

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 11. júlí 2023 í máli nr. 99/2022

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 7. nóvember 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 varnaraðili.

Sóknaraðili telur að varnaraðili hafi krafist of hárrar greiðslu fyrir ráðgjafþjónustu sína og krefst þess að reikningur vegna þjónustunnar verði lækkaður. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 25. nóvember 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 27. janúar 2023. Engar athugasemdir bárust frá aðilum máls.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar og andsvara, vinnuseðill, dags. 5. ágúst 2022, reikningur, dags. 1. september 2022, greiðslukvittun, dags. 28. október 2022 og afrit af skriflegum samskiptum milli aðila.

Með bréfi, dags. 28. júní 2023, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Samkvæmt gögnum máls óskaði sóknaraðili, með tölvupósti 29. júní 2022, eftir þjónustu varnaraðila við ráðgjöf og eftirlit á framkvæmdum sem fyrirhugaðar voru á fasteigninni [...]. Varnaraðili sendi sóknaraðila skýrslu sína í tölvupósti 23. ágúst 2022. Gaf varnaraðili út reikning vegna þjónustunnar, dags. 1. september 2022, að fjárhæð 589.930 krónur. Með reikningnum var krafist greiðslu fyrir vinnu í 23,5 klukkustundir auk fjögurra klukkustunda fyrir akstur sem og teikningar. Sóknaraðili telur að útgefinn reikningur vegna vinnunnar og vinnuskýrsla endurspegli ekki raunverulegt vinnuframlag varnaraðila. Krefst sóknaraðili þess að umkröfðum vinnustundum verði fækkað um 14 talsins sem og aukakostnaður við akstur og teikningar, alls að fjárhæð 5.500 krónur, verði felldur niður. Varnaraðili ber því við að hafa upplýst sóknaraðila hvað fælist í vinnu hans sem og tímagjald og áætlaður kostnað áður en skýrslan hafi verið unnin. Varnaraðili byggir á því að reikningur hans hafi verið í samræmi við þá þjónustu sem hann hafi innt af hendi.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili kveðst hafa keypt þjónustu af varnaraðila við ráðgjöf og eftirlit vegna undirbúnings verks. Hafi varnaraðili átt að vera fulltrúi sóknaraðila á verkstað og gæta hagsmuna hans við framkvæmdirnar. Sóknaraðili kveðst þegar hafa verið búinn að afla skýrslu frá [...] og hafi því vinna varnaraðila átt að snúa að því að

útvega verktaka og gera stutta áætlun um kostnað á mjög litlu verki eða því sem hafi þurft að bregðast við að mati Verksýnar og íbúa fasteignarinnar.

Sóknaraðili vísar til þess að varnaraðili hafi sent sér skýrslu sína 23. ágúst 2022. Í kjölfarið hafi sóknaraðili gert athugasemdir við nokkra kostnaðarliði í skýrslu varnaraðila og upplýst varnaraðila að ákveðið hefði verið að framkvæmdirnar yrðu minni en upp hafi verið lagt með. Sóknaraðili kveðst hafa óskað eftir tímaskýrslu varnaraðila og reikningi. Hafi varnaraðili sent sóknaraðila umbeðna skýrslu og reikning að fjárhæð 589.930 krónur. Sóknaraðili hafi verið ósáttur við umkrafaða greiðslufjárhæð og borið það undir varnaraðila sem ekki hafi verið viljugur að leita sátta um hana. Hafi reikningurinn þó verið greiddur af sóknaraðila 28. október 2022 með fyrirvara um réttmæti hans.

Sóknaraðili bendir á að tímaskýrsla varnaraðila sé í engu samræmi við vinnuframlag. Í tímaskýrslu sé krafist greiðslu fyrir vinnustundir sem hafi ekki verið inntar af hendi. Vísar sóknaraðili í þessu samhengi til þess að fundir með formanni sóknaraðila og aðrir liðir hafi ekki átt sér stað. Allir stjórnarmeðlimir sóknaraðila hafi aðgang að sama netfangi og því allir upplýstir um allar þær aðgerðir og vinnu sem hafi farið fram.

Sóknaraðili vísar til þess að varnaraðili hafi ekki virt þá ósk sóknaraðila að stjórnarmeðlimir sóknaraðila yrðu kvaddir til þegar skoðun varnaraðila færi fram.

Sóknaraðili bendir á að varnaraðili hafi ekki sýnt neinn áhuga á því að ræða eða yfirfara vinnuskýrslu sína þrátt fyrir ósk sóknaraðila þess efnis. Hafi varnaraðili aðeins fullyrt að umþrættur reikningur færi í innheimtu með tilheyrandi kostnaði fyrir sóknaraðila ef hann myndi ekki greiða reikninginn.

Sóknaraðili kveðst hafa óskað eftir þjónustu varnaraðila þar sem hann hafi talið varnaraðila fagaðila og myndi sem slíkur hafa hag sóknaraðila að leiðarljósi. Þá hafi sóknaraðili óskað eftir því að aðilar myndu gera með sér verksamning en varnaraðili ekki talið þess þörf.

Sóknaraðili telur að varnaraðili hafi ekki unnið að hagsmunum sóknaraðila við kostnaðaráætlun sína. Í áætluninni hafi t.a.m. kostnaður við vinnupalla verið að fjárhæð 1.300.000 krónur en sé í raun nær 300.000 krónum. Sóknaraðili vísar einnig til þess að varnaraðili hafi brotið samkomulag aðila sem ritað hafi verið í tölvupósti um vinnuframlag, ekki upplýst sóknaraðila um mætingu á verkstað, spunnið upp tíma í vinnuskýrslu, skrifað fundi og annað sem hafi ekki átt sér stað og horfið frá verkinu þegar sóknaraðili hafi nefnt að varnaraðili bæri ekki hag sóknaraðila í brjósti.

Krafa sóknaraðila sé á þá leið að honum verði aðeins gert að greiða fyrir raunverulegt vinnuframlag varnaraðila og að umkröfðum vinnustundum verði fækkað um 14 alls auk þess sem frádregnar verði 5.500 krónur vegna óþarfa kostnaðar við akstur og teikningar. Alls nemi krafa um lækkun á reikningi 278.500 krónum án virðisaukaskatts. Sóknaraðili vísar til þess að krafa varnaraðila um greiðslu vegna vinnu í tvo klukkutíma þann 14. ágúst 2022 eigi ekki rétt á sér. Sóknaraðili kannist í þessu sambandi ekki við „verkbeiðni 2“, eins og tilgreint er í vinnuseðli varnaraðila. Þá telur sóknaraðili að ekki hafi verið þörf á annarri skoðun fasteignarinnar í tvær klukkustundir þann 18. ágúst 2022 og hafi skoðun varnaraðila 16. ágúst 2022 átt að nægja. Sóknaraðili gerir einnig athugasemdir við vinnu dags. 19. ágúst 2022 sem tilgreind sé sem vinna í eina klukkustund við að finna teikningar og koma þeim í prentun, sækja teikningar og akstur. Að sögn sóknaraðila hafi teikningar vegna verksins og prentun þeirra verið óþarfar. Þá telur sóknaraðili að

varnaraðili hafi krafist greiðslu fyrir of marga tíma þann 20. ágúst 2022 vegna vinnu við magntöku, gerð verklýsinga og mat á efnis- og pallakostnaði en sú vinna ætti að taka að hámarki eina klukkustund í stað þeirra sex sem varnaraðili krafðist greiðslu fyrir. Sóknaraðili telur að varnaraðili geti ekki krafist greiðslu á vinnu í fjórar klukkustundir sem tilgreind sé sem vinna við útreikning á kostnaðarmati og kynning á því fyrir [...]. Sóknaraðili vísar til þess að kostnaðarmatið hafi verið sett upp í tölvupósti og að engin kynning hafi átt sér stað.

3.2. Sjónarmið varnaraðila

Varnaraðili vísar til þess að í framlögðum tölvupóstum megi sjá samskipti aðila frá upphafi. Varnaraðili kveðst hafa upplýst sóknaraðila hvað fælist í þjónustu hans sem og tímagjald og áætlaðan kostnað. Að sögn varnaraðili hafi hann þurft að vinna töluverða undirbúningsvinnu áður skýrsla fyrir sóknaraðila hafi verið útbúin.

Varnaraðili ber því við að sóknaraðili hafi, á meðan á vinnu varnaraðila stóð, ákveðið að hverfa frá fyrri áætlunum um framkvæmdir á fasteigninni og minnka þær til muna. Hafi varnaraðili því upplýst sóknaraðila að hann gæti ekki tekið að sér hið breytta verk.

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 ráðgjafarþjónustu varnaraðila í tengslum við fyrirhugaðar framkvæmdir við fasteignina að [...]. Ágreiningur málsins heyrir undir gildissvið þkpl., sbr. 4. tölul. 1. gr. laganna.

Í málinu liggur fyrir að sóknaraðili óskaði eftir þjónustu varnaraðila með tölvupósti 29. júní 2022 og var hann svohljóðandi:

„Sæll [...]. Okkur langar að fá þig til að aðstoða okkur við viðhald á fjölbýlishúsinu okkar við [...]. Húsið er byggt af [...] á árunum 2005-6 og er 29 íbúðir og telur fjórar hæðir+bílageymslu. Húsið er steinað af stærstum hluta og einangrað að innan, ál trégluggar frá [...], við hvað það þýðir:). Við fengum [...] til að skoða og gera svona grófa áætlun á kostnaði og hvað þyrfti að gera. Ljóst er að nokkuð margir gluggar leka á austurhlið og nokkrir fleiri (horngluggar garðmegin t.d.) sem þarf að þétta. Eins eru einhver steypusamskeyti á svölum t.d. sem smitar með. Múrskemmdir á flötum og máluð vatnsbretti á svölum svo ég taki einhver dæmi. Einhverjar lagfæringar

voru gerðar 2012 af [...] sjálfum vegna kröfu þáverandi eiganda. Það sem við erum að hugsa að þú kæmir sem óháður aðili til að aðstoða og stýra framkvæmdum og koma með ráðgjöf til okkar svo þetta fari ekki allt í hund og kött. Endilega bjallaðu á mig ef þú kíkir framhá húsinu. Okkur í nýju hússtjórn dreymir um að gera húsið þokkalega vatnshellt fyrir veturinn og framkvæma þá múrviðgerðir, sílan og gluggaskipti næsta sumar. Værir þú ekki til í að skoða þetta með okkur og hvað ertu að kosta?“

Í tölvupósti sama dag spurði varnaraðili sóknaraðila hvort hann hugðist fara í framkvæmd sama ár og svaraði sóknaraðila þeirri spurningu játandi og að hugmyndin væri að laga glugga sem leka, sprauta í sprungur en tiltók að engar stórar framkvæmdir væru fyrirhugaðar það sumarið.

Þann 30. júní 2022 svarar varnaraðili sóknaraðili með eftirfarandi hætti:

„Sæll. Það er ekki líklegt til árangurs að bjóða svoleiðis verkefni út. Það er helst að finna handlagna aðila til að koma að svoleiðis verkefni og vinna það í tímavinnu. En þessi verkefni eru oft mjög vandasöm og ræðst árangur af eðli leka og þeim aðferðum sem hægt er að koma við. Það er erfitt að koma við ábyrgðum á þéttingu glugga þar sem aðilar eru allir að leggja sig fram en það er algerlega óvíst um árangur því óvissa er mikil. Eins og þú veist þá eru allir komnir í fulla vinnu á þessum árstíma og flestir sem boðið er að taka svona að sér hafa bara ekki áhuga nema það sé lítið að gera eða það sé gert með hugfari greiða og vinsemdar. Hugsanlegt er að ráðast í almennar aðgerðir á öllum gluggum sem snúa til austurs og suðurs sem og þeim gluggum sem leka ef þeir eru á öðrum stöðum. Ég hef reynslu af því að ráðast í slíkar aðgerðir þar sem um var að ræða álklædda timburglugga sem voru í miklu veðurálagi og láku. Það tókst vel. Ég kosta 19.500 kr/klst + vsk + akstur og útlagður kostnaður og getur þú vel gert þér í hugarlund að kostnaður við ráðgjöf og umsjón getur verið hlutfallslega hár því kostnaður við framkvæmd hleypur líklega ekki á tugum milljóna sér í lagi ef bara á að ráðast í gluggaframkvæmdir. Þú hugsar málið.“

Með tölvupósti 14. ágúst 2022 staðfesti sóknaraðili við varnaraðila að hann óskaði eftir þjónustu hans. Ljóst þykir af framlögðum vinnuseðli varnaraðila að varnaraðili hóf störf sín í kjölfarið. Þann 23. ágúst 2022 sendi varnaraðili sóknaraðila skýrslu sína og svokallað kostnaðarmat í tölvupósti en af tölvupóstinum má ráða að við skoðun fasteignarinnar og fund aðila hafi sóknaraðili óskað eftir því að auka við verkið á þann veg að varnaraðili myndi gera kostnaðarmat á þeim tillögum sem sóknaraðili á að hafa borið undir sóknaraðila við skoðunina. Með tölvupósti síðar sama dag upplýsti sóknaraðili varnaraðila um að eftir fund stjórnar sóknaraðila hafi verið ákveðið að minnka umfang framkvæmdanna og hugðist sóknaraðili aðeins lagfæra glugga á austurgafli fasteignarinnar auk einhverrar vinnu við suðurhlið hennar. Í tölvupóstinum innti sóknaraðili varnaraðila hvort hann teldi að verktaki hefði áhuga á að koma að verkefninu með minna sniði og hvort unnt væri að byrja þær framkvæmdir í september 2022. Degi síðar svaraði varnaraðili á þá leið að samkvæmt kostnaðarmati hans sé gert ráð fyrir föstum kostnaði óháð umfangi, þ.e. við palla og ráðgjöf. Annað sé háð því hvað sé framkvæmt og lækkar eftir því sem umfangið sé minna og eykst ef umfangið sé meira. Þá beindi varnaraðili þeirri

spurning til sóknaraðila hvað hann væri reiðubúinn að greiða fyrir verkið enda væri það forsenda fyrir afstöðu verktakans til þess. Af framlögðum gögnum er ekki að sjá að sóknaraðili hafi svarað tölvubréfi varnaraðila dags. 24. ágúst 2022.

Varnaraðili krafðist greiðslu að fjárhæð 589.930 krónur fyrir þjónustuna, með reikningi útgefnum 1. september 2022. Ítrekaði varnaraðili greiðslukröfu sína með tölvupósti 26. september 2022. Með tölvupósti degi síðar vísar sóknaraðili til þess að hafa um viku áður óskað eftir fundi með varnaraðili vegna reikningsins sökum þeirrar afstöðu hans að fallast ekki á að greiða varnaraðila umkrafa greiðslufjárhæð en varnaraðili ekki orðið við því. Með tölvupósti 28. september 2022 hafnaði varnaraðili frekari fundum og áframhaldandi vinnu í þágu sóknaraðila en ítrekaði kröfu sína um greiðslu samkvæmt útgefnum reikningi.

Í málinu liggur fyrir að sóknaraðili greiddi umþrættan reikning 28. október 2022 með fyrirvara um réttmæti hans. Sóknaraðili telur að umkrafinn tímafjöldi sé í engu samræmi við raunverulegt vinnuframlag varnaraðila og krefst þess að vinnustundum verði fækkað um 14 alls. Samkvæmt framangreindu krefst sóknaraðili þess að varnaraðila verði gert að lækka reikning sinn um 278.500 krónur auk virðisaukaskatts.

Í aðdraganda samningsgerðar tiltók varnaraðili í tölvupósti sínum til sóknaraðila 30. júní 2022 að tímagjald hans væri 19.500 krónur auk virðisaukaskatts. Þá kemur fram að auk þess krefjist varnaraðili greiðslu fyrir akstur og útlagðan kostnað. Ekki má ráða af framlögðum gögnum að aðilar hafi samið um ákveðinn tímafjölda verksins fyrirfram. Í kostnaðarmati varnaraðila, dags. 23. ágúst 2022, kemur þó fram að fast verð varnaraðila fyrir „Ráðgjöf 1“ sé 750.00 krónur en um sé að ræða fast verð og innifalið í henni sé öll vinna fram til þessa. Undir rekstri málsins upplýsti varnaraðili kærunefndina um að hann hefði hins vegar ákveðið að falla frá þeirri greiðslukröfu sinni á hendur sóknaraðila og krefjast greiðslu að fjárhæð 589.930 krónur.

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 29. júní til 24. ágúst 2022. Greiðslukrafa varnaraðila vegna verksins sundurliðast samkvæmt vinnuseðli með þeim hætti að krafist var greiðslu fyrir vinnu varnaraðila í 23,5 klukkustund með tímagjaldinu 19.500 krónur auk virðisaukaskatts. Þá krafðist varnaraðili 16.000 króna vegna aksturs auk 1.500 króna fyrir teikningar. Krafa varnaraðila vegna vinnu verksins nam því alls 589.930 krónum.

Samkvæmt sundurliðun í vinnuseðli krafðist varnaraðili greiðslu á:

Dags.	Lýsing	Magn	Gjald	Upphæð
29. júní 22	Móttaka á verkbeiðni og svar við óskum á henni dags. 30. júní 2022	1	19.500	19.500
14. ágúst 22	Móttaka á verkbeiðni 2 og undirbúningur á verkinu og undirbúa fund	2	19.500	39.000
16. ágúst 22	Fundur með [...] og öðrum stjórnarmanni og kynning á verki + akstur	2,5	19.500	48.750
18. ágúst 22	Skoðun á húsinu og myndataka + akstur	2	19.500	39.000
19. ágúst 22	Finna teikningar og koma þeim í prentun, sækja teikningar + akstur	1	19.500	19.500
20. ágúst 22	Magntaka og gerð verklýsinga, mat á efniskostnaði og pallakostnaði	6	19.500	117.000
21. ágúst 22	Skoðun á verkinu með verktökum og kynning + akstur	4	19.500	78.000
23. ágúst 22	Útreikningur á kostnaðarmati og kynning á því fyrir [...]	1	19.500	78.000
24. ágúst 22	Önnur samskipti í síma og tölvupósts-samskipti	1	19.500	19.500
	Akstur	4	4.000	16.000
	Teikningar	1	1.500	1.500
	Upphæð án VSK			475.750
	VSK upphæð			114.180
	Samtals með VSK			589.930

Sönnunarbyrðin fyrir því að umkrafid endurgjald varnaraðila hafi verið ósanngjarnt hvílir á sóknaraðila. Telur sóknaraðili að umkrafðar vinnustundir endurspegli ekki raunverulegt vinnuframlag varnaraðila. Krefst sóknaraðili þess að unnum tímum samkvæmt reikningi verði fækkað úr 23,5 klukkustund í 9,5 klukkustund. Er umrædd staðhæfing sóknaraðila varðandi ætlað vinnuframlag varnaraðila þó ekki studd neinum gögnum. Varnaraðili ber því hins vegar við að hafa sinnt verkinu í samræmi við það sem beðið hafi verið um af hálfu sóknaraðila og að tímafjöldi vegna verksins sé réttilega skráður.

Nefndin telur sóknaraðila ekki hafa sýnt fram á að varnaraðili hafi krafist greiðslu umfram raunverulegt vinnuframlag hans. Af vinnuseðli má þó ráða að varnaraðili krefst greiðslu fyrir akstur í fjórar klukkustundir, alls að fjárhæð 19.840 krónur að meðtöldum virðisaukaskatti en að sama skapi skráir varnaraðili akstur sem hluta af skráðum vinnustundum. Verður því fallist á að varnaraðili beri að lækka reikning sinn sem nemur 19.840 krónum.

V
Úrskurðarorð

Varnaraðili, Y, skal endurgreiða sóknaraðila, X, 19.840 krónur.

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

Varnaraðila ber að greiða gjald vegna kostnaðar nefndarinnar af meðferð málsins að fjárhæð 15.000 krónur, sbr. 4. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson