á einhverjum á vegum sóknaraðila til að fá samþykki fyrir aukningu á umfangi verks. Óskað hafi verið eftir því að varnaraðili hreinsaði beð og möl á lóð sóknaraðila. Það standist ekki skoðun að aðeins hafi verið átt við svokallað beð við girðingu/limgerði en sóknaraðili hafi óskað eftir því munnlega á fundi aðila að öll beð yrðu hreinsuð og kantskorin. Þessu til stuðnings vísi varnaraðili til tölvupóstis sóknaraðila frá 18. maí 2021 þar sem m.a. segi: „en væri frábært að fá beðin og mölina fljótlega“.

Varnaraðili kveðst hafa lagt fram myndir af garði og lóð sóknaraðila séu til að gera kærunefundinni grein fyrir hvert umfang verksins hafi verið, þ.e. sýna að um fjölda beða hafi verið að ræða og órækt þeirra.

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.

Varnaraðili krefst þess aðallega að kvörtun sóknaraðila verði vísað frá samkvæmt a-lið 1. mgr. 14. gr. laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála. Telur varnaraðili að sóknaraðili hafi ekki reynt að leysa málið beint með gagnaðila líkt og krafist er samkvæmt framangreindu ákvæði.

Fyrir liggur í málinu að aðilar áttu í nokkrum samskiptum í kjölfar verksins vegna ágreinings um fjárhæða útgefinna reikninga varnaraðila. Í tölvupósti sóknaraðila til varnaraðila 8. júní 2021 segir m.a. eftirfarandi: „*Vinsamlegast hafðu samband við mig þegar þú færð þennan póst og vinsamlegast láttu taka út bankakröfurnar þar til höfum farið yfir þetta*“. Þá segir í tölvupósti sóknaraðila 11. júní 2021: „*Ég set stjórnarmeðlimi húsfélagsins í afrit af þessu pósti og tel sanngjarnt og rétt að þú takir úr bankakröfurnar að svo stöddu – þar sem þú ert að fá athugasemdir við útsenda reikninga – og við þurfum að fara betur yfir*.“ Varnaraðili svaraði sóknaraðila með tölvupósti þann sama dag á eftirfarandi hátt: „*Sjálfsgagt að færa eindagann til*“. Í tölvupósti þann 18. júní 2021 krafðist svo sóknaraðili þess að varnaraðili gæfi út reikning í samræmi við upphaflega tímaætlun í stað útsendra reikninga, að öðrum kosti myndi sóknaraðili leita með málið til kærunefndar vöru- og þjónustukaupa. Varnaraðili svaraði sóknaraðila sama dag og kvaðst m.a. fús til að leita málamiðlunar með sóknaraðila en ef sóknaraðila væri ekki viljugur til þess færi málið sína leið í kerfinu og til lögmanns varnaraðila. Af gögnum málsins virðist sóknaraðili ekki hafa svarað umræddu tölvubræfi varnaraðila.

Samkvæmt a. lið 1. mgr. 14. gr. laga nr. 81/2019 geta viðurkenndir úrskurðaraðilar og kærunefnd vöru- og þjónustukaupa vísað málum frá þegar neytandi hefur ekki reynt að leysa málið beint með gagnaðila. Í framangreindu ákvæði a. liðar 1. mgr. 14. gr. laganna felst sú meginregla að mál verði ekki tekið til meðferðar nema neytandi hafi án árangurs reynt að leysa ágreininginn við seljanda. Neytanda ber, samkvæmt athugasemdum við ákvæðið í frumvarpi til laganna, að hafa samband við seljanda og reyna að ná sáttum í máli áður en mál er sent til úrskurðar nefndarinnar. Þarf neytandi að sýna fram á að hann hafi reynt að hafa samband við seljanda og að seljandi hafi ekki orðið við kröfum hans. Ákvæðið felur í sér lögfestingu á 1. lið 1. másl. 4. mgr. 5. gr. tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins nr. 2013/11/ESB en skilyrðið er þar orðað þannig um frávisun að neytandi „gerði ekki tilraun til að hafa samband fyrst við seljanda og greina honum frá kvörtun sinni og reyna að leysa málið beint með honum“.

Þrátt fyrir að sátt hafi ekki tekist milli aðila verður ekki annað séð með vísan til framangreinds en að sóknaraðili hafi reynt að leysa málið beint með gagnaðila í skilningi a. liðar 1. mgr. 14. gr. laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála. Verður því ekki fallist á frávisun málsins með vísan til þeirrar valkvæðu frávisunarástæðu sem felst í ákvæðinu.

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.

Líkt og að framan er rakið óskaði sóknaraðili eftir þjónustu varnaraðila við hreinsun á beðum og möl á lóð umhverfis fasteign sóknaraðila. Í tilboði varnaraðila dags. 6. maí 2021 kemur fram að kostnaður við verkið væri „5350 kr. + vsk pr mann á klukkustund. Förgun á úrgangi 2.000 krónur pr rúmmeter bætist við“. Í kjölfarið óskaði sóknaraðili eftir áætluðum tímafjölda í verkið og taldi varnaraðili að hreinsun beða tæki líklega um níu klukkustundir en kvaðst ekki geta gefið tímaáætlun í hreinsun á mölinni þar sem það færi eftir því hversu vel ætti að hreinsa hana. Þann 11. maí 2021 tók sóknaraðili tilboði varnaraðila og lagði áherslu á að: „hreinsa beð og kantskera, hreinsa möl og laga hellulögn“. Síðar féll sóknaraðili frá ósk um lagfæringu á hellulögninni. Í síðari samskiptum aðila kom fram að sóknaraðili óskaði eftir því að verkið yrði unnið fljótlega og kvaðst varnaraðili geta orðið við því. Verkið var svo unnið af fimm starfsmönnum varnaraðila á tveimur dögum, þann 1. og 2. júní 2021. Var sóknaraðila tilkynnt um verkbyrjun vinnuhóps varnaraðila með tölvupósti á fulltrúa hans í upphafi fyrri verk dags. Í kjölfar þjónustunnar krafði varnaraðili sóknaraðila um greiðslu fyrir 65 unnar klukkustundir auk aksturs og förgunar á jarðvegsúrgangi, alls að fjárhæð 455.390 krónur að virðisaukaskatti meðtöldum. Ágreiningur varð með aðilum í kjölfarið um kröfu varnaraðila sem og gæði verksins. Þann 23. júlí 2021 greiddi sóknaraðili kröfu varnaraðila með fyrirvara um réttmæti hennar. Krafan var þá alls að fjárhæð 461.985 að meðtöldum innheimtukostnaði.

Sóknaraðili telur að varnaraðili hafi krafist of hárrar greiðslu fyrir verkið miðað við uppgefna tímaáætlun. Þá hafi varnaraðili hvorki veitt fullnægjandi upplýsingar um kostnað allra þátta verksins við tilboðsgerðina né leitað eftir samþykki sóknaraðila um aukið umfang þess þegar verkið var hafið. Loks ber sóknaraðili því við að gæðum verksins hafi verið ábótavant. Varnaraðili ber því við að tímaáætlun hans hafi miðast við að vinnuflokkur á hans vegum myndi vinna verkið á 9-10 tímum en ekki hafi verið óskað eftir því af hálfu sóknaraðila að varnaraðili áætlaði hve marga starfsmenn þyrfti í verkið. Þá vísar varnaraðili til þess að honum hafi verið illmögulegt að gefa nákvæma tímaáætlun og kostnað fyrir verkið í heild sökum ástands garðsins auk þess að ekki hafi legið fyrir hversu vel ætti að hreinsa möl á lóðinni. Þá hafi varnaraðili unnið eftir verkbeiðni sóknaraðila og ekki aukið á neinn hátt við hana. Þá mótmælir varnaraðili því að gæðum verksins hafi verið ábótavant.

Kærunefndin álitur að 4., 6., og 7. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup (þkpl.) eigi við um ágreining aðila, en ákvæðin eru svohljóðandi:

4. gr. *Útseld þjónusta, sem veitt er í atvinnuskyni, skal ávallt vera byggð á fagþekkingu og í samræmi við góða viðskiptahætti sem tíðkast hverju sinni. Skylt er að veita allar upplýsingar og leiðbeiningar um vinnu verks með hagsmuni neytanda fyrir augum.*

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.

[...]

7. gr. Seljandi getur þrátt fyrir ákvæði 6. gr. krafist greiðslu vegna vinnu og útlagðs kostnaðar að svo miklu leyti sem það getur talist sanngjarnt.

Af 4. og 6. gr. þkpl. leiðir að seljandi hefur leiðbeiningarskyldu að gegna en markmið ákvæðanna er að koma í veg fyrir óvænt og ófyrirséð útgjöld fyrir neytanda. Þá ber seljanda að tilkynna neytanda ef þjónustan verður mun dýrari en neytandinn hefur mátt gera ráð fyrir. Aðili sem hefur atvinnu af því að selja þjónustu sína á grundvelli fagþekkingar er betur fær um að gera sér grein fyrir kostnaði og tíma við verk en kaupandi þess.

Í máli þessu liggur fyrir að varnaraðili sendi sóknaraðila tölvupósta varðandi verð- og tímaáætlun þjónustunnar. Ákvæði 29. gr. þkpl. tekur til þeirra aðstæðna þegar seljandi þjónustu hefur látið neytanda í té verðáætlun en þá má verðið ekki fara verulega fram úr þeirri áætlun. Í athugasemdum með frumvarpi til laganna segir að hlutlægt mat ræður því hvort verðið telst hafa farið verulega fram úr áætlun. Við matið skal meðal annars líta til þess hvaða upplýsingar seljandi hefur veitt neytanda um hvort verðáætlun mundi standast. 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 vera fyrirvarar hans einnig lagaðir til grundvallar. Við mat á þessu ber að líta til áður nefndra samskipta aðila í aðdraganda verksins. Í tilboði varnaraðila þann 6. maí 2021 kemur fram að verð fyrir hreinsanir á lóð sóknaraðila sé 5350 krónur auk virðisaukaskatts á mann á tímann og förgun á úrgangi 2.000 krónur á rúmmeter. Aðspurður af sóknaraðila um tímaáætlun verksins svaraði varnaraðili með tölvupósti þann sama dag á þá leið: „*beðin líklega 9 tímar cirka. Mölin=?*. Fer eftir því hversu vel á að gera þetta.“ Af framangreindu má ráða að varnaraðili gerði vissulega fyrirvara við tímaáætlun sína, einkum hvað varðaði hreinsun á mölinni. Hefur varnaraðila vísað til þess að hreinsun á beðum og kantskurður þeirra hafi tekið 11 tíma og hreinsun á mól tvo tíma fyrir hvern starfsmann hans. Af áætlun varnaraðila verður þó ekki ráðið hversu marga starfsmenn varnaraðili gerði ráð fyrir að myndu vinna hið umbeðna verk. Þá verður ekki séð af gögnum málsins að sóknaraðili hafi óskað eftir upplýsingum um slíkt. Tilboð varnaraðila í verkið gefur þó til kynna að fleiri en einn starfsmaður hans myndi sinna því.

Samkvæmt reikningum varnaraðila er krafist greiðslu fyrir vinnu fimm starfsmanna varnaraðila í alls 65 klukkustundir að fjárhæð 347.750 krónur, akstur að fjárhæð 8.500 krónur og förgun jarðvegs 11.000 krónur. Alls eru framangreindir kostnaðarliðir að fjárhæð 455.390 krónur að meðtöldum virðisaukaskatti og hefur sóknaraðili greitt varnaraðila þá fjárhæð.

Kærunefndin telur að fallast verði á með sóknaraðila að fjárhæð kröfu varnaraðila sé langt fram úr því sem sóknaraðili mátti búast við. Jafnvel þó varnaraðili tók fram í tilboði sínu að tímagjald hans miðaðist við einn starfsmann og að tímaáætlun hans væri ekki nákvæm er ekki unnt að líta svo á að samkomulag hafi komist á milli aðila um greiðslu gjalds fyrir vinnu fimm starfsmanna varnaraðila í samtals 65 tíma. Verður varnaraðili, sem seljandi þjónustu, að bera hallann af því að hafa ekki upplýst sóknaraðila með skýrum hætti að fimm manna vinnuhópur á hans vegum myndi vinna verkið. Verður því að leggja til grundvallar að varnaraðili hafi farið verulega fram úr uppgefinni áætlun sinni í skilningi 29. gr. þkpl.

Með hliðsjón af framangreindu er það mat kærunefndar að sóknaraðili beri að greiða varnaraðila fyrir þjónustu sína að því marki sem sanngjarnt þykir samkvæmt 6. og 7. gr. þkpl. Umsamið verk var nokkuð umfangsmikið og mátti sóknaraðila vera það ljóst. Á því varnaraðili rétt að fá hæfilega greiðslu fyrir þá vinnu sem hann vann í þágu sóknaraðila. Þá verður að líta til þess að verðáætlunin var bundin fyrirvörum. Telur kærunefndin með hliðsjón af 29. gr. þkpl. að hæfilegt sé að sóknaraðili greiði fyrir 35 klukkustunda vinnu. Ber varnaraðila því að endurgreiða sóknaraðila 203.700 krónur.

Ekki verður fallist á það með sóknaraðila að varnaraðili hafi aukið við hið umsamda verk. Þá eru fullyrðingar sóknaraðila um að gæðum á þjónustu varnaraðila hafi verið ábótavant ekki studdar gögnum og hefur kærunefndin því engar forsendur til að taka afstöðu til þeirra í málinu.

V

Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, endurgreiði sóknaraðila, X, 203.700 krónur.

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 3. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru og þjónustukaupa.

Víðir Smári Petersen
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson