

Frumvarp til laga

um þjónustukaup.

(Lagt fyrir Alþingi á 125. löggjafarþingi 1999–2000.)

I. KAFLI Gildissvið.

1. gr.

Lög þessi taka 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 byggingaframkvæmda eða aðrar framkvæmdir á landi,
3. geymslu á lausafjármunum,
4. ráðgjafarþjónustu sem veitt er í tengslum við 2. tölul.

Með þjónustu er átt við heildarframlag seljanda sem honum ber greiðsla fyrir.

Með neytanda er átt við einstakling þegar um er að ræða kaup á þjónustu sem lög þessi taka til og ekki eru liður í atvinnurekstri einstaklingsins.

2. gr.

Lög þessi eiga ekki við um:

1. smíði á hlut þegar sá á að leggja til efnið sem hlutinn býr til og um er að ræða kaup í skilningi laga um lausafjárkaup,
2. samsetningar, smíði eða annars konar vinnu sem seljandi þjónustu innir af hendi og er liður í samningi hans og neytanda um kaup í skilningi laga um lausafjárkaup,
3. úrbætur á göllum sem seljandi gerir eða lætur gera á grundvelli laga um lausafjárkaup,
4. vinnu við eða geymslu á lifandi dýrum.

3. gr.

Eigi má með samningi víkja frá ákvæðum laga þessara neytanda í óhag.

II. KAFLI Samningur um kaup þjónustu o.fl.

Efni og vinna verks.

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.

Seljandi þjónustu leggur fram nauðsynleg efni og aðföng nema um annað sé sérstaklega samið.

Öryggi.

5. gr.

Seljandi þjónustu skal gæta þess að hún sé í samræmi við almennar reglur, staðla, reglur sem stjórnvöld setja, stjórnvaldsáskvarðanir og lög sem gilda um veitta þjónustu í þeim tilgangi að vernda öryggi neytanda.

Leiðbeiningarskylda seljanda.

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 fyrir mælum um hvort frekari vinna skuli af hendi leyst. Hafi seljandi ekki sinnt leiðbeiningarskyldu sinni, ekki óskað eftir fyrir mælum 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.

Hafi seljanda þjónustu ekki tekist að ná til neytanda eða hann hefur ekki fengið fyrir mæli frá neytanda innan sanngjarns frests er honum heimilt að hætta og leysa ekki frekari vinnu af hendi samkvæmt þjónustusamningnum. Þetta gildir þó ekki ef seljandi hefur sérstaka ástæðu til að ætla að neytandi vilji að lokið verði við verkið.

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.

Viðbótarverk.

8. gr.

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 fyrir mælum neytanda um viðbótarverk.

Náist ekki til neytanda eða seljandi þjónustu fær ekki fyrir mæli 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.

III. KAFLI
Galli á seldri þjónustu.

Galli.

9. gr.

Seld þjónusta telst gölluð ef:

1. árangur af unnu verki stenst ekki kröfur skv. 4. gr. eða seld þjónusta víkur frá almennum öryggiskröfum, sbr. 5. gr.,
2. seljandi þjónustu hefur gefið rangar eða villandi upplýsingar í auglýsingum eða öðrum tilkynningum sem beint er að almenningi eða neytanda sérstaklega enda hafi þær verið forsenda fyrir kaupum á þjónustu,
3. seljandi þjónustu hefur ekki veitt neytanda upplýsingar sem hann hafði vitneskju um eða hefði mátt hafa vitneskju um og hafa þýðingu fyrir framkvæmd verksins,
4. þjónustan felur í sér hættu á líkams- eða eignatjóni,
5. árangur verks eða þjónustu verður minni eða hefur minna notagildi en ella fyrir neytanda eftir að áhætta flyst til hans á ný og rekja má orsök þess til vanrækslu seljanda,
6. seld þjónusta víkur að öðru leyti frá því sem samningur seljanda og neytanda kveður á um.

Galli telst þó ekki vera fyrir hendi í þeim tilvikum sem nefnd eru í 1. og 4. tölul. 1. mgr. ef telja má að það sé ósanngjarnt af neytanda að bera fyrir sig gallann.

10. gr.

Neytandi getur borið fyrir sig galla á veittri þjónustu í þeim tilvikum sem nefnd eru í 1.–4. og 6. tölul. 9. gr. þótt seljandi þjónustu hafi tekið að sér að vinna verk með fyrirvara sem ekki telst sanngjarn.

Úrbótaskylda seljanda.

11. gr.

Ef seld þjónusta er gölluð getur neytandinn krafist þess að seljandi hennar bæti úr göllum nema það valdi seljanda þjónustunnar óhæfilega miklum kostnaði eða verulegu óhagræði.

Hafi neytandi rétt til að krefjast úrbóta skv. 1. mgr. og seljandi þjónustu bætir ekki úr galla innan hæfilegs frests er neytanda heimilt að láta bæta úr gallanum á kostnað seljanda þjónustunnar enda sé unnt að bæta úr án óhófligs kostnaðar og til frádráttar komi sú greiðsla sem neytanda ber að greiða hefði seljandi sjálfur bætt úr hinni seldu þjónustu, sbr. 12. gr.

Neytanda er heimilt að halda eftir greiðslu þar til úrbætur hafa farið fram. Teljist gallinn óverulegur getur neytandinn aðeins haldið eftir fjárhæð sem nemur því sem kostar að bæta úr gallanum.

12. gr.

Bæti seljandi úr galla á þjónustu sem hann hefur innt af hendi er eingöngu heimilt að krefja neytanda um greiðslu fyrir þjónustu sem honum hefði borið að greiða ef hún hefði í upphafi verið innt af hendi rétt og gallalaus.

Afsláttur.

13. gr.

Sé veitt þjónusta gölluð getur neytandinn krafist afsláttar frá verði þjónustunnar sem svarar til gallans.

Riftun.

14. gr.

Ef seld þjónusta er gölluð og vinnu sem hefur verið unnin er verulega áfátt miðað við tilgang verksins og þjónustu sem fyrirhugað var að kaupa getur neytandinn rift samningnum.

Ef hluta verksins er lokið og gera má ráð fyrir að því verði ekki lokið að fullu án þess að það verði verulega gallað er neytanda heimilt að rifta samningnum um kaup á þjónustunni að þeim hluta sem ólokið er. Séu skilyrði 1. mgr. jafnframt fyrir hendi getur neytandinn einnig rift kaupum á þjónustu sem veitt hefur verið.

Ákvæði 22. gr. eiga við um uppgjör milli aðila eftir því sem við getur átt.

Skaðabætur.

15. gr.

Verði neytandi fyrir tjóni vegna gallaðrar þjónustu á hann rétt til skaðabóta nema seljandi þjónustunnar sýni fram á að gallinn verði ekki rakinn til vanrækslu hans. Neytandi á einnig rétt til skaðabóta ef á hina seldu þjónustu skortir eitthvað sem telja má að áskilið sé.

Þessi grein á ekki við um bætur vegna líkams- og eignatjóns sem neytandi kann að verða fyrir.

Úrbótaréttur seljanda þjónustu.

16. gr.

Tilkynni neytandi um galla og bjóðist seljandi þjónustunnar til að bæta úr honum getur neytandi ekki krafist afsláttar frá verði né heldur rift samningi um kaup á þjónustunni enda sé bætt úr galla innan sanngjarns frests og án kostnaðar eða verulegs óhagræðis fyrir neytandann. Þetta gildir nema neytandi hafi sérstakar ástæður til þess að hafna að seljandi þjónustunnar taki að sér að bæta úr gallanum. Ákvæði 12. gr. eiga við eftir því sem við getur átt.

Tilkynningarskylda neytanda.

17. gr.

Vilji neytandi bera fyrir sig galla á keyptri þjónustu skal hann tilkynna seljanda það innan sanngjarns frests eftir að neytandinn vissi eða mátti hafa verið ljóst að hún væri gölluð. Hafi neytandi ekki gætt þess glatar hann rétti sínum til að bera fyrir sig gallann.

Ef neytandi kvartar ekki innan tveggja ára frá afhendingardegi hinnar seldu þjónustu getur hann ekki síðar borið gallann fyrir sig. Þetta gildir ekki, ef seljandi þjónustu hefur í ábyrgðarfirflýsingu eða öðrum samningi tekið á sig ábyrgð vegna galla í lengri tíma.

Þessi grein á ekki við ef seljandi þjónustu hefur brotið gegn almennum viðskiptaháttum eða á annan hátt sýnt af sér vítavert gáleysi.

18. gr.

Tilkynningu skv. 17. gr. er hægt að beina til fyrri söluaðila sem í tengslum við verk sem unnið er samkvæmt samningi hefur tekið að sér að bæta úr göllum sem kunna að verða á því.

IV. KAFLI

Áhætta af verki flyst frá seljanda til neytanda.

19. gr.

Seljandi þjónustu ber áhættu af tjóni, eða rýrnun, sem verður áður en hann skilar af sér verki nema hann sýni fram á að tjónið sé vegna atvika sem ekki eru á hans valdi. Heimilt er að semja um að seljandinn skili af sér verkinu í áföngum ef telja má að samningurinn sé sanngjarn með hliðsjón af framkvæmd og eðli verksins eða öðrum aðstæðum.

Þegar keypt þjónusta varðar hlut sem afhentur hefur verið seljanda þjónustu telst seljandi hafa skilað af sér verkinu þegar sá hlutur er kominn aftur í vörslu neytanda. Í öðrum tilvikum telst seljandi hafa skilað af sér verki þegar telja má að allri vinnu sé lokið.

Þegar vinnu er að fullu lokið en verki hefur ekki verið skilað á réttum tíma vegna aðstæðna sem varða neytanda verður áhættan þar með hans, sbr. þó 4. mgr.

Komi gallar í ljós við afhendingu verksins og neytandi krefst þess að bætt verði úr, sbr. ákvæði 11. gr., eða seljandi þjónustu býðst til að bæta úr á grundvelli 16. gr. verður áhættan neytandans eftir að úrbætur hafa farið fram og verki hefur verið skilað.

V. KAFLI

Dráttur á að ljúka þjónustu.

20. gr.

Seldri þjónustu skal vera lokið á þeim tíma sem samið hefur verið um. Bregðist það vegna atvika sem neytandi ber ekki áhættu af er um drátt á því að ræða.

Hafi seljandi þjónustu ekki tekið fram í samningi hvenær henni skuli vera lokið eða það hefur ekki á annan hátt verið ákveðið telst dráttur vera til staðar ef seljandi þjónustu skilar ekki af sér verki innan sanngjarns frests eftir að krafa um það kemur fram.

Að svo miklu leyti sem það telst sanngjarnt getur seljandi þjónustu áskilið sér frest til að inna hana af hendi vegna óviðráðanlegra atvika. Í því tilviki gilda ekki ákvæði 2. mgr. Seljandi þjónustu getur aðeins borið fyrir sig slík atvik ef hann hefur innan sanngjarns frests eftir að slík atvik komu upp tilkynnt neytanda um þau og hvaða áhrif þau hafi.

Riftun.

21. gr.

Verði dráttur á að þjónustu ljúki getur neytandi rift samningi ef:

1. drátturinn skiptir hann verulegu máli og seljanda þjónustu mátti vera það ljóst,
2. seljandi þjónustu leysir hana ekki af hendi innan umsamins frests eða innan sanngjarns frests eftir að krafa hefur komið fram um afhendingu.

Sé verk hafið getur neytandi aðeins rift samningi fyrir þann hluta verksins sem ólokið er. Neytandi getur þó krafist riftunar á verkinu öllu hafi tilgangurinn með því minnkað verulega vegna þess dráttar sem orðið hefur.

22. gr.

Komi til riftunar samnings skulu aðilar skila því sem þeir hafa fengið afhent að svo miklu leyti sem það er unnt og gert verður án verulegs óhagræðis. Fyrir vinnu sem seljandi hefur leyst af hendi á hann rétt til greiðslu.

Komi til riftunar samnings að hluta getur seljandi þjónustu krafist greiðslu fyrir þann hluta verksins sem hefur verið unninn. Greiðsla getur þó aldrei orðið hærri en nemur heildarverði

þjónustunnar samkvæmt samningi við neytanda að frádregnu almennu verði þeirrar þjónustu sem ólokið er.

Neytanda er heimilt að halda eftir því sem honum hefur verið skilað til að tryggja endurgreiðslu á því sem hann hefur greitt eða greiðslu á skaðabótum sem hann á rétt til.

Skaðabætur.

23. gr.

Neytandi getur krafist skaðabóta fyrir tjón sem hann verður fyrir vegna dráttar sem verður á að þjónustu ljúki, nema seljandi hennar sýni fram á að drátturinn sé ekki af hans völdum.

Ákvæði 1. mgr. gildir einnig um tjón sem neytandi verður fyrir vegna þess að seljandi þjónustu virðir ekki tímamörk sem samið hefur verið um og valdið hafa neytanda verulegum óþægindum.

Seljandi þjónustu á kröfu með sama hætti og neytandi ef tímamörk sem samið hefur verið um eru ekki virt.

24. gr.

Vilji neytandi bera fyrir sig að dráttur hafi orðið á að seld þjónusta væri af hendi leyst skal hann tilkynna seljanda hennar um það innan sanngjarns frests. Hafi hann ekki gætt þess glatar hann rétti sínum til að rifta samningnum eða krefjast skaðabóta. Hið sama gildir ef neytandi vill bera fyrir sig ákvæði 2. mgr. 23. gr.

Ákvæði 1. mgr. á ekki við um rétt til riftunar á samningi þegar engin vinna hefur verið unnin.

Ákvæði 1. mgr. á ekki við ef seljandi þjónustunnar hefur brotið gegn góðum viðskiptaáttum eða á annan hátt sýnt af sér vítavert gáleysi.

VI. KAFLI

Tjón á eignum neytanda.

25. gr.

Verði tjón á eignum neytanda þegar verk er unnið eða í tengslum við það eða hlutur sem afhentur hefur verið seljanda þjónustu glatast eða skemmist ber seljanda að bæta það tjón nema hann sanni að hann hafi ekki sýnt af sér vanrækslu.

26. gr.

Hafi hlutur sem vinna á við verið afhentur seljanda þjónustu ber hann áhættu af því ef hlutnum er stolið eða hann skemmist af öðrum óviðráðanlegum orsökum. Þetta gildir þó ekki ef hlutur hefur ekki verið afhentur neytanda á réttum tíma vegna ástæðna sem varða hann.

Ákvæði 1. mgr. gilda með sama hætti um efni sem nota á til að vinna verk sem neytandi hefur falið seljanda þjónustu.

27. gr.

Sé hlutur sem vinna á við mun meira virði en seljandi þjónustu má gera ráð fyrir ber neytanda að gera seljanda þjónustu grein fyrir því. Hið sama gildir ef við geymslu eða meðferð hlutarins ber að sýna sérstaka varkárni. Hafi neytandi vanrækt upplýsingaskyldu sína er heimilt að takmarka eða fella niður bótaskyldu seljanda þjónustu skv. 25. og 26. gr.

Ákvæði 1. mgr. gilda með sama hætti um skyldu neytanda til að gefa upplýsingar um efni sem nota á til verksins og neytandinn hefur afhent seljanda þjónustunnar.

VII. KAFLI

Verðið.

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.

29. gr.

Hafi seljandi þjónustu látið neytanda verðáætlun í té má verðið ekki fara verulega fram úr þeirri áætlun.

30. gr.

Þrátt fyrir að seljandi þjónustu hafi gert tilboð eða verðáætlun ber honum viðbótargreiðsla hafi verð hækkað vegna kringumstæðna sem hann gat ekki séð fyrir.

31. gr.

Hafi seljandi þjónustu áskilið sér fyrirvara um verð og í ljós kemur að það muni hækka verulega eða atvik verða sem nefnd hafa verið í 30. gr. skal seljandi tilkynna neytanda það án tafar og óska eftir fyrirmælum um verkið.

Fullnægi seljandi þjónustu ekki tilkynningarskyldu skv. 1. mgr. getur hann ekki gert kröfu um fullt verð eða krafist viðbótargreiðslu, sbr. þó ákvæði 7. gr.

32. gr.

Í tilgreindu verði skulu innifalin öll opinber gjöld nema neytandi hafi sannanlega haft vitneskju um að þau væru það ekki.

33. gr.

Seljanda þjónustu, sem að beiðni neytanda hefur tekið að sér undirbúningsvinnu í þeim tilgangi að skilgreina hve vinna væri mikil eða verð þjónustu sem inna skal af hendi, er heimilt að krefjast greiðslu fyrir hana.

34. gr.

Hafi ekki verið samið um verð getur neytandi krafist þess að seljandi geri honum sundurliðaðan reikning fyrir hinni seldu þjónustu, þannig að hann geti séð með hvaða hætti heildarverð þjónustunnar er reiknað út.

Neytanda ber ekki skylda til að greiða seljanda fyrir þjónustu fyrr en hann hefur fengið reikning sem er í samræmi við ákvæði 1. mgr. og gildandi opinber fyrirmæli um gerð reikninga.

VIII. KAFLI

Réttur neytanda til að afpanta verk.

35. gr.

Neytanda er heimilt að afpanta þjónustu sem hann hefur óskað eftir og óska eftir að frekari vinnu verði hætt þótt verk sé hafið.

36. gr.

Seljanda þjónustu er heimilt að krefjast greiðslu fyrir vinnu sem innt hefur verið af hendi þótt neytandi afpanti þjónustu, sbr. 35. gr., svo og fyrir þá vinnu sem nauðsynlegt er að ljúka þrátt fyrir afþöntun. Fjárhæð endurgjalds ber að ákveða með tilliti til heildarverðs fyrir þjónustuna og að öðru leyti með hliðsjón af 28. gr.

Auk endurgjalds samkvæmt 1. mgr. getur seljandi þjónustu krafist skaðabóta fyrir afleitt tjón enda sýni hann fram á það. Þetta á ekki við ef neytandi afpantar þjónustu vegna tilkynningar seljanda þjónustu á grundvelli 2. mgr. 6. gr., 3. mgr. 20. gr. eða 1. mgr. 31. gr.

Skyldur neytanda skv. 1. og 2. mgr. geta ekki orðið meiri en sem nemur heildarverði þess verks sem samið hefur verið um.

IX. KAFLI

Hlutir sem neytandi sækir ekki.

37. gr.

Hafi hlutur verið afhentur seljanda þjónustu og hann ekki verið sóttur á réttum tíma vegna aðstæðna sem varða neytanda skal seljandi þjónustu annast hlutinn á kostnað neytanda.

Seljanda þjónustu ber að vara neytanda við því með sannanlegum hætti til hverra ráðstafana hann muni grípa. Sé söluandvirði hlutar hærra en krafa seljanda á hendur neytanda ber honum að endurgreiða neytanda án tafar þann mismun.

38. gr.

Hlut, sem afhentur er seljanda þjónustu og neytanda ber að sækja, er heimilt að selja á kostnað neytanda ef:

1. þrír mánuðir eða meira eru liðnir frá því að vinnu við hlutinn var lokið og unnt var að afhenda hann í samræmi við samning aðila enda hafi neytandi ekki á nokkurn hátt gert ráðstafanir til að sækja hann,
2. salan fer fram á tryggilegan hátt.

Ef ekki er unnt að selja hlut eða augljóst er að kostnaður vegna sölu er meiri en nemur söluverði hans er seljanda þjónustu heimilt að fleygja hlut enda sé fullnægt skilyrðum 1. tölul. 1. mgr.

39. gr.

Seljanda þjónustu er óheimilt að áskilja sér frekari rétt en kveðið er á um í þessum kafla.

X. KAFLI

Ýmis ákvæði.

40. gr.

Hafi tilkynning sem nefnd er í ákvæðum þessara laga verið afhent til flutnings með rit-síma, pósti eða með öðrum þeim flutningstækjum sem gilt þykir að nota missir tilkynnandi engan rétt við það að tilkynningunni seinkar eða hún kemst ekki til skila.

41. gr.

Lög þessi öðlast gildi að liðnum sex mánuðum frá samþykkt Alþingis.

Athugasemdir við lagafrumvarp þetta.

Frumvarp þetta var lagt fram á 122. og 123. löggjafarþingi en varð ekki útrætt. Það er nú lagt fram á ný óbreytt.

Á undanförunum árum hefur þörf á almennri lagasetningu sem tekur til seldrar þjónustu farið vaxandi. Þjóðfélagið tekur örum breytingum og verður flóknara og neytendur þurfa í síauknum mæli að treysta á þjónustu sem hinar ýmsu fagstéttir veita. Lög um þjónustukaup hafa verið sett annars staðar á Norðurlöndum að Danmörku undanskilinni. Finnsk lög um þjónustukaup ganga einna lengst í vernd til handa neytendum en sænsk og norsk lög nokkuð skemmra. Frumvarp þetta tekur mið af lagasetningu annars staðar á Norðurlöndum en danskt frumvarp sem samið var árið 1988 um þetta efni hefur enn fremur verið haft til hliðsjónar við samningu frumvarpsins. Ákvæði þessa frumvarps um neytendavernd þegar keypt er þjónusta er nýmæli í löggjöf hér á landi.

Velta þjónustugreina hefur aukist um 10–20% að raunvirði á tímabilinu 1990–98. Þar af hefur velta í bifreiðaviðgerðum aukist um 15% og velta í skóviðgerðum um 5%. Velta í greinum eins og tölvuþjónustu hefur aukist mun meira.

Hluttur þjónustu af einkaneyslu landsmanna hefur jafnframt aukist, eða úr 35,4% af allri einkaneyslu á árinu 1990 og upp í 36,1% af einkaneyslu árið 1998. Enn fremur er þjónusta, sem veitt er í tengslum við fasteignir og sumarhús, stór útgjaldaliður enda hefur fasteignum fjölgað mjög á seinni árum og nauðsynlegt viðhald og endurbætur á þessum eignum þar af leiðandi stóraukist.

Nýjar þjónustugreinar hafa bæst við, eins og geymsla á lausafjarmunum, þar sem engin eiginleg vinna er tengd hlutunum, t.d. búslóðageymsla, frystigeymslur o.fl. Af þessari ástæðu ná ákvæði frumvarpsins einnig til þjónustu sem felst í geymslu muna og er stunduð í atvinnuskyni gegn endurgjaldi.

Umsvif aukast sífellt á sviði seldrar þjónustu, svo og fjölbreytni hennar, og má nefna í því sambandi ráðgjafarþjónustu af ýmsu tagi. Um ýmsar þjónustugreinar gilda einnig oft á tíðum sérlög, sbr. t.d. lög nr. 54/1997, um fasteigna-, fyrirtækja- og skipasölu, og lög nr. 117/1994, um skipulag ferðamála. Aðalhvatin að lagasetningu á sviði þjónustu hér á landi er hinn sami og í öðrum ríkjum sem sett hafa sérstök lög um þjónustukaup, þ.e. að leysa úr brýnni þörf á lagareglum til að greiða úr réttarágreiningi sem kann að rísa vegna kaupa á þjónustu. Að vísu geta skýr samningsákvæði seljanda og kaupanda þjónustu oft leyst úr vandamálum er upp kunna að koma en það er sjaldgæft að gert sé ítarlegt samkomulag um þau þjónustuverk sem á að vinna. Enn fremur er oft stuðst við ákvæði laga sem gilda um kaup á vöru þegar leysa á úr réttarágreiningi en takmarkaðar leiðbeiningar getur verið að finna í slíkum lagaákvæðum.

Að öllu framangreindu athuguðu þótti rétt að leggja fram frumvarp til laga um þjónustukaup. Í 1. gr. er kveðið á um gildissvið þessa frumvarps. Samkvæmt 1. gr. gilda ákvæði þess um hvers kyns samninga um kaup á þjónustu sem seljandi þjónustu innir af hendi og er liður í atvinnustarfsemi hans. Í 2. gr. er að finna ýmsar mikilvægar undantekningar frá gildissviði frumvarpsins en meginatriði þeirrar afmörkunar er að ef um viðskipti aðila fer eftir ákvæðum laga um lausafjárkaup gilda ekki ákvæði þessa frumvarps.

Í frumvarpinu er nokkrum sinnum vísað til laga nr. 39/1922, um lausafjárkaup. Tilvísun til þeirra laga er einnig að finna í athugasemdum við einstakar greinar frumvarpsins en þar hefur verið kosið að nota orðið kaupalög í stað hins formlega heitis laganna enda eru þau ekki síður þekkt undir því heiti.

Meginefni frumvarpsins skiptist í eftirtalda kafla:

- I. kafli. Gildissvið.
- II. kafli. Samningur um kaup á þjónustu o.fl.
- III. kafli. Galli á seldri þjónustu.
- IV. kafli. Áhætta af verki flyst frá seljanda til neytanda.
- V. kafli. Dráttur á að ljúka þjónustu.
- VI. kafli. Tjón á eignum neytanda.
- VII. kafli. Verðið.
- VIII. kafli. Réttur neytanda til að afpanta verk.
- IX. kafli. Hlutir sem neytandi sækir ekki.
- X. kafli. Ýmis ákvæði.

Athugasemdir við einstakar greinar frumvarpsins.

Um 1. gr.

Frumvarpi þessu er ætlað að taka jafnt til vinnu við fasteignir og lausafjármuni, sbr. 1. og 2. tölul. greinarinnar. Ekki er unnt að telja upp á tæmandi hátt þær þjónustugreinar sem falla undir ákvæði frumvarpsins. Þau eru nýmæli hér á landi og tilgangur frumvarpsins er að auka vernd neytenda við kaup á þeirri þjónustu sem fellur undir gildissvið þess.

Um 1. mgr.

Í þessari málsgrein eru taldar upp þjónustugreinar sem frumvarpið tekur til. Hvers konar viðgerðarþjónusta á ýmsum lausafjármunum er dæmigerð þjónusta sem fellur undir 1. tölul., svo sem bifreiðaviðgerðir, skóviðgerðir, úraviðgerðir, viðgerðir á heimilistækjum o.s.frv. Í 2. tölul. er kveðið svo á að þjónusta sem felur í sér vinnu við fasteignir, byggingaframkvæmdir eða aðrar framkvæmdir á landi falli undir gildissvið frumvarpsins. Vart er unnt að telja upp með tæmandi hætti þau tilvik sem fallið geta undir þennan lið. Nefna má þó að hvers kyns þjónusta, sem veitt er í tengslum við fasteignir, svo sem vegna pípulagna, raf-lagna, málningarvinnu, þakvinnu og annarrar þjónustu, hvort heldur sem er innan eða utan húss, fellur undir gildissvið frumvarpsins. Hið sama gildir um vinnu við nýbyggingar. Enn fremur fellur þjónusta sem felur í sér vinnu í tengslum við byggingaframkvæmdir, undir ákvæði frumvarpsins, enda verði ekki talið að um samning aðila fari eftir ákvæðum kaupalaga en slík tilvik eru undanskilin gildissviði þessa frumvarps, sbr. ákvæði 2. gr. Yfirleitt mun aðilum vera ljóst hvort um er að ræða kaupsamning eða samning um að inna af hendi tiltekna þjónustu fyrir neytanda. Sem dæmi má nefna að eigandi sumarhúss kann að óska eftir því að járníðnaðarmaður smíði við sumarhús sitt grindverk úr járn milli steyptra stólpa sem þar eru. Efni og annað sem þarf til verksins er á staðnum. Hér væri um að ræða kaup á tiltekinni þjónustu og um vanefndir vegna galla færi eftir ákvæðum þessa frumvarps. Ef eigandi sumarhússins hefur hins vegar keypt tilbúið grindverk af járnsmiðju sem tekur að sér að flytja það á staðinn og setja upp mundi vera um að ræða kaup í skilningi kaupalaga og mundu þau lög gilda um efndir og vanefndir á samningi aðila.

Frumvarpinu er ætlað að taka til þjónustustarfsemi sem eingöngu felst í því að taka hluti til geymslu, sbr. 3. tölul. Á undanförunum árum hafa þróast ýmsar nýjar þjónustugreinar, t.d. búslóðageymsla, og þykir því rétt að taka sérstaklega fram að ákvæðum frumvarpsins er ætlað að ná til slíkra tilvika enda sé um að ræða starfsemi sem fram fer í atvinnuskyni og endurgjald kemur fyrir. Þjónusta sem felur í sér geymslu á fatnaði, þ.e. fatageymsla, t.d. á hótelum og veitingastöðum, fellur hér undir enda komi endurgjald fyrir. Endurgjald getur verið hluti

af heildarverði ákveðinnar þjónustu, svo sem aðgangseyri að leikhúsi, matsölu- eða skemmtistað. Í vafatilvikum fer ábyrgð seljanda þjónustu eftir samningi hverju sinni.

Í 4. tölul. er tekið fram að frumvarpið nái til ráðgjafarþjónustu sem veitt er í tengslum við sölu á þjónustu. Aðilum, sem gera úttektir og veita ráðgjöf um endurbætur á fasteignum, svo sem arkitektum og verkfræðingum, verður skylt að hlíta ákvæðum þessa frumvarps. Vernd af því tagi sem lögð er til í frumvarpinu er ekki síður nauðsynleg vegna starfsemi þessara aðila en ýmissa annarra sem það beinist að. Í samskiptum neytenda og ráðgjafa reynir á svipuð atriði og svipuð sjónarmið og frumvarpið snýst um, svo sem leiðbeiningarskyldu seljanda þjónustu, hvernig leitað skuli eftir heimild til viðbótarverkefna og hvenær seld þjónusta telst gölluð.

Um 2. mgr.

Í þessari málsgrein er hugtakið þjónusta skilgreint. Þjónusta telst vera heildarframlag seljanda sem honum ber greiðsla fyrir en hér getur verið um að ræða greiðslu fyrir vinnu sem innt er af hendi, svo og greiðslu fyrir varahluti og annan kostnað, svo sem akstur. Þannig liggur fyrir með skýrum hætti hvað átt er við þegar í frumvarpi þessu er vísað til þjónustu.

Um 3. mgr.

Megintilgangur frumvarpsins er að auka neytendavernd í viðskiptum við seljendur þjónustu. Hér gildir sú afmörkun að þegar rætt er um neytanda í frumvarpinu er átt við að kaupandi þjónustu sé einstaklingur og viðskipti hans og seljanda þjónustu eru ekki talin vera liður í atvinnurekstri einstaklingsins. Framangreind skilgreining á neytanda er í samræmi við samþærilegar skilgreiningar sem stuðst er við í norrænni löggröf, svo og tilskipunum Evrópusambandsins.

Um 2. gr.

Gildissvið frumvarpsins er hér afmarkað nánar. Ljóst er að ákvæði frumvarpsins eiga ekki við ef ákvæði kaupalaga gilda um viðskiptin. Tekið er mið af skilgreiningu kaupalaga í þessu sambandi. Stundum kann að vera mjótt á munum hvort um er að ræða verksamning eða kaupsamning. Þá kemur til athugunar sá samningur sem liggur til grundvallar viðskiptunum. Ef meginmarkmið samningsins lýtur að framsali eignarréttinda verður að líta svo á að um kaup sé að ræða í skilningi kaupalaga.

Um 1. tölul.

Um smíði á hlut þegar sá leggur til efnið sem hlutinn býr til fer eftir ákvæðum kaupalaga. Þá er ekki um að ræða að viðgerð eða endurgerð hlutar heldur er verið að kaupa nýjan hlut.

Um 2. tölul.

Í 2. tölul. kemur fram að ákvæði frumvarpsins taki ekki til vinnu sem er liður í samningi um kaup á lausafjármunum. Þá hefur seljandi selt hlut og samkvæmt samningi hvílir á honum skylda að afhenda hlutinn tilbúinn og fullfrágenginn. Sé hið selda gallað fara úrræði kaupanda að öllu leyti eftir ákvæðum kaupalaga. Þetta gildir þótt gallann megi rekja að hluta eða öllu leyti til þess að það sem gert var við hlutinn teljist til þjónustu sem ákvæði frumvarpsins taka til.

Um 3. tölul.

Svipuð sjónarmið eru höfð í huga varðandi þennan tölulið og 2. tölul. og tekið er fram að vinna sem unnin er í tengslum við ákvæði kaupalaga um úrbætur falli utan ramma þessa frumvarps enda ber að líta á árangur þess verks með hliðsjón af kaupalögum.

Um 4. tölul.

Í 4. tölul. er tekið fram að ákvæði þessa frumvarps skuli ekki gilda um vinnu við eða geymslu á lifandi dýrum.

Um 3. gr.

Greinin þarfnast ekki skýringar.

Um II. kafla.

Í þessum kafla er m.a. kveðið á um upplýsinga- og leiðbeiningarskyldu seljanda þjónustu í viðskiptum hans við neytanda. Seljanda þjónustu ber einnig að leita eftir fyrirmælum frá kaupanda þjónustunnar ef upp koma vafaatriði í tengslum við verk sem vinna skal.

Um 4. gr.

Um 1. mgr.

Verk skulu byggð á og unnin af fagþekkingu. Ekki er þó átt við að óheimilt sé að gera samning um að verk sé unnið þar sem gerðar eru minni gæða- og/eða verðkröfur. Samningur aðila gildir í öllum tilvikum og í reynd mun þetta ekki valda erfiðleikum í framkvæmd. Til dæmis má nefna að ef samkomulag er gert um að teppi sé ekki fest við gólf, heldur aðeins tilsniðið í herbergið, er slíkur samningur gildur og ekki um galla að ræða nema teppið sé ekki sniðið rétt. Segja má að ekki sé faglega rétt að vinna verkið með þeim hætti sem hér er getið en unnt er að vinna verk þar sem slegið er af kröfum ef um það hefur verið samið. Hvað er fagþekking miðast því við aðstæður hverju sinni en hefur mikla almenna þýðingu við mat á því hvernig til hefur tekist við framkvæmd verks og hvort seld þjónusta er gölluð eða ekki. Kröfur sem gerðar eru til fagþekkingar seljanda þjónustu hafa einnig áhrif á mat á því hvort leiðbeiningarskyldu hafi verið sinnt með fullnægjandi hætti en þar er um að ræða aðra mikilvæga grundvallarreglu samkvæmt þessu frumvarpi, sbr. 6. gr.

Um 2. mgr.

Hér er kveðið á um að sú meginregla skuli gilda að seljandi þjónustu leggi til efni sem til þarf. Í því felst einnig að gerð er sú krafa að hann velji það á grundvelli faglegrar þekkingar sinnar og reynslu.

Um 5. gr.

Í þessari grein eru gerðar ákveðnar kröfur til þeirrar þjónustu sem neytendum er seld og að hún uppfylli þau lágmarksskilyrði sem sett eru á hverjum tíma með tilliti til öryggis o.fl. Kveðið er á um að veitt þjónusta skuli ávallt vera í samræmi við lög og reglur sem stjórnvöld setja og staðla. Telja má að mikilvægustu dæmi um framangreind lög og fyrirmæli séu t.d. byggingarreglugerð og ýmsar reglur er varða öryggi í sambandi við rafmagnsvörur og tengingu rafmagns. Í gildi eru einnig ýmsir íslenskir staðlar sem fara ber eftir. Þá er í greininni einnig nefnt að ekki skuli vinna verk í andstöðu við stjórnvaldsákvörðun sem tekin hefur verið t.d. í þeim tilgangi að vernda öryggi neytandans. Í þessu sambandi koma til athugunar nýleg lög um öryggi vöru og opinbera markaðsgæslu, nr. 134/1995, en samkvæmt þeim lögum er stjórnvöldum heimilt að leggja bann við notkun tiltekinnar vöru ef sannað þykir að hún sé ekki nægilega örugg. Slíkt bann gildir gagnvart þeim sem það beinist að, þ.e. framleiðanda og dreifingaraðilum, en getur eftir atvikum einnig náð til seljanda þjónustu. Þetta á við ef seljandi þjónustu notar vísvitandi hluti sem stjórnvöld hafa úrskurðað að standist ekki kröfur sem gerðar eru til vörunnar samkvæmt áður nefndum lögum. Neytandi getur því borið fyrir

sig að þjónustan sé gölluð ef svo er háttað sem hér segir. Til álita koma því venjuleg vanefndaúrræði neytandans, svo sem afsláttur frá uppsettu verði o.s.frv. Rétt er þó að benda á að þetta ákvæði útilokar ekki að tekin verði til athugunar sjónarmið sem varða eigin sök neytanda. Líta verður svo á að ákvæði 5. gr. beri að skoða með hliðsjón af VI. kafla frumvarpsins, þannig að unnt væri að lækka bætur til neytanda eða fella þær alveg niður hafi hann með einhverjum hætti stuðlað að því að ekki var farið eftir ákvæðum þessarar greinar.

Um 6. gr.

Í þessari grein er lögð á seljanda þjónustu leiðbeiningarskylda gagnvart neytanda. Ákvæði þessarar greinar er rétt að skoða með tilliti til ákvæðisins í 4. gr. þar sem gerð er krafa um faglega þekkingu. Segja má að ákvæðið sé á vissan hátt nánari útfærsla á þeim meginsjónarmiðum sem koma fram í 4. gr. frumvarpsins. Markmiðið með ákvæðum 6. gr. er að koma í veg fyrir óvænt og ófyrirséð útgjöld. Ákvæði þessarar greinar hafa einnig þýðingu þegar leysa þarf úr ágreiningi sem kann að rísa um kaup á þjónustu og uppgjör milli aðila í því sambandi.

Um 1. mgr.

Í 1. mgr. er kveðið á um leiðbeiningarskyldu seljanda þjónustu gagnvart neytanda. Neytandi er í lakari stöðu að dæma um hvort tiltekin þjónusta sem hann óskar eftir, t.d. viðgerð á hlut, sé hagkvæm eða ekki með tilliti til verðgildis hlutarins. Aðili sem atvinnu hefur af því að selja þjónustu sína á grundvelli fagþekkingar er betur fær um að gera sér grein fyrir hvort það svari kostnaði að vinna verkið. Af reglunni leiðir einnig að seljandi þjónustu og kaupandi eiga að ræða sem nánast um verk sem vinna skal og komast að samkomulagi um hvað gera eigi í hverju einstöku tilviki. Æskilegt væri að í framkvæmd yrði meira stuðst við eyðublöð en nú þegar þjónusta er pöntuð til að auðveldara verði að sanna hvaða upplýsingar hafa verið veittar, svo og til að ljóst sé hvaða þjónustu neytandinn hefur óskað eftir. Venjulega mun leiðbeiningarskylda seljanda hafa í för með sér að hann ráðleggi kaupanda hvort vinna eigi verkið eða ekki. Rétt þykir þó að ákvörðun um það sé alfarið í höndum neytandans á grundvelli þeirra upplýsinga sem seljandi veitir honum. Gera verður ráð fyrir að neytandinn viti hvert er markaðsverð hlutar sem hann hefur komið með í viðgerð og geti metið af upplýsingum sem hann fær hvort gera eigi við hlutinn eða ekki. Í 1. mgr. segir einnig að miða skuli við að fyrirhuguð kaup á þjónustu séu ekki óhagkvæm fyrir neytandann. Hér er átt við að það eigi að vera fjárhagslega hagkvæmt fyrir neytanda að verkið sé unnið. Ákvæðið á því ekki við um verk sem með réttu verða ekki talin hafa fjárhagslegt gildi fyrir neytanda. Til dæmis ef óskað er eftir að málaðar séu skrautrendur á bifreið verður vart talið að þær hafi fjárhagslegt gildi. Hins vegar getur staðið þannig á að vafasamt sé að leggja í kostnað við málningu, t.d. ef bifreið er mjög ryðguð. Rétt væri að vekja athygli neytanda á því. Í 1. mgr. er auk atriða sem snerta hagkvæmni verksins nefnt að upplýsingar skuli veittar með hliðsjón af verðgildi hlutarins og kostnaði við verkið. Framangreind atriði styðja það að ætlast er til að fram fari hlutlægt mat, byggt á fagþekkingu seljanda þjónustunnar, á því hvort ráðlegt sé að framkvæma verkið á þann hátt sem neytandi hefur óskað eftir. Loks er nefnt að seljandi skuli veita upplýsingar með hliðsjón af öðrum atriðum en þeim sem hér hafa verið nefnd, eftir því sem við getur átt. Hér er haft í huga að af samskiptum sínum við neytanda verði seljanda þjónustunnar ljóst að neytandi telji að til þess að unnt sé að nota ákveðinn hlut þurfi að gera á honum tiltekna viðgerð eða vinna við hlutinn. Ef seljandi veit að óþarfi er að vinna það verk sem farið er fram á ber honum að upplýsa neytandann um það. Markmið 1. mgr. er að veita seljanda þjónustu aðhald varðandi upplýsingaskyldu. Greinin kemur hins vegar ekki

í veg fyrir að seljandi þjónustu sinni verkefnum sem telja verður að séu ekki hagkvæm, t.d. af því að neytandi vill að verkið sé unnið óháð því mati, þar sem hluturinn, ef um hlut er að ræða, hefur mikið tilfinningagildi fyrir hann. Rétt er þó að vekja athygli á því að undir vissum kringumstæðum getur seljanda þjónusta verið rétt að neita að taka að sér verkefni, einkum ef hann telur hættu á því að neytandi muni síðar beita vanefndaúrræðum vegna galla á þjónustunni með tilvísun til 1. og 4. tölul. 9. gr. frumvarpsins.

Um 2. mgr.

Hér er kveðið svo á að verði seljanda ekki ljóst að fyrirhuguð kaup á þjónustu eru óhagkvæm fyrr en verk er hafið ber honum að tilkynna það og óska eftir fyrir mælum neytandans. Tilgangur þessa ákvæðis er hinn sami og í 1. mgr. Óski neytandi ekki eftir því að frekari vinna verði leyst af hendi fer um rétt hans til þess að afpanta þjónustuna í heild eða að hluta samkvæmt ákvæðum VIII. kafla frumvarpsins. Ákvæðið getur átt við þegar seljandi hefur gefið upp áætlað verð, sbr. VII. kafla frumvarpsins. Meginsjónarmið að baki þessu ákvæði er að verð þjónustunnar hefur mikla þýðingu fyrir neytandann. Hafi hann tekið ákvörðun sína um hvort vinna eigi verkið á grundvelli upplýsinga um verð og verði breytingar þar á getur hann þurft að endurskoða þá ákvörðun.

Enn fremur er hér kveðið á um að seljanda beri að tilkynna neytanda ef þjónustan verður mun dýrari en neytandi hefur mátt gera ráð fyrir. Ekki þykir rétt að setja nákvæmari viðmiðun inn í lagatextann en hér er gert. Það verður að ráðast fyrst og fremst í framkvæmd hvað átt er við með orðunum „mun dýrari“. Um þetta atriði hljóta þó ávallt að gilda mismunandi venjur eftir því á hvaða þjónustusviði samningur er gerður. Æskilegt væri að fagsamtök í einstökum þjónustugreinum stuðluðu, t.d. í samvinnu við Neytendasamtökin, að gerð staðlaðra eyðublaða sem nota mætti þegar samið væri um kaup á þjónustu. Nánari leiðbeiningum um eðlilegar viðmiðanir væri unnt að koma á framfæri á slíkum eyðublöðum.

Hér er einnig kveðið á um afleiðingar þess að seljandi þjónustu vanrækir leiðbeiningarskyldu sína og veitir ófullnægjandi upplýsingar um hagkvæmni verksins og önnur atriði sem máli skipta. Meginreglan er að neytanda ber ekki að greiða hærri fjárhæð en nemur því er hann hefði þurft að greiða seljanda ef hann hefði hætt við verkið á grundvelli fullnægjandi upplýsinga af hans hálfu. Hér er kveðið svo á að neytandi eigi að vera eins settur og ef hann hefði ekki óskað eftir þjónustunni hefði seljandi hefði uppfyllt með fullnægjandi hætti leiðbeiningarskyldu sína skv. 6. gr. Hnigi sterk rök til þess að neytandi hefði ekki óskað eftir þjónustunni ef hann hefði fengið fullnægjandi upplýsingar er honum heimilt að neita að greiða seljanda þjónustu að fullu fyrir það verk sem unnið er. Í því tilviki að neytandi hefði afþakkað að frekari vinna yrði innt af hendi er honum aðeins skylt að greiða þann útlagða kostnað sem þykir sanngjarnt hverju sinni, sbr. nánar ákvæði 7. gr. frumvarpsins.

Um 3. mgr.

Í málsgreininni eru leiðbeiningar um hvað gera skuli þegar ekki tekst að ná í neytanda sem pantað hefur þjónustu. Neyðist seljandi þjónustu til þess að hætta við verk af þeim ástæðum sem hér er rætt um er hugsanlegt að í því séu fólgin aukaútgjöld fyrir hann og ber neytanda að bæta honum þann kostnað. Ákvæðið getur því haft áhrif við mat á kostnaði sem neytanda er skylt að greiða.

Um 7. gr.

Samkvæmt þessari grein ber seljanda greiðsla fyrir vinnu og útlagðan kostnað og tillit skal tekið til þess hvort notagildi, t.d. viðgerðs hlutar, hefur aukist.

Um 8. gr.

Algengt er að eftir að verk er hafið komi í ljós að eðlilegt sé að vinna meira en upphaflega var áætlað. Undir þessum kringumstæðum reynir enn á leiðbeiningarskyldu seljanda þjónustunnar, rétt hans og skyldu til að halda vinnunni áfram. Ákvæði þessarar greinar frumvarpsins tekur á slíkum tilvikum og bætir úr brýnni þörf á leiðbeiningum um hvernig með skuli fara.

Um 1. mgr.

Ákvæðið á einungis við ef upp kemur sú staða að seljanda verður ljóst að vinna þarf viðbótarverk sem ekki verður talið að hafi falist í upphaflegu samkomulagi við neytandann. Seljanda ber að gera neytanda grein fyrir þeirri viðbótarvinnu sem hann telur nauðsynlega og óska eftir fyrirmælum hans um verkið. Nánar fer um þetta eftir samningi aðila. Sem dæmi má nefna að samningur mæli fyrir um viðgerð á bifreið, þannig að hún „komist í gegnum skoðun“. Þegar samningur er svo almennur kemur ákvæði þessarar greinar ekki til álita en hins vegar yrði að líta til 2. mgr. 6. gr. þegar svo háttar. Þegar rætt er um „viðbótarverk“ er átt við verk sem ætla má að hefðu getað verið í upphaflegum samningi aðila en undir þetta hugtak falla ekki verk sem liggja utan starfssviðs seljanda þjónustunnar. Skylda seljanda til að upplýsa neytandann um viðbótarverk sem vinna þarf, en liggja utan hans starfssviðs, mótast af almennum reglum um óbeðinn erindisrekstur og þeim meginviðhorfum sem koma fram í 4. gr. Með ákvæðum 8. gr. er stefnt að því að aðalreglan sé að neytandinn taki sjálfur 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.

Um 2. mgr.

Frávik frá þeirri aðalreglu að kaupandi taki sjálfur ákvörðun um hvort verk sé framkvæmt eða ekki er að finna í 1.–3. tölul. 2. mgr. Þar kemur fram að fái seljandi þjónustu ekki fyrirmæli frá neytanda eða náist ekki til hans er seljanda þjónustu skylt undir sérstökum kringumstæðum að inna af hendi tiltekin verk. Hér er um að ræða verk sem hafa í för með sér óverulegan viðbótarkostnað eða um er að ræða viðbótarverk sem er óverulegt ef miðað er við verð þjónustunnar sem samið hefur verið um. Hið sama gildir ef augljóst er að það ylli beinlínis hættu ef viðbótarverk yrði ekki unnið, svo og þegar seljandi þjónustu getur ekki aflað fyrirmæla frá neytanda nægilega fljótt og þörf er skjótra aðgerða.

Um III. kafla.

Í þessum kafla er að finna ákvæði um réttarstöðu seljanda þjónustu og neytanda þegar seld þjónusta er gölluð. Til hliðsjónar eru höfð sambærileg ákvæði í dönsku frumvarpi sem samið hefur verið um þetta efni en þau ákvæði eru m.a. byggð á ófrávikjanlegum reglum sem settar voru um neytendakaup í tengslum við breytingu á kaupalögum í Danmörku árið 1979.

Í 9. og 10. gr. er hugtakið galli afmarkað. Í 11.–15. gr. er lýst vanefndaúrræðum neytanda vegna gallaðrar þjónustu. Í 16. gr. er kveðið á um úrbótarétt seljanda þjónustu þegar neytandi telur að seld þjónusta sé gölluð.

Loks er að finna í 17. og 18. gr. ákvæði um tilkynningarskyldu neytanda þegar hann verður var við að seld þjónusta er gölluð og hann vill beita þeim úrræðum sem lögð eru til í frumvarpinu.

Um 9. gr.

Um 1. tölul. 1. mgr.

Hér er vísað til þess að ef árangur af unnu verki stenst ekki þær almennu kröfur sem gera má til útseldrar þjónustu sem veitt er í atvinnuskyni, sbr. 4. gr., eða hin selda þjónusta er ekki fullnægjandi, sbr. 5. gr., er þjónustan gölluð í skilningi þessa frumvarps.

Ákvæði þetta nær einungis til þess að verk skuli fullnægja ákveðnum opinberum skilyrðum svo að það geti talist lögmætt. Þessar kröfur eru settar til að vernda almannahagsmuni, t.d. varðandi gæði, öryggi og umhverfi. Einungis er um að ræða reglur sem settar eru í lögum, reglugerðum o.s.frv. Sem dæmi má nefna ákvæði í umferðarlögum um ökutæki og útbúnað þeirra eða ákvæði um rafmagnsvörur og prófun á þeim. Einnig nær þetta ákvæði frumvarpsins til reglna um hvaða efni heimilt er að nota við þjónustu.

Ef samið er um ákveðið verk og því lokið en samt næst ekki sá árangur að öðru leyti sem þörf var á er það á ábyrgð neytandans. Ef t.d. bifreiðaverkstæði tekur að sér að lagfæra bremsur í bíl er verkið gallað ef ekki er gert við þær þannig að þær standist reglur umferðarlaga. Ef stýrisbúnaður er einnig bilaður er það á ábyrgð neytandans.

Viðmiðunartíminn, þ.e. hvenær seljandi á að skila verkinu ógölluðu, er þegar áhættan af verkinu flyst frá seljandanum til neytandans.

Um 2. tölul. 1. mgr.

Ákvæðið nær til rangra eða villandi upplýsinga sem hafa áhrif á ákvörðun neytanda um kaup á þjónustunni. Upplýsingarnar geta varðað allt verkið eða hluta þess, t.d. efni sem nota skal eða þá aðferð sem beitt er. Þetta geta verið upplýsingar um verð eða endingu svo dæmi séu nefnd. Ef upplýsingar eru til þess fallnar að vekja hjá neytanda vonir sem ekki eiga við rök að styðjast falla þær upplýsingar undir þetta ákvæði enda séu þær forsenda fyrir kaupum á þjónustunni.

Ekki eru sett nein skilyrði fyrir því hvernig þessum upplýsingum er komið á framfæri. Því geta þær verið bæði munnlegar og skriflegar. Jafnvel geta viðtöl í fjölmiðlum fallið undir þetta ákvæði. Ef um er að ræða upplýsingar sem eingöngu eru ætlaðar fagfólki en ekki almenningi getur neytandi ekki byggt rétt sinn á þeim.

Neytandinn getur byggt rétt sinn á upplýsingum frá aðilum á fyrri stigum máls, framleiðendum og dreifingaraðilum sem markaðssetja vöruna.

Ef neytandinn útvegar sér sjálfur upplýsingar frá þjónustuaðilum á fyrri stigum og þær reynast rangar ber seljandi ekki ábyrgð á þeim. Sama á við ef upplýsingarnar koma frá samkeppnisaðila seljanda eða samkeppnisaðila fyrri þjónustuaðila. Seljendur bera heldur ekki ábyrgð á upplýsingum frá yfirvöldum eða neytendasamtökum.

Neytandanum verður að hafa verið kunnugt um þessar upplýsingar í síðasta lagi þegar gengið var frá samningi við seljanda um þann hluta af samningnum sem upplýsingarnar tengjast.

Seljandi þjónustu getur firrt sig ábyrgð með því að skýra neytanda frá því áður en samningur er gerður að upplýsingar sem neytandi hefur séu rangar og vara hann við að taka mið af þeim.

Um 3. tölul. 1. mgr.

Ákvæðið fjallar um það þegar seljandi fullnægir ekki upplýsingaskyldu sinni. Sú skylda er lögð á seljanda að upplýsa um það sem hann veit eða má vita. Á seljanda hvílir sú skylda að fylgjast með nýjungum á sínu sviði.

Ekki er unnt að gera þá kröfu til seljandans að hann upplýsi neytandann um að unnt sé að kaupa þjónustuna á lægra verði hjá öðrum. Slíkt gæti ekki talist galli. Sama á við ef seljandi

telur að upplýsingarnar skipti neytandann engu máli og byggir þá skoðun á atriðum sem liggja fyrir við samningsgerð. Ef neytandinn er fagmaður á viðkomandi samningssviði eða hefur fagmann sér til ráðgjafar við samningsgerðina má gera vægari kröfur til upplýsingaskyldu ef seljandi má gera ráð fyrir að viðkomandi fagmaður hafi leiðbeint neytanda um þau atriði.

Hafi seljandi ekki veitt neytanda upplýsingar í samræmi við 6. gr. frumvarpsins hefur hann einnig brotið gegn þessu ákvæði. Neytandinn getur því valið á milli þess hvort hann vill beita ákvæðum 6. gr. eða vanefndaúrræðum vegna galla. Hann getur ekki farið eftir úrræðum 6. gr. um verðið og einnig krafist afsláttar, svo dæmi sé tekið. Ef seljandi er skaðabótaskyldur á neytandi alltaf rétt á að fá bættan þann kostnað sem hlýst af tjóninu, t.d. vegna matsgerða o.s.frv.

Um 4. tölul. 1. mgr.

Samkvæmt frumvarpinu er seld þjónusta gölluð ef hún felur í sér hættu á líkams- eða eignatjóni.

Þjónustan verður að fullnægja almennum öryggisskilyrðum. Ef neytandi hefur við samningsgerð gefið til kynna að þjónustan eigi einungis að tryggja ákveðinn árangur er ekki unnt að taka tillit til hættu í tengslum við annað. Sem dæmi má nefna að ef einhver er fenginn til að gera við bátsskrokk og að lokinni viðgerð kemur í ljós að báturinn er ekki vatnsheldur er ekki um galla að ræða ef neytandi hefur skýrt frá því að ekki eigi að nota bátinn til siglinga heldur eigi hann að standa á þurru landi.

Ef verkið hefur t.d. í för með sér hættu á ofnæmi eða heilsuspillandi áhrifum verður að meta það hverju sinni hvort um sé að ræða almenna hættu, þannig að verkið sé gallað. Ef svo er gæti 6. tölul. þessarar greinar átt við.

Ákvæði þetta á eingöngu við ef þjónustan sjálf hefur í för með sér hættu, ekki ef hluturinn sem unnið er við er hættulegur að öðru leyti.

Ákvæðið nær einnig til þeirra efna sem seljandi notar, jafnvel þótt neytandinn útvegi þau, en hér getur átt við ákvæði 2. mgr. þessarar greinar.

Ákvæðið nær til líkamstjóns, þ.e. tjóns á líkama eða heilbrigði. Það getur verið varanlegt eða tímabundið. Tjónið getur varðað neytandann sjálfan og eignir hans eða þriðja mann og hans eignir. Hætta, sem stafar af verkinu á meðan unnið er að því, getur haft í för með sér riftun á grundvelli þessa ákvæðis.

Um 5. tölul. 1. mgr.

Þjónustan verður með tilliti til notagildis að svara til þess sem seljandi hefur lofað eða er með réttu áskilið af neytanda enda uppfylli hún eðlilegar kröfur. Verð þjónustunnar getur skipt máli, svo og hvaða upplýsingar seljandi hefur gefið.

Þjónustan er gölluð þótt hún sé ekki minna virði en ella fjárhagslega ef hún hefur minna notagildi en um var samið, t.d. ef veggur er málaður í öðrum lit en óskað var eftir.

Ef árangur þjónustunnar verður ekki sá sem um var samið og það er ekki á ábyrgð neytanda er þjónustan gölluð, óháð því hvort um sök er að ræða hjá seljanda. Ábyrgðin er hlutlæg að þessu leyti en varðandi vanefndaúrræðin skiptir sök máli. Þegar samið er um ráðgjöf verður hún að vera í samræmi við það sem gera má almennt kröfu til hjá seljendum slíkrar þjónustu. Strangari kröfur eru gerðar við mat á galla ef seljandi er eða læst vera sérfræðingur á sínu sviði.

Ef efnisgalli verður til þess að verðgildi eða notagildi þjónustunnar er minna en ella er þjónustan gölluð, jafnvel þótt seljandi hafi ekki tekið á sig neina ábyrgð á efninu, enda sé um að ræða vanrækslu af hans hálfu. Þegar þjónustan hefur minna notagildi en annars væri vegna

einhvers sem neytandi ber ábyrgð á er verkið ekki gallað. Neytandinn ber sjálfur áhættuna af því að verkið sé minna virði eða hafi minna notagildi en ella ef efni sem neytandi útvegar er óhentugt eða leiðbeiningar, sem neytandi eða aðili á hans vegum veitir seljanda um hvernig á að vinna verkið, leiða til þeirrar niðurstöðu. Ef seljandi vissi eða mátti vita að niðurstaðan yrði þessi bar honum að leiðbeina neytanda um það, að öðrum kosti telst þjónustan gölluð. Sama gildir ef túlka má samninginn þannig að seljandi hafi lofað ákveðnum árangri af þjónustunni og sá árangur næst ekki.

Hugsanlega getur orðið að skipta sök ef gallanum valda ástæður sem tengjast bæði seljanda og neytanda.

Ef neytandi hefur sérstaka ráðgjafa, svo sem arkitekt eða verkfræðing, getur seljandi haft ástæðu til að treysta ráðum þeirra, t.d. varðandi mat á efni og hvernig vinna skuli verkið. Ef það er unnið í samræmi við ráðleggingar sérfræðinganna verður þjónusta seljanda að teljast gallalaus þótt hún sé minna virði en ráð var fyrir gert.

Meta skal hvernig þjónustan er þegar áhættan af verkinu flyst frá seljandanum til neytandans. Ef verkið hefur á þeim tíma ekki verið unnið eins og neytandi átti kröfu til er það gallað, jafnvel þótt gallinn komi í ljós síðar. Ef seljandi er í vafa um hvort þjónustan fullnægir settum skilyrðum verður hann að skýra neytanda frá því og gæti hann þannig firrt sig bótaábyrgð. Þetta á þó ekki við ef um er að ræða öryggisatriði, sbr. 1. tölul.

Þegar notuð eru ný efni eða aðferðir ber seljandi ábyrgð á hvernig þau reynast nema efnin/aðferðirnar séu notuð samkvæmt fyrirmælum sérfræðinga á vegum neytanda eða eftir þeirra ráðgjöf. Ef langur tími líður áður en kemur í ljós að þessi nýju efni/aðferðir duga ekki er hvorki unnt að rifta samningi né krefjast skaðabóta. Unnt er að krefjast úrbóta í samræmi við skilyrði sem sett eru fyrir úrbótarétti seljanda.

Ef annað leiðir ekki af samningi aðila á neytandi aðeins kröfu til þess að þjónustan nýtist honum og dugi þann tíma sem venja er.

Meginreglan er sú að neytandi beri sönnunarbyrðina vilji hann sanna að gallar séu á þjónustunni þegar áhættan af hinni seldu þjónustu hefur flust til hans á ný. Ef unnt er að sýna fram á að á henni hafi á þeim tíma verið ýmsir annmarkar ber seljandi ábyrgð á því nema hann geti sannað að sök neytanda sé ástæðan fyrir því að ekki náðist sá árangur með þjónustunni sem til var ætlast.

Ákvæði þetta er bundið því skilyrði að um vanrækslu sé að ræða hjá seljanda eða starfsmönnum hans.

Um 6. tölul. 1. mgr.

Þessi töluliður þarfnast ekki skýringar.

Um 2. mgr.

Ákvæði þetta nær til reglnanna í 1. og 4. tölul. 1. mgr.

Sem dæmi um það þegar þetta ákvæði á við má nefna að neytandi hafi gefið seljanda rangar upplýsingar og þær haft áhrif á mat seljanda á ólögmæti eða hættu samfara þjónustunni eða að neytandi hafi sjálfur borið ábyrgð á því að þjónustan var andstæð lögum, hættuleg eða fól í sér hættu á líkams- eða eignatjóni.

Tilgangur ákvæðisins er aðallega að koma í veg fyrir að neytandi geti séð sér fjárhagslegan hag í framangreindu.

Ef seljandi vissi eða mátti vita um ólögmæti eða hættu sem stafað gat af þjónustunni getur hann ekki borið fyrir sig 2. mgr. nema hann hafi leiðbeint neytanda og skýrt honum frá þessu. Hafi ekki verið svo er um gallaða þjónustu að ræða, sbr. 3. tölul. 1. mgr. Ef seljandi gætir

Þessarar leiðbeiningarskyldu en neytandi kýs samt að láta verkið halda áfram getur seljandi borið fyrir sig ákvæði þessarar málsgreinar.

Annar megintilgangurinn með þessu ákvæði er að koma í veg fyrir að seljandi sé gerður ábyrgur fyrir galla sem neytandi ber áhættuna af. Sérstaklega á það við þegar ólögmati eða hættur stafa t.d. af leyndum göllum í efni sem neytandi útvegar.

Ef opinberar reglur eru til um hvernig leysa skuli verk af hendi eða hvaða efni skuli nota og seljandi hefur fylgt þessum reglum á þessi grein við ef þjónustan felur í sér einhverjar hættur sem stafa af því að reglunum var fylgt.

Um 10. gr.

Ef seljandi þjónustu hefur sett fyrirvara sem ekki telst sanngjarn getur neytandi borið fyrir sig galla á veittri þjónustu í þeim tilvikum sem nefnd eru í 1.–4. og 6. tölul. 1. mgr. 9. gr.

Hafi ekki verið sanngjörn ástæða fyrir fyrirvara seljanda í sambandi við verk hefur fyrirvarinn engin áhrif á rétt neytanda. Þetta á einnig við ef seljandi hefur þrátt fyrir fyrirvara reiknað sér sérstaklega hátt verð fyrir þjónustuna eða talið neytanda trú um að þjónusta sín hefði sérstaklega mikla kosti og hann gæti þannig sinnt henni eins og best yrði á kosið við hvaða aðstæður sem er. Taka þarf tillit til þess á hvaða forsendum þessi almenni fyrirvari er settur, t.d. þegar neytandinn vill að verkið sé unnið við erfiðar aðstæður eða á styttri tíma en venjulegt er eða þegar seljandi er ekki fagmaður. Einnig væri fyrirvari hugsanlegur ef neytandi vill láta vinna verkið á ódýran hátt, efnið sem á að nota samkvæmt ósk hans er ekki fullnægjandi eða neytandinn hefur aðeins óskað eftir að gert sé við það allra nauðsynlegasta.

Um 11. gr.

Samkvæmt 1. mgr. þessarar greinar hvílir ákveðin úrbótaskylda á seljanda þjónustu. Ekki er þó unnt að krefjast úrbóta ef seljandi getur sýnt fram á að það muni valda honum óhæfilegum kostnaði eða verulegu óhagræði.

Yfirleitt má segja að það séu bæði hagsmunir seljanda og neytanda að bætt sé úr galla sem er á verki. Neytandi á þess þó kost að beita öðrum vanefndaúrræðum ef hann vill. Skv. 12. gr. frumvarpsins er sá réttur takmarkaður ef seljandi kýs að bæta úr galla.

Í 2. og 3. mgr. er getið um úrræði neytanda þegar svo háttar til að seljandi fullnægir ekki úrbótaskyldu sinni.

Um 1. mgr.

Að bæta úr galla felur í sér að veita gallalaus þjónustu.

Ekki er sett skilyrði um hvers eðlis gallinn þurfi að vera til þess að neytandi eigi rétt á úrbótum. Seljandi getur sjálfur ákveðið hvort hann bætir úr galla eða lætur annan bæta úr honum. Úrbætur eru á kostnað seljanda. Ef þær verða til þess að seljandi þarf að vinna verk sem ekki var samið um í upphafi getur hann krafist greiðslu fyrir það, svo framarlega sem neytandi þarf ekki að greiða meira en hann hefði þurft ef þjónustan hefði verið rétt af hendi leyst frá upphafi. Neytandi er skuldbundinn til að leggja sitt af mörkum svo að unnt sé að bæta úr gallanum. T.d. þarf hann að hleypa seljanda inn á heimili sitt ef það er nauðsynlegt. Ef um litla og léttla hluti er að ræða þarf hann að koma þeim á starfsstofu seljanda til viðgerðar. Sérstök regla gildir um hvar áhættan liggur þegar gallinn kemur í ljós við afhendingu, sbr. 4. mgr. 19. gr. Verði skemmdir á verkinu þegar verið er að bæta úr galla verður að líta á þær skemmdir sem galla.

Úrbótaskyldan nær ekki til þess ef úrbætur eru óhæfilega kostnaðarsamar eða valda seljanda verulegu óhagræði. Ekki er unnt að gera kröfu um að úr öðru sé bætt þótt galli á þjónustunni hafi valdið tjóni en neytandi getur þó átt rétt á skaðabótum vegna þess.

Um 2. mgr.

Neytandi á rétt á að láta bæta úr galla á kostnað seljanda ef seljandi hefur ekki bætt úr honum innan hæfilegs frests.

Krafa um úrbætur skv. 1. mgr. getur verið munnleg eða skrifleg en hún verður að berast seljanda til að hafa réttaráhrif. Neytandi verður að sanna að hann hafi komið slíkri kröfu á framfæri.

Úrbæturnar verða að eiga sér stað innan hæfilegs frests að teknu tilliti til þess tíma sem tekur að lagfæra gallann. Meta verður hvert tilvik og taka sérstakt tillit til þess hver er þörf neytandans fyrir úrbætur og hvaða möguleika seljandi hefur til að bæta úr. Ef úrbætur hafa tekist að mestu leyti er rétt að gefa seljanda kost á að bæta alveg úr gallanum.

Um 3. mgr.

Neytandi getur haldið eftir greiðslu samkvæmt almennum reglum kröfuréttar. Neytandi getur haldið eftir greiðslu meðan annar aðili en upphaflegur seljandi þjónustunnar bætir úr. Ef gallinn er verulegur má halda eftir allri greiðslunni. Ef gallinn er óverulegur má aðeins halda eftir því sem augljóslega kostar að bæta úr galla.

Forsenda þessa ákvæðis er að úrbótakrafa neytandans sé réttmæt. Ef seljandi er ekki úrbótaskyldur vegna þess að óhóflega kostnaðarsamt er að bæta úr gallanum eða það ylli honum verulegu óhagræði fellur niður réttur til að halda eftir greiðslu.

Um 12. gr.

Í greininni er kveðið á um að seljandi sem bætir úr gallaðri þjónustu sem hann hefur veitt eigi einungis kröfu á neytanda um greiðslu fyrir þessar úrbætur að svo miklu leyti sem seljandi hefði átt kröfu á greiðslu ef þjónustan hefði verið leyst óaðfinnanlega af hendi í upphafi.

Neytandi skal, eftir að bætt hefur verið úr göllum, vera eins settur fjárhagslega og þjónustan hefði frá upphafi verið leyst óaðfinnanlega af hendi.

Neytandi og seljandi þjónustu geta gert með sér samkomulag um dýrari úrbætur en samið var um upphaflega og á þá seljandi kröfu á greiðslu sem því nemur.

Um 13. gr.

Sambærilegt ákvæði er í kaupalögum. Ekki er skilyrði að neytandi hafi skorað á seljanda að bæta úr galla áður en því er beitt. Ákvæðið á einkum við ef ekki er unnt að krefjast úrbóta. Seljandi getur með því að bjóðast til að bæta úr galla komist hjá afsláttarkröfu samkvæmt þessari grein.

Skilyrði fyrir afsláttarkröfu er að þjónustan sé minna virði en ella vegna gallans. Þá lækkar endurgjaldið hlutfallslega í samræmi við það.

Afsláttur getur aldrei orðið meiri en nemur þeirri fjárhæð sem greiða átti í upphafi. Miða skal afslátt við hvers virði þjónustan er neytandanum eftir að hún hefur verið innt af hendi.

Um 14. gr.

Í 1. mgr. er fjallað um heimild neytanda til riftunar þegar þjónustan er ekki fullnægjandi en í 2. mgr. er fjallað um þau tilvik þegar í ljós kemur meðan á verkinu stendur að ekki verður unnt að ljúka því án þess að gallar séu á. Í 3. mgr. er vísað til 22. gr. frumvarpsins um réttaráhrif þess að rift er kaupum á þjónustu í heild eða hluta.

Um 1. mgr.

Mat á því hvort þjónustu er verulega áfátt byggist á því hvers konar þjónusta var keypt og hverjir gallarnir voru.

Þjónustunni telst verulega áfátt ef vinnan er svo illa af hendi leyst eða svo fjarri því sem um var samið að hún hefur litla sem enga þýðingu fyrir neytanda. Sem dæmi má nefna máln-ingarvinnu sem er svo illa unnin að aftur þarf að mála.

Þjónustunni getur verið verulega áfátt án þess að um sé að kenna vanefndum seljanda. Sem dæmi má nefna að verk komi fyrir lítið vegna atvika sem neytandinn sjálfur ber ábyrgð á og verður að taka á sig áhættuna af. Ef svo er getur neytandi hvorki rift kaupum á þjónustu né beitt öðrum vanefndaúrræðum. Neytanda ber að sanna að verki sé verulega áfátt vegna galla.

Hugsanlegt er að gallar séu á verki í skilningi þessa ákvæðis, til dæmis ef fenginn er málari til að mála tvær stofur í húsi neytandans og gallar eru á málningu annarrar en hinnar ekki. Um uppgjör vegna riftunar fer skv. 22. gr.

Um 2. mgr.

Neytandinn getur rift samningi sýni hann fram á að að verulegir gallar séu á þeim verkhluta sem þegar er lokið eða á pöntuðu eða afhentu efni til verksins og ef ætla má að á verkinu verði verulegir gallar þegar því lýkur. Ef seljandi getur sýnt fram á að þeir verði lagfærðir og verkinu skilað án verulegra galla á ákvæðið ekki við. Ef seljanda tekst þetta ekki getur neytandi án frekari fyrirvara rift kaupunum á þeim hluta sem ólokið er. Þetta á einnig við um efni sem ekki hefur enn verið notað þótt búið sé að afhenda það. Um uppgjör er vísað til 2. mgr. 22. gr. Ef skilyrði 1. mgr. eru fyrir hendi er einnig unnt að rifta verkinu í heild og fer um uppgjör skv. 1. mgr. 22. gr.

Um 3. mgr.

Þar sem réttaráhrif þess að rifta samningi vegna galla eru þau sömu og þegar honum er rift vegna afhendingardráttar er vísað til 22. gr. um uppgjör milli aðila. Ef samningi er rift í heild á 1. mgr. 22. gr. við. Ef verkinu er rift að hluta er vísað til 2. mgr. sömu greinar. Í 3. mgr. 22. gr. er neytanda tryggður réttur til að halda eftir greiðslu.

Um 15. gr.

Í greininni er fjallað um tjón sem neytandi verður fyrir vegna gallaðrar þjónustu. Hafa verður í huga að neytandi verður að bera fyrir sig galla innan sanngjarns frests, sbr. ákvæði 17. gr. Þetta ákvæði á ekki við um líkams- eða eignatjón, sbr. 2. mgr. Bótagrundvöllurinn er sá sami og vegna afhendingardráttar, sbr. 23. gr.

Um 1. mgr.

Sönnun fyrir því að verk sé gallað hvílir á neytanda, sbr. 11. gr. Einnig hvílir sönnunarbyrðin á neytanda vilji hann sanna að hann hafi orðið fyrir tjóni vegna gallans. Ef neytanda tekst að sanna hvort tveggja hvílir sönnunarbyrðin á seljanda vilji hann sanna að gallinn tengist ekki vanrækslu hans.

Ef seljandi felur öðrum að vinna verk hvílir bótaskylda á seljanda nema hann geti sýnt fram á að óhætt hafi verið að fela öðrum að vinna verkið og allt hafi verið gert til að vinna það á réttan hátt. Þetta á við hvort sem seljandi fól starfsmanni sínum eða öðrum að vinna verkið.

Ef gallar eru á verki vegna galla í efni sem notað var verður seljandi skaðabótaskyldur nema hann sýni fram á að hann hafi hvorki vitað né mátt vita að efnið var gallað.

Sé verk gallað skv. 2. tölul. 1. mgr. 9. gr. er seljandi skaðabótaskyldur nema hann geti sýnt fram á að hann hafi hvorki vitað né mátt vita að upplýsingar sem veittar voru hafi verið rangar eða villandi.

Þegar verk telst gallað með vísan til 3. eða 5. tölul. 1. mgr. 9. gr. er seljandi skaðabótaskyldur enda um að ræða vanrækslu hans í báðum tilvikum.

Teljast verk gallað með vísan til 1. tölul. 1. mgr. 9. gr. er seljandi skaðabótaskyldur nema hann geti sýnt fram á að hann hafi hvorki vitað né mátt vita að verkið var í andstöðu við opinber fyrirmæli eða reglur. Ef neytandi hefur fengið seljanda til að víkja frá þessum fyrirmælum getur 2. mgr. 9. gr. átt við eða bætur verða lækkaðar eða felldar niður vegna eigin sakar neytanda.

Ef galli telst vera fyrir hendi með vísan til 4. tölul. 1. mgr. 9. gr. er seljandi skaðabótaskyldur nema hann geti sýnt fram á að hann hafi ekki vitað eða mátt vita að verkið gæti haft í för með sér hættu á líkams- eða eignatjóni. Ef seljandi sýnir fram á að hann hafi innt verkið af hendi með þeim hætti sem talinn var eðlilegur á verk tímanum er hann ekki skaðabótaskyldur, jafnvel þótt síðar sé leitt í ljós að vinnan hafi haft í för með sér hættu á líkams- eða eignatjóni.

Samkvæmt ákvæðinu á neytandi einnig rétt til bóta ef á hina seldu þjónustu skortir eitt-hvað sem telja má að sé áskilið. Þetta á við hvort sem seljandi vissi eða mátti vita að svo væri. Þetta er sambærilegt við ákvæði í kaupalögum. Það er áskilið sem seljandi hefur lofað eða ábyrgst að yrði til staðar. Sama á við ef seljandi hefur veitt upplýsingar um að eitthvað sem telja má áskilið yrði til staðar eða hann hefur með framkomu sinni að öðru leyti gefið neytanda ástæðu til að ætla að svo yrði.

Um 2. mgr.

Ákvæðið undanskilur tjón sem neytandi verður fyrir á líkama eða eignum. Ef neytandi bíður eignatjón í tengslum við verkið fer um það skv. VI. kafla.

Um 16. gr.

Í þessu ákvæði kemur fram réttur seljanda til að bæta úr göllum á hinn seldu þjónustu og koma þannig í veg fyrir að neytandi beiti vanefndaúrræðum. Þau vanefndaúrræði eru riftun og krafa um afslátt. Neytandi á þó kröfu á skaðabótum en úrbætur geta haft áhrif á hve háar þær verða.

Það skilyrði er sett að seljandi bjóðist til að bæta úr galla og geri það innan sanngjarns frests. Seljandi verður að bjóða úrbætur án óparfa dráttar eða um leið og hann fær tilkynningu frá neytanda um galla. Ekki er alltaf unnt að krefjast þess af seljanda að hann taki afstöðu til þess án umhugsunar hvort og hvernig hann sé tilbúinn að bæta úr galla. Verður hann að fá tíma til að meta verkið og staðfesta að um galla sé að ræða og hvort og hvernig unnt sé að bæta úr honum.

Ef seljandi býðst til að bæta úr verður neytandi að sætta sig við það nema það valdi neytanda verulegu óhagræði og kostnaði eða hann hafi sérstakar ástæður til að neita seljanda þjónustunnar um að taka að sér að bæta úr gallanum.

Úrbætur verður að gera innan sanngjarns tíma. Sá tími hefst þegar neytandi hefur tilkynnt seljanda um gallann, sbr. einnig 17. og 18. gr.

Lengd frestsins byggist á því hver þörf neytanda er fyrir gallalaus þjónustu og aðstæðum að öðru leyti í hverju tilviki. Um þetta má vísa til athugasemda við 11. gr. Þar sem frumkvæði að úrbótum er hjá seljanda samkvæmt þessari grein er fresturinn styttri en skv. 11. gr.

Úrbætur mega ekki valda neytanda kostnaði eða verulegu óhagræði. Neytandi verður þó að leggja sitt af mörkum eins og við á skv. 11. gr. Seljandi á ekki úrbótarétt ef galli kemur fram við aðstæður sem krefjast þess að bætt sé úr þegar í stað og það mundi valda neytanda verulegu óhagræði að gefa seljanda færi á úrbótum. Sem dæmi má nefna að ef neytandi er á ferðalagi í bíl sem hefur verið í viðgerð en fram kemur að henni hefur verið ábótavant á hann rétt á að láta bæta úr gallanum án þess að tilkynna seljanda og veita honum rétt til að bæta úr.

Neytandi hefur heimild til að hafna úrbótum seljanda af sérstökum ástæðum. Neytandi getur synjað seljanda um að bæta úr ef seljandi hefur reynst ófær um að vinna verkið, ef verulegt ósamkomulag er milli aðila eða ef seljandi hefur ekki staðið við umsámin tímamörk. Gera verður þá kröfu til neytanda að hann geti sýnt fram á að seljandi gæti ekki hagsmuna hans eins og við á.

Um rétt neytanda til að halda eftir greiðslu vísast til 11. gr., sbr. 12. gr. frumvarpsins og athugasemdir við greinarnar.

Úrbætur hafa oft í för með sér vinnu sem ekki er hluti af þjónustunni sem samið var um. Þetta á t.d. við þegar seljandi á rétt á greiðslu skv. 30. gr. eða fær greitt samkvæmt reikningi og gallinn felst í því að minna var gert en þurfti og reikningur er miðaður við vinnuna sem unnin var. Tilvísun ákvæðisins í 12. gr. hefur þá þýðingu að neytandi þarf þó ekki að greiða meira en hann hefði þurft í upphafi ef verkið hefði verið unnið rétt. Um þetta er vísað til athugasemda með 12. gr.

Ef gallinn tengist skorti á leiðbeiningum af hálfu seljanda á hann ekki úrbótarétt.

Um 17. gr.

Ákvæðið fjallar um skyldu neytanda til að tilkynna seljanda um galla ef hann ætlar að bera hann fyrir sig.

Um 1. mgr.

Frestur samkvæmt ákvæðinu reiknast frá þeim tíma þegar neytandi vissi eða mátti vita að verk væri gallað. Ekki er lögð nein skylda á neytanda til þess að athuga verkið sérstaklega.

Aðilum er heimilt að semja um að neytandi eða einhver á hans vegum athugi verkið sérstaklega þegar því er lokið. Slíkur samningur gæti haft áhrif á þau tímamörk sem ákvæðið fjallar um. Þetta kemur þó ekki í veg fyrir að unnt sé að tilkynna um galla eftir á enda sé það gert innan sanngjarns frests og slíkur samningur breytir ekki réttarstöðunni vegna leyndra galla sem ekki koma fram við athugun.

Lengd frestsins verður að byggja á aðstæðum hverju sinni.

Yfirleitt má þó ekki líða langur tími frá því að neytandi veit eða má vita um galla uns tilkynning er send seljanda. Neytandi verður að hafa tíma til að hugsa sig um og ráðfæra sig við aðra. Einnig getur þurft að taka til tillit til aðstæðna hans, t.d. fjarveru. Sérstakar ástæður geta valdið því að senda ber tilkynningu fyrr en ella, t.d. ef viðgerð fer fram á húsi og þar eru vinnupallar sem á að fara að taka niður en eru nauðsynlegir vegna viðgerðar. Frestur telst vera í fyrsta lagi frá þeim tíma þegar verki er skilað.

Tilkynning getur verið munnleg eða skrifleg. Ef tilkynning er send með pósti veldur það neytanda ekki tjóni þótt hún glattist eða henni seinki. Þetta er í samræmi við ákvæði kaupalaga. Sú byrði hvílir á neytandanum að sýna fram á að hann hafi sent slíka tilkynningu. Í henni þarf að koma fram að verk sé gallað og neytandi muni beita vanefndaúrræðum.

Ef tilkynning er ekki send innan sanngjarns tíma hefur það í för með sér að neytandi glatar rétti sínum til að beita vanefndaúrræðum. Þetta á þó ekki við ef seljandi hefur brotið gegn

almennum viðurkenndum viðskiptaháttum eða sýnt af sér vítavert gáleysi. Krafa neytanda fellur niður í síðasta lagi þegar hinn almenni fyrningarfrestur fyrir kröfur af þessu tagi er liðinn.

Um 2. mgr.

Í gildandi lögum um lausafjárkaup er frestur til að bera fyrir sig galla eitt ár. Í drögum að nýju frumvarpi til laga um kaup er lagt til að þessi frestur verði tvö ár. Til að gæta samræmis við væntanlega nýja löggjöf um lausafjárkaup er lagt til að samsvarandi frestur í þjónustukaupum verði tvö ár.

Um 3. mgr.

Málsgreinin þarfnast ekki skýringa en benda má á samsvarandi ákvæði í kaupalögum.

Um 18. gr.

Unnt er að senda öðrum en seljanda tilkynningu skv. 17. gr. Um getur verið að ræða framleiðanda efnis eða innflytjanda eða einhvern annan aðila sem getur bætt úr göllum á verkinu.

Um IV. kafla.

Í þessum kafla er einungis ein grein og er þar fjallað um hvenær áhættan af unnu verki flyst frá seljanda til neytanda.

Um 19. gr.

Greinin kveður á um hver beri áhættuna ef tjón rýrir gildi þjónustu að einhverju eða öllu leyti. Hvíli áhættan á seljanda getur neytandi beitt vanefndaúrræðum nema seljandi bæti úr tjóni tímanlega og endurgjaldslaust. Hvíli áhættan á neytanda skal hann greiða þjónustuna að fullu.

Meginreglan í 1. mgr. er sú að áhættan af þjónustunni hvílir á seljanda þar til hann hefur skilað af sér verki og allri vinnu er lokið, sbr. 2. mgr. Skýran greinarmun ber að gera á því hvar áhættan liggur eftir því hvort hlutur er afhentur seljanda þjónustu, sbr. 2. mgr., eða ekki, sbr. 1. mgr. Dæmi um tilvik sem falla undir 1. mgr. er þegar gert er við ljósritunarvél á vinnustað neytanda. Hafi ljósritunarvél verið afhent seljanda þjónustu á 2. mgr. við.

Sérregla kemur fram í 3. mgr. þegar aðstæður er varða neytanda valda afhendingardrætti. Þá er fyrir hendi viðtökudráttur sem hefur áhrif á hvar áhættan liggur.

Í 4. mgr. eru ákvæði um galla við afhendingu og úrbætur á þeim. Áhættan færast yfir á neytanda eftir að úrbætur seljanda þjónustu hafa verið gerðar.

Um 1. mgr.

Hér kemur fram sú meginregla að áhætta af tjóni hvílir á seljanda þar til afhending hefur farið fram.

Sé um sök að ræða hjá seljanda þjónustu eða starfsmönnum hans er um að ræða vanefnd hvort sem tjónið verður fyrir eða eftir afhendingu. Ef neytandi eða einhver á hans vegum veldur tjóninu skal neytandi án tillits til þess hvenær tjónið varð greiða fullt endurgjald fyrir þjónustuna. Verði tjón, svo sem vegna eldsvoða eða þjófnadar, ber seljandi þjónustu áhættu af því tjóni nema hann sanni að það verði rakið til atvika sem ekki eru á hans valdi.

Hafi seljandi þjónustu ekki getað séð að því fylgdi ákveðin áhætta að inna af hendi vinnu eins og óskað var eftir er áhættan neytandans nema um annað hafi verið samið. Seljandi þjónustu rækir að þessu leyti samningsskyldur sínar og á rétt á venjulegu endurgjaldi fyrir.

Hafi seljandi þjónustu mátt sjá að hætta væri á ófullnægjandi árangri er um vanefnd af hans hálfu að ræða. Engu breytir um skiptingu áhættu hvort vinna fer fram samkvæmt reikningi eða tilboði.

Heimilt er að leysa af hendi þjónustu í áföngum ef það telst sanngjarnt með hliðsjón af eðli og framkvæmd verksins. Forsenda þess er að unnt sé að skipta henni í þætti. Ef umsaminni þjónustu er lokið að einhverjum hluta og neytandi óskar eftir að nota sér það þegar í stað telst sanngjarnt að seljandi skili þeim verkþætti af sér.

Um 2. mgr.

Hafi hlutur sem vinna á við verið afhentur seljanda þjónustu telst hann hafa skilað honum af sér þegar hluturinn er kominn aftur í vörslu neytanda. Eigi neytandi að sækja hlut telst hann afhentur þegar hann eða fulltrúi hans tekur við honum. Hafi verið samið um að seljandi þjónustu sendi hlut til neytanda hefur afhending farið fram þegar hluturinn er kominn í vörslu neytanda eða þeirra sem flytja eiga. Hafi neytandi óskað eftir að hlutur sé sendur öðrum en honum hefur afhending farið fram þegar hlutur er kominn í vörslu viðkomandi eða þeirra sem flytja eiga. Afhendi seljandi þjónustu hlut án samráðs við neytanda, t.d. nágranna, hefur afhending ekki farið fram nema sérstakar ástæður valdi því að seljandi þjónustu hafi mátt ætla að neytandi væri samþykkuður þessu.

Hafi hvorki verið samið um verklok í áföngum né hlutur verið afhentur seljanda þjónustu hefur afhending farið fram þegar þjónustu er endanlega lokið, sbr. 2. málsl. þessarar málsgreinar. Hafi seljandi þjónustu ekki látið neytanda vita um verklok og leiki á því vafi hvort tjón hafi orðið fyrir eða eftir verklok hvílir sönnunarbyrðin á seljanda þjónustunnar.

Hér er gerð krafa um að allri þjónustu sé lokið. Með því er átt við að seljandi þjónustu teljist hafa skilað af sér verki þegar hann hefur jafnframt lokið „hliðarskyldum“ sínum í sambandi við það, t.d. hreingerningu eða öðrum verkum sem venja hefur verið að innt séu af hendi fyrir verklok.

Hafi aðilar samið um þjónustuverklok á ákveðnum tíma er það í samræmi við almennar reglur kröfuréttar að seljandi þjónustu getur ekki firrt sig ábyrgð fyrir þann tíma. Sé þjónustu lokið fyrir umsaminn tíma þarf að bíða hans nema neytandi samþykki að seljandi skili af sér fyrir. Neytandi telst gera það taki hann t.d. hlut í notkun.

Um 3. mgr.

Málsgreinin fjallar um hvar áhættan liggur ef um viðtökudrátt neytanda er að ræða. Það er viðtökudráttur ef afhending getur ekki farið fram á réttum tíma vegna aðstæðna sem varða neytanda. Ekki er um viðtökudrátt að ræða hafi umsaminn afhendingartími verið framlengdur.

Dæmi um aðstæður sem valdið geta viðtökudrætti er ef neytandi lætur hjá líða að útvega nauðsynleg efni til vinnu eða hann veitir seljanda þjónustu ekki nægilegar leiðbeiningar um hvernig vinna skuli verkið. Sama á við ef þjónustu er lokið í áföngum.

Hindri neytandi seljanda þjónustu í að inna af hendi eðlilegar hliðarskyldur við verklok flyst áhættan yfir á neytanda.

Þótt samið hafi verið um afhendingu á ákveðnum tíma þýðir það ekki að neytanda beri skylda til að sækja hlutinn á þeim tíma. Afhending innan hæfilegs eða sanngjarns frests yrði einnig talin vera á réttum tíma. Mat á því hvað teljist hæfilegur eða sanngjarn frestur fer eftir því hversu íþyngjandi það er fyrir seljanda þjónustu að geyma hlutinn. Neytanda ber t.d. skylda til að sækja bifreið sem fyrst eftir að honum hefur verið tilkynnt um verklok. Annað á við um t.d. skartgrip og þess háttar, þá þarf neytandi að sækja hlut innan hæfilegs tíma nema seljandi þjónustu hafi sérstaklega tekið annað fram.

Um 4. mgr.

Málsgreinin tekur til þess þegar við afhendingu koma í ljós gallar sem bæta skal úr. Þá flyst áhættan yfir á neytanda eftir að úrbætur hafa verið gerðar.

Hafi neytandi tekið við hlut en afhent hann aftur seljanda þjónustu til að fá bætt úr galla flyst áhættan yfir á neytanda þegar hluturinn er kominn í hans vörslu á ný, sbr. meginregluna í 2. mgr. Ef ekki er unnt að afhenda neytanda hlutinn eins og um var samið eftir að úrbótum er lokið vegna atvika er varða hann er um viðtökudrátt að ræða og á þá 3. mgr. við. Sé ekki um hlut að ræða flyst áhættan yfir á neytanda eftir að úrbótum er að fullu lokið, sbr. 2. mgr.

Um V. kafla.

Markmið þessa kafla er að tryggja neytanda sanngjörn réttarúrræði vegna afhendingardráttar. Í 20. gr. er skilgreint hvenær afhendingardráttur er fyrir hendi. Skilgreiningin er rakin til hins almenna hugtaks kröfuréttarins um afhendingardrátt. Í 21.–24. gr. eru reglur um riftunar- og skaðabótakröfu neytanda og einnig um tilkynningarskyldu hans.

Um 20. gr.

Í ákvæðinu er skýrt hvenær afhendingardráttur er fyrir hendi.

Um 1. mgr.

Hér er hugtakið afhendingardráttur skilgreint þegar samið er um afhendingartíma. Um afhendingardrátt er að ræða ef verki er ekki skilað á umsömdum tíma.

Ef í ljós kemur áður en skila á verki að það verði ekki gert á réttum tíma, þ.e. vanefnd er fyrirsjáanleg, getur neytandi borið fyrir sig afhendingardrátt. Sama á við ef seljandi þjónustu viðurkennir að hann geti ekki skilað af sér verki á réttum tíma.

Hafi afhending dregist vegna aðstæðna neytandans sem seljandi þjónustu gat ekki séð fyrir við samningsgerð verður neytandi í samræmi við almennar reglur kröfuréttar að bera áhættuna af því sjálfur.

Sem dæmi má nefna að neytandi ber áhættuna ef efni sem hann á að útvega seinkar eða seljandi þjónustu gat ekki framkvæmt verkið vegna tafa af völdum þriðja aðila.

Framangreindar ástæður valda því að samningsákvæði eða forsendur samningsins um afhendingartímamann eru ekki lengur bindandi fyrir seljanda þjónustu.

Um 2. mgr.

Ef ekki hefur verið samið um afhendingartíma eða hann er ekki með öðrum hætti ákveðinn telst það afhendingardráttur ef verki er ekki skilað innan sanngjarns frests.

Við mat á sanngjörnum fresti skal miða við eðlilegan verktíma í þjónustugreininni. Þó skal taka tillit til þess ef óvenjulegar hindranir verða áður en eða á meðan verk er unnið. Meta þarf þó, eftir að hafa tekið tillit til framangreinds, hvenær ekki sé lengur sanngjarnt að meina neytanda að beita vanefndaúrræðum.

Gera má ríkari kröfur en ella ef seljandi þjónustu veit að á miklu veltur fyrir neytanda að verklok verði sem fyrst. Sama á við þótt seljandi þjónustu fái fyrst vitneskju um það eftir að verk er hafið enda hafi hann möguleika á að flýta verkinu án aukinna óþæginda eða kostnaðar.

Kröfu um afhendingu má bæði setja fram skriflega og munnlega. Þar sem sönnunarbyrðin fyrir því að krafa sé komin fram hvílir á neytanda er ráðlegt að gera það skriflega. Sé krafa skrifleg er hún gild eftir að hún berst seljanda þjónustu.

Ef afhendingartíminn er ekki ákveðinn getur neytandi hvenær sem er sett fram kröfu um afhendingu.

Hafi neytandi krafist afhendingar innan frests sem ekki telst sanngjarn getur hann ekki borið fyrir sig vanefndaúrræði enda þótt verkið sé ekki afhent innan þess frests. Krafa um afhendingu hefði samt í för með sér að seljandi þjónustu ætti að skila af sér verkinu innan sanngjarns tíma.

Um 3. mgr.

Ákvæðið lýtur að því hvort og hvenær seljandi þjónustu geti frestað afhendingu af óviðráðanlegum ástæðum.

Seljandi þjónustu getur krafist afhendingarfrests í nokkrum tilvikum, t.d. vegna eldsvoða, verkfalla, verkbanna eða náttúruhamfara.

Hafi seljandi þjónustu tilkynnt neytanda við samningsgerð að hætta væri á því að afhending drægist ber að veita seljanda þjónustu lengri frest en ella. Enda þótt seljandi þjónustu geti krafist afhendingarfrests samkvæmt ákvæðinu glatar hann þeim rétti ef hindrun verður og hann tilkynnir neytandanum það ekki innan sanngjarns frests frá því að það gerist og skýrir fyrir honum hvaða áhrif það hafi. Seljandi þjónustu skal bæði upplýsa hvers eðlis hindrunin sé og hvenær búast megi við að hann geti skilað af sér verkinu eða á hverju það velti hvenær það verður. Veita má þessar upplýsingar munnlega eða skriflega. Þar sem það hvílir á seljanda þjónustu að sanna að upplýsingum hafi verið komið á framfæri er ráðlegt að veita þær skriflega. Seljandi þjónustu ber ábyrgð á því að upplýsingar berist neytanda en fyrir hafa þær ekki áhrif.

Fyrir neytanda hefur lenging afhendingarfrests einkum þau áhrif að honum er meinað að beita riftunarúrræðum 21. og 22. gr. en hún hefur ekki áhrif á skaðabótakröfu hans þar sem ekki er um sök að ræða hjá seljanda þjónustu, sbr. athugasemdir við þessa grein. Sé verkinu lokið eru riftunarúrræði neytanda mjög takmörkuð, sbr. 2. mgr. 21. gr. Sé afhendingarfrestur lengdur getur neytandi afpantað þann hluta verks sem ólokið er skv. 35. gr. Neytandi getur því losað sig undan samningsskyldum sínum án þess að seljandi þjónustu krefjist skaðabóta vegna hagnaðarmissis fyrir verk það sem eftir var. Lenging afhendingarfrests hefur mikil áhrif á endurgjaldskröfu þess sem selur þjónustu vegna vinnu sem þegar hefur verið innt af hendi þegar neytandi óskar ekki eftir að verki verði haldið áfram. Ef samþykkt er að fresta afhendingu fer um uppgjör skv. 1. mgr. 36. gr. Sé það ekki samþykkt og neytandi riftir samningnum um þann hluta verksins sem eftir er er endurgjaldskrafa þess sem þjónustuna selur háð þeim takmörkunum sem getið er í 2. málsl. 2. mgr. 22. gr.

Um 21. gr.

Ákvæðið varðar rétt neytanda til að rifta samningi í heild eða að hluta vegna þess að afhending dregst. Skilyrði riftunar koma fram í 1. mgr. Reglurnar eiga sér fyrirmynd í kaupalögum. Ef skilyrðum 1. mgr. er fullnægt fer það eftir ákvæðum 2. mgr. hvort neytandi getur rift samningi í heild eða aðeins að hluta.

Um réttaráhrif af því að rifta samningi í heild eða að hluta vísast til 22. gr. og athugasemda við hana.

Um 1. mgr.

Neytandi getur beitt riftunarúrræðum ef seljanda þjónustu er ljóst að afhendingardráttur skiptir neytanda verulegu máli, sbr. 1. tölul. Í 2. tölul. kemur fram að neytandi eigi riftunarkröfu ef seljandi þjónustu leysir hana ekki af hendi innan umsamins frests eða innan sanngjarns frests eftir að krafa um það hefur komið fram.

Séu skilyrðin í 1. mgr. fyrir hendi er heimilt að rifta samningi í heild. Sé verk hafið ræðst riftunarheimild neytanda af reglunni í 2. mgr.

Um 1. tölul.

Riftunarréttur neytanda eftir þessari reglu er háður því að hann geti fært sönnur á að afhendingarráttur hafi skipt hann verulegu máli og að seljanda þjónustu hefði mátt vera það ljóst.

Við mat á því hvað sé verulegt verður að miða við það hvað seljandi þjónustu mátti vita samkvæmt samningnum. Taka verður þó tillit til þess að seljandi þjónustu getur frestað afhendingu með því að setja fyrirvara um afhendingartíma. Um þetta vísast til athugasemda við 2. og 3. mgr. 20. gr.

Hafi riftun í för með sér tjón fyrir seljanda þjónustu er neytandi skyldugur að bíða lengur en ella áður en hann getur haldið fram kröfu sem byggð er á því að afhendingarrátturinn hafi veruleg áhrif, sbr. athugasemdir við 22. gr.

Um 2. tölul.

Neytandi á rétt til riftunar ef seljandi þjónustu skilar ekki af sér verki innan umsamins frests eða innan sanngjarns frests eftir að krafa um það hefur komið fram. Um form og efni kröfunnar vísast til athugasemda um 2. mgr. 20. gr.

Hvað telst umsaminnt frestur og sanngjarn frestur fer eftir aðstæðum hverju sinni. Að öðru leyti er vísað til athugasemda við 20. gr. Einkum skal tekið tillit til þess hvers eðlis verkið er, hve neytanda er mikil þörf á að fá því lokið og hvaða möguleika seljandi þjónustu hefur til að skila því af sér.

Við mat á því hvað sé sanngjarn frestur þarf einnig að taka tillit til þess hvort riftun muni valda seljanda þjónustu verulegu tjóni.

Um 2. mgr.

Meginreglan er sú að neytandi getur, sé verk hafið, aðeins rift samningnum fyrir þann hluta verksins sem ekki hefur verið unninn. Vafi getur leikið á því hvenær verk telst hafið. Verk er alltaf hafið þegar seljandi þjónustu hefur gert eða látið gera eitthvað í tengslum við það. Ef seljandi þjónustu hefur t.d. útvegað efni til verksins er eðlilegt að kaupandi greiði andvirði þess ef rift er samningi en verði þá jafnframt eigandi þess. Önnur niðurstaða væri ósanngjörn gagnvart seljanda enda óvíst um skilarétt hans á efninu.

Um endurgjaldskröfu seljanda þjónustu fyrir þann hluta verks sem unninn hefur verið þegar samningi er rift að hluta vísast til athugasemda við 2. mgr. 22. gr.

Um 22. gr.

Ákvæðið fjallar um réttaráhrif þess ef neytandi riftir samningi í heild eða að hluta, hvort sem það er gert vegna þess að afhending hefur dregist eða að hinni seldu þjónustu er verulega áfátt.

Í 1. mgr. er fjallað um uppgjör milli aðila þegar samningi þeirra er rift í heild án tillits til þess hvort öllu verkinu hefur verið lokið eða aðeins hluta þess. Sé samningi rift áður en seljandi þjónustu hefur innt af hendi verk sitt leiðir það af almennum reglum að neytandi er jafnframt leystur undan skyldu sinni samkvæmt samningnum og hann því í raun felldur úr gildi. Hafi annar eða báðir aðilar innt greiðslu af hendi er meginreglan sú að hvor aðili um sig á rétt til að endurheimta greiðslu sína.

Sé samningi einungis rift vegna vinnu sem eftir er að inna af hendi samkvæmt honum á seljandi þjónustu kröfu til greiðslu fyrir þann hluta verksins sem hefur verið unninn skv. 2. mgr.

Að lokum er neytanda í 3. mgr. tryggður sami réttur til að halda eftir greiðslu og kveðið er á um í kaupalögum.

Um 1. mgr.

Aðalreglan er sú að hafi aðilar innt af hendi greiðslu samkvæmt samningi sem rift er í heild ber þeim að endurgreiða það sem greitt hefur verið að svo miklu leyti sem það er unnt og verður gert án verulegs óhagræðis.

Telja verður að ávallt sé unnt að endurgreiða ef einungis er um að ræða efni til verksins sem enn þá hefur ekki verið tekið í notkun.

Þegar unnt er að skila aftur greiðslu samkvæmt samningi ber að gera það. Ef efni sem aðilar hafa lagt til fylgir með við endurgreiðslu ber jafnframt að greiða andvirði þess. Seljandi þjónustu verður einnig að lagfæra eign neytanda þegar rift er samningi þeirra og svo stendur á að hlutur hefur verið tengdur við eign neytanda. Ef seljandi neitar að taka hlut til baka á neytandi rétt á bótum sem nema þeim kostnaði sem hann kann að hafa af því að koma eign sinni í fyrra horf eða það ástand sem hún var í áður en samningur var gerður.

Þegar samningi um þjónustu er rift hvílir sú skylda á aðilum að annast þá hluti sem þeir vilja skila aftur á sama hátt og þegar um viðskipti aðila fer eftir kaupalögum.

Aðilar eiga á hættu að glata rétti sínum samkvæmt þessu ákvæði ef þeir hafa ekki gætt hlutar nóg vel.

Um 2. mgr.

Sé samningi eingöngu rift fyrir þann hluta verks sem enn hefur ekki verið unninn getur seljandi þjónustu aðeins krafist greiðslu fyrir hann. Réttur seljanda nær þó ekki til greiðslu fyrir ónotuð efni.

Krafa seljanda um greiðslu byggist á því hvaða verð skyldi greitt fyrir þjónustuna samkvæmt samningi aðila. Hafi enginn samningur verið gerður eða ekki verður á annan hátt ráðið af atvikum hvernig reikna eigi út hluta verðsins ber að fara eftir ákvæðum VII. kafla frumvarpsins.

Kröfu seljanda um greiðslu ber þó að takmarka á þann hátt sem gert er í 2. másl. en þar segir að greiðsla geti aldrei orðið hærri en sem nemur mismun á verði þjónustunnar í heild eins og um hefur verið samið og almennu verði þeirrar þjónustu sem eftir er að inna af hendi þegar riftunin á sér stað.

Annar málslíður gildir þrátt fyrir að verki hafi verið lokið samkvæmt samningi um að skila því af sér í áföngum, sbr. 2. másl. 1. mgr. 19. gr.

Um 3. mgr.

Þetta ákvæði hnykkir á ákvæði 1. mgr. en samkvæmt því er neytanda heimilt að halda eftir því sem hann hefur fengið afhent til að tryggja endurgreiðslu á því sem hann hefur áður afhent seljanda þjónustu.

Ef seljandi þjónustu á rétt á að fá hlut til baka getur neytandi sett það skilyrði fyrir afhendingu hans að seljandi þjónustu setji fram tryggingu fyrir hugsanlegum útgjöldum t.d. við að koma eign neytanda í fyrra horf.

Um 23. gr.

Ákvæðið skyldar seljanda þjónustu til að greiða skaðabætur þegar afhending hefur dregist og hann hefur ekki virt þau tímamörk sem samið hefur verið um, nema hann geti sýnt fram á að það sé ekki hans sök.

Sambærilegar reglur gilda um rétt seljanda þjónustu hafi neytandi ekki staðið við umsamin tímamörk. Ákvæði 23. gr. kemur ekki í veg fyrir að á aðilum geti hvílt víðtækari bótaábyrgð á öðrum grundvelli.

Um 1. mgr.

Ákvæðið tryggir neytanda skaðabætur vegna tjóns af því ef afhending dregst, nema seljandi þjónustu geti sýnt fram á að það sé ekki honum að kenna.

Það er neytandans að sanna að um afhendingardrátt sé að ræða og af því hafi leitt fjárhags-tjón. Sýni neytandi fram á það hvílir á seljanda þjónustu að sanna að afhendingardrátturinn sé ekki honum að kenna.

Ef seljandi þjónustu hefði við samningsgerð átt að sjá að hann gæti ekki skilað af sér verkinu á réttum tíma er hann bótaskyldur.

Ef seljandi þjónustu er bótaskyldur vegna þess að afhending dregst getur neytandi krafist bóta vegna afleidds tjóns, þ.e. hann getur krafist skaðabóta sem gera hann eins settan fjárhagslega og hefði verið afhent á réttum tíma. Þetta felur í sér að seljandi þjónustu verður sjálfur að bera ábyrgð á kostnaðarauka við verk vegna afhendingardráttar. Einnig getur neytandi krafist skaðabóta vegna nauðsynlegra útgjalda sem hann verður fyrir vegna þess að hann getur ekki notað þá eign sína sem falin hefur verið seljanda þjónustu í hendur.

Ef neytandi verður fyrir tjóni af því að hann hefur gert ráðstafanir samfara samningnum getur neytandi einnig krafist þess að þess háttar tjón skuli bætt enda séu orsakatengsl á milli afhendingardráttarins og tjónsins. Sem dæmi má nefna að neytandi hafi leigt íbúðina sína frá tilteknum degi í trausti þess að verki sem lofað var yrði lokið þann dag.

Neytanda ber að takmarka tjón sitt eins og mögulegt er enda getur hann ekki krafist skaðabóta fyrir ónauðsynleg útgjöld eða tjón sem komast mátti hjá.

Um 2. mgr.

Samkvæmt ákvæðinu á neytandi kröfu til skaðabóta fyrir tjón sem hann verður fyrir þegar seljandi þjónustu virðir ekki umsamin tímamörk nema seljandi þjónustu geti sýnt fram á að það sé ekki honum að kenna. Dæmi um þetta er ef seljandi kemur ekki til umsamins fundar þegar verk er hafið eða meðan á því stendur eða honum seinkar.

Ef seljandi þjónustu tilkynnir neytanda svo fljótt sem verða má að hann geti ekki staðið við samninginn getur hann dregið úr hugsanlegu tjóni.

Sé um tilviljanakenndan atburð að ræða, t.d. umferðaróhapp eða að verk vegna annarra viðskiptamanna dregst á óvæntan og óvenjulegan hátt, á seljandi þjónustu einnig að láta neytanda vita eins fljótt og unnt er að hann geti ekki staðið við umsamin tímamörk.

Sem dæmi um bótaskyld tjón má nefna tapaðar vinnutekjur vegna þess að neytandi hafi árangurslaust beðið eftir seljanda þjónustu eða nauðsynlegt hafi verið að semja um nýjan fundartíma.

Ákvæðið á eingöngu við þegar seljandi þjónustu hefur að engu tímamörk og það hefur valdið neytanda verulegum óþægindum.

Neytandi þarf að sýna fram á að þetta hafi valdið honum verulegum óþægindum. Kröfu um bætur má þó eftir atvikum fella niður ef seljandi þjónustu hafði vegna vísbendingar neytanda ástæðu til að ætla að vanefndir á tímamörkunum yllu honum ekki óþægindum.

Um 3. mgr.

Til að tryggja jafnræði aðila á seljandi samkvæmt þessari málsgrein með sama hætti kröfu á neytanda ef tímamörk sem samið hefur verið um eru ekki virt.

Um 24. gr.

Greinin fjallar um skyldu neytanda til að tilkynna seljanda þjónustu um það ef hann vill bera fyrir sig að dráttur hafi orðið á afhendingu.

Um 1. mgr.

Vilji neytandi bera fyrir sig að afhending hafi dregist á hann að tilkynna seljanda þjónustu það innan sanngjarns frests. Upphaf frests miðast við umsaminn afhendingartíma eða hvenær telja verður að eðlilegur afhendingartími sé kominn.

Afhendingardrátt er unnt að tilkynna skriflega eða munnlega.

Koma þarf fram í tilkynningu neytanda að um sé að ræða afhendingardrátt og að hann muni bera hann fyrir sig. Ekki eru gerðar sérstakar formkröfur til tilkynningarinnar. Sönnunarbyrðin hvílir á neytanda ef sanna á að kvörtun hafi verið komið á framfæri.

Við ákvörðun um lengd frests skal meta aðstæður í hverju tilviki. Ætla verður neytanda hæfilegan tíma til að hugleiða stöðu sína og til að ráðfæra sig við aðra. Ákveðnar aðstæður geta þó orðið til þess að neytandi þarf að tilkynna um ætlun sína fyrr en ella.

Réttaráhrif þess að neytandi gerir það ekki á réttum tíma eru að hann glatar rétti sínum til að rifta samningi eða krefjast skaðabóta.

Hafi seljandi þjónustu ekki virt tímamörk 2. mgr. 23. gr. á neytandinn einnig að tilkynna ef hann ætlar að krefjast skaðabóta.

Um 2. mgr.

Hafi engin vinna verið innt af hendi á neytandi aftir atvikum rétt til riftunar. Möguleiki neytanda til að rifta samningi er ekki háður því að hann hafi látið vita um afhendingardráttinn innan sanngjarns frests.

Um 3. mgr.

Ákvæðið felur í sér að réttaráhrifin skv. 1. mgr. eiga ekki við ef seljandi þjónustu hefur brotið gegn góðum viðskiptaháttum eða sýnt af sér vítavert gáleysi.

Um VI. kafla.

Kaflinn fjallar um skyldu seljanda þjónustu til að bæta tjón á eignum neytanda sem verður við vinnu eða í tengslum við verk. Skv. 25. gr. er seljandi þjónustu skaðabótaskyldur vegna tjóns sem hann veldur nema hann sýni fram á að það sé ekki vanrækslu hans að kenna. Í 26. gr. segir að hafi hlutur sem vinna á við eða efni sem nota á við vinnuna verið afhent seljanda þjónustunnar beri hann áhættuna af hvarfi hlutarins eða tjóni á honum. Sama á við um efni sem nota á í hann. Þetta á m.a. við um þjófnað, bruna, vatnstjón eða önnur tilviljunarkennd atvik að því tilskildu að ekki hafi verið um viðtökudrátt af hálfu neytanda að ræða.

27. gr. varðar skyldu neytanda til að upplýsa seljanda þjónustu um verðmæti eða sérstaka meðferð hlutarins ef hann má ætla að seljandi þjónustu viti ekki um það. Hafi neytandi ekki sinnt upplýsingaskyldu sinni takmarkast skaðabótaskylda seljanda þjónustu skv. 25. og 26. gr. eða fellur eftir atvikum niður.

Um 25. gr.

Verði tjón á eignum neytanda við vinnu eða í tengslum við þjónustu ber seljanda að bæta það tjón nema hann sýni fram á að það stafi ekki af vanrækslu hans. Hið sama gildir ef hlutur sem afhentur hefur verið seljanda þjónustunnar glatast eða skemmist.

Ákvæðið á við hvort sem tjónið er í tengslum við galla á þjónustu eða ekki.

Hafi þjónustu verið áfátt getur neytandi krafist þess að tjón hans sé bætt skv. III. kafla frumvarpsins.

Sé unnið við fasteign neytanda eða við hlut sem ekki hefur verið afhentur seljanda þjónustu á ákvæðið aðeins við ef tjón hefur orðið við þjónustu eða í tengslum við hana. Verði tjón eftir að þjónustu lýkur á ákvæðið ekki við.

Hafi hlutur í eigu neytanda verið afhentur seljanda þjónustu á ákvæðið við þar til hlutur hefur verið afhentur neytanda aftur. Ákvæðið á því við enda þótt um viðtökudrátt af hálfu neytanda sé að ræða, sbr. IX. kafla frumvarpsins.

Liggi fyrir að tjón hafi orðið við þjónustu eða í tengslum við hana og hlutur hefur verið afhentur seljanda þjónustunnar er hann skaðabótaskyldur nema hann sýni fram á að ekki sé um vanrækslu hans að ræða.

Hafi seljandi þjónustu vikið frá samningsskyldum sínum við meðferð á eigum neytanda eða notað hlut hans í óleyfi er seljandi þjónustu skaðabótaskyldur vegna alls tjóns, þar með talið tilviljunarkennds tjóns.

Á seljanda þjónustu getur því hvílt skaðabótaábyrgð á öðrum grundvelli.

Um 26. gr.

Í ákvæðinu kemur fram að seljandi þjónustu ber áhættuna af tilviljunarkenndum atburðum eftir að hluturinn hefur verið afhentur seljanda. Sama á við um efni sem nota á til að vinna verk sem neytandi hefur falið seljanda þjónustu.

Um 1. mgr.

Hafi hlutur sem vinna á við verið afhentur seljanda þjónustu ber hann samkvæmt ákvæðinu áhættuna af því að hluturinn hverfi eða verði fyrir tjóni, svo sem vegna þjófnaðar, eldsvoða, vatnsskaða eða annars tilviljunarkennds atburðar.

Seljandi þjónustu getur tryggt sig gegn slíku tjóni.

Sendi seljandi þjónustu hlut sem honum hefur verið afhentur til annars seljanda þjónustu, t.d. framleiðanda eða viðgerðarmanns, ber viðtakandi áhættuna með sama hætti.

Um 2. mgr.

Hér er kveðið á um að 1. mgr. gildi einnig um efni sem nota á við vinnuna og neytandi hefur afhent seljanda þjónustu.

Um 27. gr.

Um 1. mgr.

Sé hlutur sem vinna á við meira virði en seljandi þjónustu mátti reikna með ber neytanda samkvæmt ákvæðinu að greina seljanda þjónustu frá því. Sama gildir ef þarf að meðhöndla eða geyma hlut á sérstakan hátt.

Upplýsingaskylda neytanda hvílir á honum sem almenn skylda. Vanræki hann að upplýsa seljanda þjónustu um slíkt getur það leitt til þess að dragi úr skaðabótaskyldu seljanda þjónustu skv. 25. og 26. gr. eða hún falli niður.

Neytandi má ætla að seljandi þjónustu sé sem fagmaður á sínu sviði fær um að meta hvers virði hlutur er og hvernig með hann skuli fara. Í ljósi þessa nær upplýsingaskyldan einungis til sérstakra aðstæðna sem tengjast hinum tiltekna hlut og neytandi getur ekki búist við að seljanda þjónustu sé kunnugt um.

Um 2. mgr.

Hér er kveðið á um að 1. mgr. eigi einnig við um skyldu neytanda til að veita upplýsingar um efni sem nota á við verkið og neytandinn hefur afhent seljanda þjónustunnar.

Um VII. kafla.

Þessi kafli fjallar einkum um það hvernig verð fyrir keypta þjónustu skuli ákveðið. 28. gr. felur í sér reglu um hvernig verð skuli ákveðið ef ekki hefur verið samið um það eða það verður ekki ráðið af atvikum að öðru leyti. Ef seljandi þjónustu hefur látið í té verðáætlun

gildir reglan í 29. gr. þar sem segir að verðið megi ekki fara verulega fram úr þeirri áætlun. Skv. 30. gr. ber seljanda þjónustu viðbótargreiðsla ef hækkun verður á seldri þjónustu vegna kringumstæðna sem hann gat ekki séð fyrir. Ef aðstæður leiða til hækkunar á verði þjónustunnar og seljandi hennar hefur haft fyrirvara um verðið skal tilkynna neytanda það án tafar, sbr. 31. gr. Í 32. og 34. gr. eru reglur um gerð reikninga fyrir selda þjónustu. Skv. 33. gr. er heimilt að krefjast greiðslu fyrir undirbúningsvinnu.

Um 28. gr.

Hafi ekki verið samið um verð skal greiða það verð sem telja má sanngjarnt. Ef seljandi þjónustu hefur vísað til verðs í verðlistum, auglýsingum eða bæklingum skal það lagt til grundvallar. Sé samið 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 skal ákveðið með hliðsjón af því hve þjónustan er mikil og hvers eðlis hún er. 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 skal miða við hvað yfirleitt tíðkast í greininni þegar sambærileg þjónusta er innt af hendi.

Seljanda ber að taka tillit til hagsmuna neytanda. Ef hátt verð stafar af því að skipulagning verks er ekki forsvaranleg af hálfu seljanda þjónustunnar getur neytandi neitað að greiða annað en sanngjarnt verð. Sama á við þegar seljandi þjónustu hefur notað kostnaðarsamara vinnufyrirkomulag en nauðsynlegt er eða notað er efni sem er óþarflega dýrt. Það getur einnig leitt af leiðbeiningarskyldu seljanda þjónustu að upplýsa neytanda um hversu mikla vinnu borgi sig að vinna. Ef þjónusta tekur lengri tíma en ella vegna aðstæðna sem varða neytanda getur seljandi farið fram á hærri greiðslu. Ef vinna er ekki leyst af hendi eins fljótt og unnt er eða tekur lengri tíma vegna aðstæðna er varða seljanda þjónustu þarf neytandi ekki að greiða hærra verð sem af því leiðir.

Um 29. gr.

Greinin fjallar um það þegar verðáætlun stenst ekki. Ef seljandi þjónustu hefur gert neytanda tilboð eða krafist hæsta verðs er ekki um að ræða verðáætlun í skilningi þessarar greinar.

Hlutlægt mat ræður því hvort verðið telst hafa farið verulega fram úr áætlun. Við matið skal líta til þess hvaða upplýsingar seljandi hefur veitt neytanda um hvort verðáætlunin mundi standast, tegund þjónustunnar og venju í þjónustugreininni. Það hefur áhrif á matið hvort seljandi þjónustu hefur skýrt neytanda frá því að um hafi verið að ræða lauslegt mat.

Ef seljandi hefur látið í té verðáætlun sem er byggð á ákveðnum skilyrðum verður að leggja fyrirvara hans um þau til grundvallar. Sem dæmi má nefna af seljandi hefur gert fyrirvara um að unnt verði að útvega ákveðið efni, að ákveðið efni verði útvegað á sanngjörnu verði o.s.frv.

Um 30. gr.

Sérstakar aðstæður geta komið upp sem seljandi þjónustu gat ekki séð fyrir og getur hann þá borið fyrir sig að um brostnar forsendur sé að ræða fyrir þeim verðupplýsingum sem hann gaf. Í slíkum tilvikum ber seljanda þjónustu viðbótargreiðsla enda tilkynni hann neytanda án tafar um hækkun á verði þjónustunnar.

Við mat á því hvað seljandi þjónustu mátti sjá fyrir skal miða við til hvers seljendur í viðkomandi þjónustugrein hefðu yfirleitt tekið tillit áður en samningur var gerður.

Seljandi þjónustu getur ekki borið fyrir sig þetta ákvæði ef hækkun verður vegna atvika sem varða hann, svo sem vegna veikinda eða skorts á vinnuafli. Seljandi þjónustu hefur getað metið rangt hve vinna væri mikil eða hvaða efni ætti að nota. Hann getur þó því aðeins borið fyrir sig ákvæði þessarar greinar að hann hafi ekki getað áttað sig á aðstæðum þegar hann mat eðli og umfang verksins og ekki verið hægt að ætlast til þess, sbr. einnig ákvæði II. kafla frumvarpsins.

Ef hækkun stafar af vanefndum seljanda þjónustu getur hann ekki krafist viðbótargreiðslu.

Um 31. gr.

Greinin kveður á um tilkynningarskyldu seljanda þjónustu í þeim tilvikum sem nefnd eru. Berist neytanda engin tilkynning getur hann treyst þeim verðupplýsingum sem gefnar hafa verið.

Um 1. mgr.

Hafi seljandi haft fyrirvara, t.d. um almenna launahækkun eða önnur hliðstæð atriði, skal taka tillit til þess.

Seljanda þjónustu ber skylda til að tilkynna neytanda um hækkunir sem fara verulega fram úr áður upp gefnu verði. Þegar meta skal hvað sé verulegt í skilningi greinarinnar skal það gert á sama hátt og þegar metið er hvað sé verulegt skv. 29. gr. Ef gefið er upp hæsta verð er öll hækkun veruleg. Sama á við þegar seljandi hefur gert tilboð án nokkurs fyrirvara.

Seljandi þjónustu skal tilkynna neytanda um atvik sem leiða til hækkunar og óska fyrir-mæla án tafar eftir að honum eru orðin þau ljós.

Um 2. mgr.

Í þessari málsgrein er sett fram sú regla að hafi seljandi þjónustu ekki farið eftir ákvæðum 1. mgr. getur hann ekki gert kröfu um fullt verð eða krafist viðbótargreiðslu. Hins vegar getur seljandi krafist greiðslu fyrir þann kostnað sem hann verður fyrir ef það er sanngjarn með tilliti til þess hvaða gildi vinnan hefur fyrir neytandann og atvika að öðru leyti, sbr. 7. gr.

Eins og nefnt var áður hefur ákvæðið þann tilgang að tryggja að neytandi geti treyst þeim verðupplýsingum sem hann fær.

Um 32. gr.

Í tilgreindu verði eiga að vera innifalin öll opinber gjöld. Markmiðið með þessari grein er að skylda seljendur þjónustu til að gera grein fyrir því ef virðisaukaskattur er ekki innifalinn í verði eða verðáætlun. Samkvæmt ákvæðinu er ekki nægilegt að seljandi þjónustu vísi til þess að í þjónustugreininni gildi sérstök venja um hvenær virðisaukaskattur sé innifalinn í uppgefnu verði. Í slíkum tilvikum verður seljandi þjónustu að sýna fram á að neytanda hafi verið ljóst að verð eða verðáætlun hafi verið án opinberra gjalda, svo sem virðisaukaskatts.

Um 33. gr.

Ákvæðið á eingöngu við ef neytandi hefur beðið um undirbúningsvinnu í þeim tilgangi að geta gert sér grein fyrir hve mikið þurfi að gera og hvað það kosti áður en gerður er samningur um það.

Algengasta undirbúningsvinnan felst í skilgreiningu á því hve vinna er mikil og hvað þjónustan kostar og er það því sérstaklega tekið fram í ákvæðinu.

Um 34. gr.

Um 1. mgr.

Neytandi getur krafist þess að seljandi þjónustu geri honum sundurliðaðan reikning, þannig að hægt sé að sjá hvernig verðið er reiknað út. Ákvæðið á við þegar gefið hefur verið upp hæsta verð eða verðáætlun, sbr. athugasemdir við 28. gr.

Ef seljanda þjónustu er heimilt við tilboðsvinnu að krefjast viðbótargreiðslu, annaðhvort á grundvelli atvika sem nefnd voru í 30. gr. eða vegna þess að vinna er meira verk en það sem mælt er fyrir um í tilboði, á ákvæðið einnig við um viðbótargreiðsluna nema aðilar sammings hafi einnig samið um það fyrir fram hve há hún skuli vera.

Neytandi getur krafist þess að reikningur sé sundurliðaður, annars vegar í laun fyrir vinnu og hins vegar í efnisnotkun. Ef annar seljandi þjónustu en sá sem tók að sér verkið hefur unnið það má ekki koma fram á reikningi að vinna hans hafi verið unnin af upphaflegum seljanda þjónustu. Þegar vinnulaun eru tilgreind skal taka fram hvenær verkið var unnið, hversu margir tímar voru unnir og hversu hátt tímakaup seljandi þjónustu hefur áskilið sér.

Þegar efnismagn er tilgreint verður að koma fram í reikningi hve mikið hefur verið notað af efni og hvað það kostaði. Ef um er að ræða greiðslu vegna sérstaks framlags, t.d. flutnings á efni, verður það að koma fram á reikningi. Ef seljandi hefur tekið sérstakt gjald fyrir akstur verður hann að tilgreina hvort um sé að ræða fast gjald eða gjald fyrir hvern ekinn kílómetra.

Um 2. mgr.

Neytandi getur haldið eftir greiðslu þar til seljandi hefur rækt þá skyldu sína að gera honum sundurliðaðan reikning. Sú skylda gæti bæði byggst á opinberum fyrirmælum og á því að neytandi hafi óskað eftir sundurliðun skv. 1. mgr., þannig að hann gæti séð hvernig verð þjónustunnar er reiknað út.

Um VIII. kafla.

Í kaflanum er að finna reglur um rétt neytanda til að afpanta verk. Samkvæmt 35. gr. getur neytandi ætíð afpantað verk með þeim réttaráhrifum að seljandi getur ekki krafist efnda eftir aðalefni sammingsins. Afþöntun verks hefur þó áhrif á fjárhagslegt uppgjör á milli aðilanna, sbr. 36. gr.

Um 35. gr.

Neytandi þarf ekki að tilgreina ástæðuna fyrir afþöntun verks. Engar sérstakar formkröfur eru gerðar til afþöntunar og getur hún því hvort heldur sem er verið munnleg eða skrifleg. Sönnunarbyrðin hvílir á neytanda efsanna á að tilkynnt hafi verið um afþöntun. Tilkynningin hefur réttaráhrif frá þeim tíma er hún kemur fram.

Ef tilkynning berst seljanda þjónustu áður en verk er hafið skal hann ekki hefja verkið. Sé verk hafið skal seljandi leggja það á hilluna en honum ber þó skylda til að inna af hendi þá vinnu sem nauðsynleg er án tillits til afþöntunar. Dæmi um slíkt er að taka niður verkpalla eða gera það sem gera þarf til að koma í veg fyrir að sú vinna sem unnin hefur verið geti valdið tjóni.

Þótt það sé ekki tekið fram í ákvæðinu sjálfu er gert ráð fyrir að neytandi geti afpantað verk að hluta.

Um 36. gr.

Samkvæmt greininni á seljandi þjónustu kröfu til greiðslu fyrir vinnu sem leyst hefur verið af hendi. Auk þess getur seljandi krafist skaðabóta fyrir tjón sem af leiðir af afþöntun

ef hann getur sýnt fram á það. Ef neytandi afpantar verk vegna atvika sem nefnd eru í 2. máls. 2. mgr. á seljandi ekki rétt á skaðabótum. Í þeim tilvikum verður neytandi þó að greiða fyrir þá vinnu sem unnin hefur verið og greiða seljanda jafnvirði þeirra útgjalda sem hann hefur orðið fyrir vegna vinnu sem ekki verður unnin.

Um 1. mgr.

Í 1. mgr. kemur fram hvað seljandi getur krafist neytanda um þegar afpantað er. Markmiðið með ákvæðinu er að gera seljanda fjárhagslega eins settan og hafi samningur ekki verið gerður.

Seljandi getur krafist greiðslu fyrir vinnu sem unnin hefur verið eða nauðsynlegt er að vinna án tillits til afpöntunar neytanda. Undir vinnu sem hefur verið unnin falla ráðstafanir sem hún byggist á, t.d. undirbúningsrannsóknir, uppsetning verkpalla o.s.frv. Greiðsla skal ákveðin á grundvelli þess verðs sem þjónustan í heild sinni átti að kosta og að öðru leyti á grundvelli 28. gr. Ef samið hefur verið um ákveðið tímaverð eða verð á ákveðna einingu verður yfirleitt að taka mið af því. Ef aðilar hafa samið um ákveðið verð fyrir verkið í heild skal ákveða verð fyrir þá vinnu sem unnin hefur verið með tilliti til hins upprunalega umsamda verðs og athuga sérstaklega hvort verðið fyrir það sem gert hefur verið sé í samræmi við 28. gr.

Seljandi getur auk þess krafist endurgreiðslu kostnaðar vegna þeirrar þjónustu sem afpöntuð er. Undir þetta fellur kostnaður vegna greiðslu launa og efnis sem ekki nýtist. Skilyrði er að það sé afpöntun þjónustu sem veldur því að greiða þarf þennan kostnað. Aðeins er hægt að krefjast endurgreiðslu hans ef hann hefur valdið seljanda þjónustu tjóni sem hann gat ekki komið í veg fyrir. Seljandi þjónustu getur ekki gert kröfu um að fá bættan kostnað sinn þó að keypt hafi verið efni vegna tiltekins verks ef hægt er að nota það við annað verk.

Ef seljandi þjónustu hefur óskað eftir vinnu undirverktaka eða fengið sérstaka hjálp vegna þess sem gera átti áður en þjónusta er afpöntuð verður seljandi þjónustu að reyna að draga úr tjóni sínu eins og unnt er, t.d. að ógilda pöntun sína hjá viðkomandi undirverktaka og segja upp því viðbótarstarfsfólki sem hann hefur ráðið, eins fljótt og hann getur. Ef seljandi verður samt sem áður fyrir tjóni, t.d. vegna þess að hann verður að greiða undirverktaka bætur eða viðbótarstarfsfólki laun áður en unnt er að segja því upp með löglegum hætti, verður neytandi að greiða honum það tjón en til frádráttar kemur sparnaður og ávinningur sem af þessu hlýst, t.d. ef seljandi getur nýtt viðbótarstarfsfólk í öðrum tilgangi.

Um 2. mgr.

Seljandi getur einnig krafist skaðabóta vegna afleidds tjóns. Með afleiddu tjóni er m.a. átt við tjón verktaka vegna þess að hann hafnar öðru verki eða missir af því þar sem hann hefur treyst á það verk sem er afpantað. Seljandi verður að sýna fram á að þetta hafi valdið honum tjóni. Annað afleitt tjón sem afpöntun veldur og er sennileg afleiðing hennar skal bætt samkvæmt þessu ákvæði. Seljandi verður þó að gera allar ráðstafanir til að draga úr tjóni sínu.

Seljandi getur ekki krafist skaðabóta vegna afleidds tjóns ef neytandi afpantar þjónustu vegna atriða sem talin eru upp í 2. mgr. Þau lagaákvæði sem þar eru nefnd tengjast öll tilkynningarskyldu seljanda.

Þannig ber seljanda að sinna leiðbeiningarskyldu sinni eftir að vinna er hafin ef í ljós kemur að þjónusta reynist óhagkvæm, sbr. 2. mgr. 6. gr. Seljandi getur undir sérstökum kringumstæðum áskilið sér frest á afhendingu en verður þá jafnframt að tilkynna neytanda það innan sanngjarns frests, sbr. 3. mgr. 20. gr. Seljandi verður einnig að tilkynna neytanda ef verð á þjónustu hækkar verulega, sbr. 2. mgr. 6. gr. og 1. mgr. 31. gr.

Ef ógildingarástæður samkvæmt almennum reglum samningaréttar valda afpöntun neytanda getur hann ætíð borið fyrir sig slíkar reglur.

Um 3. mgr.

Þetta ákvæði kemur í veg fyrir að skyldur neytanda skv. 1. og 2. mgr. verði meiri en nemur því verði sem samið hefur verið um.

Um IX. kafla.

Ef hlutur, sem afhentur hefur verið seljanda þjónustu, er ekki sóttur á réttum tíma vegna aðstæðna er varða neytanda verður að taka tillit til þeirra hagsmuna seljanda að fá greiðslu fyrir verkið og losa sig við hlutinn og að hluta til eignarréttarhagsmuna neytanda. Markmið þessa kafla er að gæta jafnvægis milli þessara tveggja meginsjónarmiða.

Um 37. gr.

Um 1. mgr.

Ákvæði þetta fjallar um hina almennu umönnunarskyldu seljanda þjónustu og er sambærilegt við ákvæði í kaupalögum.

Sé hlutur ekki sóttur vegna aðstæðna er varða neytanda skal seljandi annast hlutinn. Ef seljandi hefur orðið fyrir kostnaði vegna flutnings hlutar, geymslu hans eða annars sambærilegs, eftir að viðtökudráttur átti sér stað, getur hann krafist þess að sá kostnaður sé endurgreiddur af neytanda. Seljandi þjónustu verður þó að sanna að viðtökudráttur neytanda hafi bakað seljanda kostnað, t.d. vegna leigu á geymslustað.

Um 2. mgr.

Áður en hlutur er seldur eða honum fleygt skal vara neytanda við þeim ráðstöfunum sem til verður gripið. Það skal gert með sannanlegum hætti og verður því seljandi þjónustunnar að gera slíkt skriflega. Seljandi uppfyllir þetta skilyrði með því að afhenda neytanda móttökukvittun við afhendingu hlutar þar sem fram kemur að hlutur verði seldur eða honum fleygt ef hann verður ekki sóttur að þremur mánuðum liðnum, sbr. 38. gr. Jafnframt er neytanda gerð grein fyrir því að hlutur geti selst á kostnaðarverði. Æskilegt er að láta neytanda undirrita móttökukvittun.

Kostnaður vegna sölu er á reikning neytanda en á seljanda hvílir sú skylda að koma í veg fyrir að á neytanda falli ónauðsynlegur kostnaður.

Ef söluandvirði hlutar er hærra en krafa seljanda á hendur neytanda, þ.e. fyrir þóknun og kostnað vegna geymslu og sölu, ber seljanda að endurgreiða neytanda mismuninn án tafar.

Um 38. gr.

Um 1. mgr.

Í 1. mgr. eru talin upp þau skilyrði sem uppfylla þarf áður en hlutur er seldur.

Um 1. tölul.

Þrjú mánuðir verða að vera liðnir frá því að vinnu við hlutinn lauk. Ef seljandi þjónustu hefur samþykkt að tilkynna neytanda þegar hlutur er tilbúinn til afhendingar hefst fresturinn ekki fyrr en hann hefur sinnt þeirri skyldu. Seljandi þjónustu getur neitað að afhenda hlut ef neytandi neitar að greiða eða setja tryggingu fyrir kröfu seljanda vegna vinnu eða geymslu.

Um 2. tölul.

Ef seljandi þjónustu selur hlut verður hann að gera það á tryggilegan hátt, t.d. á opinberu uppboði.

Ef seljandi þjónustu selur hlut án þess að gæta ákvæða 1. og 2. tölul. er hann skaðabóta-skyldur gagnvart neytanda. Tjón neytanda skal bætt samkvæmt almennum reglum skaðabóta-réttar sem svarar þeirri upphæð sem kostar að útvega annan hlut sambærilegan þeim sem seldur var, að frádreginni verðmætarýrnum, svo sem vegna aldurs, notkunar og minni nytsemi hlutarins en áður.

Um 2. mgr.

Hér er fjallað um það þegar ekki er unnt að selja hlut eða augljóst er að kostnaður af sölu er meiri en sem nemur söluandvirði hans. Þegar svo stendur á er seljanda þjónustu heimilt að fleygja hlut enda uppfylli hann skilyrði 1. tölul. 1. mgr. Ekki er unnt að selja hlut ef það er óheimilt lögum samkvæmt. Beiting þessa ákvæðis er háð því skilyrði að seljandi þjónustu geti sannað að þrátt fyrir tilraunir hafi verið ómögulegt að selja hlutinn eða fá fyrir hann verð sem dygði fyrir kostnaði.

Um 39. gr.

Seljandi getur ekki áskilið sér frekari rétt en kveðið er á um í 38. og 39. gr. Ef skilyrði 2. mgr. 38. gr. eða 39. gr. eru ekki fyrir hendi getur seljandi nýtt sér þær heimildir sem hann hefur samkvæmt almennum reglum um fullnustu.

Um X. kafla.

Í þessum kafla er að finna ákvæði um það hver beri áhættuna af því ef tilkynningu sem send hefur verið seinkar eða hún kemst ekki til skila. Einnig er í kaflanum gildistökuákvæði.

Um 40. gr.

Samkvæmt ákvæðinu glatar tilkynnandi engum rétti ef tilkynning sem nefnd er í ákvæðum frumvarpsins er send á réttmætan hátt, með ritsíma eða pósti, þótt henni seinki eða hún komist ekki til skila. Sama á við ef notuð er önnur viðurkennd flutningatækni.

Um 41. gr.

Miðað er við að lögin taki gildi sex mánuðum eftir að Alþingi hefur samþykkt frumvarpið sem lög. Lögin skulu gilda um samninga sem gerðir eru frá þeim tíma. Um þá samninga sem gerðir hafa verið fyrir þann tíma skulu gildandi reglur eiga við. Frumvarpið hefur því ekki afturvirk áhrif. Nauðsynlegt þykir að veita sex mánaða aðlögunarfrest að gildistöku laganna. Með því móti gefst tími til að kynna efni hinna nýju laga fyrir hagsmunaaðilum. Einnig getur verið að ýmsir seljendur þjónustu vilji taka upp eyðublöð til notkunar í viðskiptum sínum við neytendur þegar það er talið henta.

Fylgiskjal.

*Fjármálaráðuneyti,
fjárlagaskrifstofa:*

Umsögn um frumvarp til laga um þjónustukaup.

Með frumvarpi þessu er tekið til hvers kyns samninga um kaup á þjónustu sem veitt er neytendum í atvinnuskyni gegn endurgjaldi. Ákvæði frumvarpsins eru einkaréttarlegs eðlis og verður ekki séð að samþykkt þess valdi kostnaði fyrir ríkissjóð.