

Alþingi  
Erindi nr. P 125/1001  
komudagur 13. 3. 2000



Nefndasvið Alþingis, efnahags- og viðskiptanefnd  
b/t Björns Þorvaldssonar nefndarritara  
Þórshamri við Templarasund  
150 Reykjavík

VERSLUNARRÁÐ  
ÍSLANDS  
ICELAND CHAMBER  
OF COMMERCE  
Stofnað 1917

SAMTÖK  
VIÐSKIPTALÍFSINS

Reykjavík, 9. mars, 2000.

**Efni: Frumvarp til laga um þjónustukaup (111. mál).**

Verslunarráð Íslands þakkar nefndinni fyrir það tækifæri að fá að veita umsögn um ofangreint frumvarp. Frumvarp þetta var áður lagt fram á 122. og 123. löggjafarþingi og gafst Verslunarráði þá einnig tækifæri til að veita umsögn um það. Það gerði Verslunarráð fyrst með umsögn dags. 23. febrúar 1998 og var sú umsögn ítrekuð með umsögn dags. 8. desember 1998. Frumvarp það sem nú hefur verið lagt fram er óbreytt frá eldri frumvörpum. Verslunarráð sér því ekki ástæðu til annars en að ítreka eldri umsögn sína (150. mál frá 122. löggj.) og er hún hér með send nefndinni aftur.

Virðingarfyllst,  
f.h. Verslunarráðs Íslands,

Sigríður Ásthildur Andersen.

Póstáritun:  
Verslunarráð Íslands  
Húsi verslunarinnar  
Kringlan 7  
103 Reykjavík

Sími: 510 7100  
Bréfsími: 568 6564  
Netfang: mottaka@chamber.is  
Website: www.chamber.is



VERSLUNARRÁÐ  
ÍSLANDS

ICELAND CHAMBER  
OF COMMERCE

Stofnað 1917

SAMTÖK ÍSLENSKS  
VIÐSKIPTALÍFS

Efnahags- og viðskiptanefnd Alþingis  
b/t Hafdís Ólafsdóttir, nefndarritari.

Reykjavík 23. febrúar 1998.

Efni: Frumvarp til laga um þjónustukaup

Verzlunarráð Íslands þakkar nefndinni fyrir að leita álits ráðsins á frumvarpi til laga um þjónustukaup (150. mál). Jafnframt biðst Verzlunarráðið velvirðingar á því hversu seint umsögn ráðsins berst.

Verzlunarráð Íslands leggst gegn því að umrætt frumvarp verði afgreitt sem lög frá Alþingi.

Í fyrsta lagi er nú unnið að endurskoðun á almennum kaupalögum, sem umrætt frumvarp byggir m.a. á. Í því frumvarpi er m.a. gert ráð fyrir að sett séu sérstök ákvæði varðandi neytendakaup, þegar það á við, og ekki væri óeðlilegt að sami háttur væri hafður á hvað varðar þjónustukaup. Verður að telja heppilegra að lagaákvæði um kaup sé að finna í einum bálki og um þau gildi sömu reglur að meginstefnu, en sérstaklega sé þar kveðið á um þau atriði sem þurfa að vera mismunandi.

Í öðru lagi er frumræðið of íþyngjandi fyrir almennt einföld viðskipti, þ.e. gera má ráð fyrir að afleiðingar þess verði mun meiri skriffinska en tilefni er til í flestum þeirra tilvika sem falla munu undir lögin. Í stað þess að reynt sé að setja einfaldar meginreglur er í ýmsum tilvikum um mjög smámunasama lagasetningu að ræða.

Í þriðja lagi má benda á að nokkur blæbrigðamunur kemur fram í lögnum frá því sem nú tíðkast í kröfurétti án þess að fyrir því séu færð sérstök rök. Er full ástæða til að kanna það nánar. Þetta kemur enn frekar fram í greinargerð en þar er að finna ýmsar kröfuréttarlegar vangaveltur sem sumar hverjar eru vafasamar. Reyndar er það alltaf spurning hversu langt á að ganga í greinargerð í umfjöllun um hin ýmsu tilvik sem geta komið upp í daglegu lífi.

Í fjórða lagi vakna spurningar um kosti þess að byggja frumvarp á 10 ára gömlu dönsku lagafrumvarpi sem aldrei var samþykkt.

*Póstáritun:*

Verzlunarráð Íslands  
Húsi verslunarinnar  
Kringlan 7  
103 Reykjavík

Sími: 588 6666

Bréfsími: 568 6564

Netfang: mottaka@chamber.is

Í fimmta lagi er frumvarpið eingöngu bundið við kaup neytenda á þjónustu og því vaknar spurning um þjónustukaup annarra aðila, s.s. fyrirtækja eða einstaklinga í sjálfstæðum atvinnurekstri. Telja verður æskilegra að ef sett eru lög um þjónustukaup að þau séu þá almenn þó svo að slík lög kunni að innihalda sérákvæði varðandi þjónustukaup neytenda.

Hér á eftir verður vikið að einstökum ákvæðum frumvarpsins.

### 1. gr.

Orðalag ákvæðisins virðist takmarka gildissviðið við þau atriði sem talin eru upp í tölulíðum 1. mgr., sbr. orðið "og". Af greinargerð er ljóst að þetta er ekki hugsunin. Því er ástæða til að bæta við aftan orðið "og" orðinu "einnig".

Varðandi skilgreiningu á orðinu "neytandi" er rétt að bent sé á að yfirleitt er orðið skilgreint sem "einstaklingur sem kaupir vöru eða þjónustu gegn endurgjaldi, enda séu kaupin ekki gerð í atvinnuskyni". Til að halda lagasamræmi væri heppilegra að talað væri um að kaup á þjónustu væru ekki gerð í atvinnuskyni, fremur en að þau væru ekki liður í atvinnurekstri einstaklingsins, en hið síðarnefnda er mun þrengra hugtak.

### 3. gr.

Af ákvæðum 3. gr. er ljóst að lögin verða almennt frávíkjanleg þó svo að hins vegar verði óheimilt að semja um samningsákvæði sem veita neytendum lakari réttarstöðu. Æskilegt væri að meginreglan um samningsfrelsi kæmi skýrt fram og ákvæðið væri orðað svo: "Heimilt er að víkja frá ákvæðum laga þessara með samningi nema slíkt leiði til verri réttarstöðu neytenda".

## II. kafli

Meginatriðum II. kafla hefði mátt koma fyrir í einni eða tveimur meginreglum í stað hinna smásmugulegu og íþyngjandi ákvæða sem þar er að finna. Þannig verður t.d. að telja að þjónusta sem byggir á fagþekkingu og er í samræmi við góða viðskiptahætti (sbr. 4. gr.) uppfylli einnig kröfur um öryggi (sbr. 5. gr.).

Krafa 4. gr. um að skylt sé að veita "allar" upplýsingar er verulega íþyngjandi fyrir söluaðila þjónustu og mun leiða til óþarfa skrifinnsku. Veiting nauðsynlegra upplýsinga er einnig hluti af því að veita þjónustu í samræmi við góða viðskiptahætti. Að auki er sérstakt ákvæði um leiðbeiningarskyldu seljanda í 6. gr.

Varðandi 5. gr. er rétt að benda á það að staðlar eru að meginstefnu til frjálsra afnota, sbr. 3. gr. laga nr. 97/1992 um staðla. Stjórnvöld hafa heimild til að gera notkun tilgreinds staðals skyldubundna með vísun til hans í opinberum stjórnvaldsfyrirmælum. Telja verður því að umrædd fyrirmæli um staðla sé of íþyngjandi m.v. það sem almennt tíðkast.

---

<sup>1</sup> Sjá t.d. 4. gr. samkeppnislaga nr. 8/1993 og 4. gr. um neytendalán nr. 121/1994.

**6. gr.** leggur einnig þungbæra skyldu á seljanda þjónustu um að hafa vit fyrir neytanda. Telja verður að nægileg neytendavernd fælist í því að seljanda þjónustu bæri að vekja athygli neytenda á slíku þegar honum sem fagmanni mætti vera slíkt augljóst. Ákvæðið felur einnig í sér opnar og óljósar heimildir, einkum í 2. mál. 2. mgr. og 2. mál. 3. mgr. sem æskilegt væri að hafa skýrari og einfaldari (enda sjaldnast um mjög flókin viðskipti að ræða). Afleiðingar ákvæðisins verða aukin skriffinnska enda er í greinargerð að finna lausnarorðið, þ.e. taka upp notkun “eyðublaða”. Ákvæði **7. gr.** opnar síðan ákvæði 6. gr. enn frekar og vekur upp spurningar um gagnsemi hinna ítarlegu reglna 6. gr.

Hér er því lagt til að 4. og 5. gr. verði steypt í eina og hljóði svo:

**Útseld þjónusta skal ávallt byggð á fagþekkingu, uppfylla opinberar öryggiskröfur og vera í samræmi við góða viðskiptahætti. Seljandi þjónustu leggur til nauðsynleg efni og aðföng nema um annað sé sérstaklega samið”.**

Lagt er til að 6. og 7. gr. verði slegið saman og hljóði svo:

“Seljanda þjónustu er skylt að veita nauðsynlegar upplýsingar um vinnu verks sem neytandi getur haft hagsmuni af. Sé seljanda þjónustu ljóst vegna fagþekkingar sinnar, eða verði það ljóst á meðan á verki stendur, að fyrirhuguð kaup á þjónustu séu almennt óhagkvæm fyrir neytanda skal hann vekja athygli hans á því.

Verði seljanda ljóst að verð þjónustu muni verða verulega hærra en neytandi hefur mátt gera ráð fyrir skal hann tilkynna neytanda um það og óska eftir fyrirmælum um hvort frekari vinna skuli innt af hendi. Seljandi skal bíða með veitingu frekari þjónustu uns fyrirmæli neytanda liggja fyrir nema dráttur geti leitt til tjóns, að öðrum kosti ber neytanda ekki að greiða meira fyrir þjónustuna hann mátti upphaflega gera ráð fyrir nema slíkt teljist ósanngjarnt”.

Með þessari grein er leitast við að gera leiðbeingarskyldu seljanda einfaldari og skýrari. Honum ber að veita “nauðsynlegar” upplýsingar sem snerta hagsmuni neytanda. Honum er einnig gert skylt að upplýsa neytanda um “almenna óhagkvæmni” af fyrirhuguðum þjónustukaupum sem seljanda er ljós vegna fagþekkingar sinnar. Með því móti er seljandi leystur undan þeirri skyldu að hafa vit fyrir neytendum varðandi almenn atriði sem sérhver maður á að gera sér grein fyrir. Jafnframt er með orðalaginu “almennt óhagkvæm” átt við það að almennt borgi sig ekki fjárhagslega að láta inna af hendi tiltekna þjónustu, t.d. vegna þess að verðgildi hlutar sem gert er við er minna virði en viðgerðarkostnaður eða að lögmannskostnaður muni verða mun hærra heldur en fjárhagslegir hagsmunir í húfi. Undir þetta fellur hins vegar ekki upplýsingaskylda á því hvort að hægt sé að fá sömu þjónustu keypta á lægra verði (enda kemur þá alltaf upp spurning um gæði).

Einnig er lagt til að einfaldað verði hvernig seljandi þjónustu á að bregðast við ef honum verður ljóst að verð þjónustunnar verði verulega hærra en gera mátti ráð fyrir. Athygli skal vakin á orðunum “verulega” sem veitir svigrúm til að halda áfram með þjónustu ef einungis er um minniháttarfrávik að ræða. Telja verður eðlilegt að alltaf sé beðið eftir fyrirmælum þegar þannig háttar á nema þegar hætta er á því að dráttur valdi beinlínis tjóni, enda sjaldnast mjög erfitt að hafa upp á neytanda. Sinni seljandi þessu ekki

er um vanefnd hans að ræða og neytanda væri óskýlt að greiða fyrir nema telja slíkt væri ósanngjarnt af hans hálfu sbr. einnig 28. gr. frumvarpsins.

#### **9. gr.**

Í 9. gr. er fjallað um galla í þjónustuviðskiptum. Æskilegt er að gallahugtak í viðskiptum þessum sé hið sama og í kaupum almennt og forðast verði að fara út í þrengjandi smáatriða upptalningu. Hér verður því lögð til breyting til einföldunar á ákvæðinu sem færir ákvæðið til samræmis við almennar meginreglur en jafnframt felur í sér allt það í upptalningu frumvarpsins sem almennt telst til galla.

Því er lagt til að 9. gr. hljóði svo:

**“Seld þjónusta telst gölluð ef hún hefur ekki þá eiginleika sem fullnægir þeim kröfum sem leiða má af samningi eða almennt má ætla að slík þjónusta hafi ”.**

#### **10. gr.**

Lagt er til að 10. gr. verði felld brott enda er hún óþarfa lagaákvæðisskrúð með hliðsjón af 3. gr. laganna og almennum ógildingarákvæðum samningalaga, sbr. einkum 36. gr. og 36. gr a-d í lögum nr. 7/1936.

#### **11. gr, 12. og 16. gr.**

Æskilegast (og einfaldast) hefði verið að 11., 12. og 16. gr. um úrbótarétt og úrbótaskyldu væri slegið saman í eina grein. Þar sem Verslunarráðið hefur ekki efnislegar athugasemdir við innihald greinanna verður ekki gerð sérstök tillaga í þessu efni.

#### **14. gr.**

Orðalag greinarinnar er óskýrt og þrengjandi. Er hér lagt til að það verði einfaldað og dómstólum eftirlátið að meta eftir hefðbundnum sjónarmiðum í kröfurétti hvað teljist verulegur galli:

**“Kaupandi getur rift kaupum á seldri þjónustu sem veitt hefur verið ef henni telst verulega áfátt. Kaupandi getur einnig rift kaupum á þjónustu sem ekki hefur verið innt af hendi ef búast má við því að henni verði verulega áfátt”.**

#### **17. gr.**

Ákvæði 17. gr felur í sér verulegar breytingar frá gildandi réttarástandandi og telja verður mjög óeðlilegt að ákveða slíka breytingu með tilvísun til frumvarps til kaupalaga sem enn er ekki komið fram. Ekki verður séð hvaða rök réttlæta 2 ára frest til þess að bera fyrir sig galla á þjónustu þegar eitt ár er látið nægja í lausafjárkaupum. Einnig skal vakin athygli á því að ákvæði laga um lausafjárkaup eiga eingöngu við um svokallaða “leynda galla” en engin slík afmörkun er í þjónustukaupafrumvarpinu. Einnig verður að leggjast gegn aukinni lengd á tilkynningarfrestum skv. 3. mgr. í þeim tilvikum sem þar er lagt til enda í ósamræmi við almennar reglur, er í kaupalögum miðað við svik.

Fyrir frumvarpshöfundum vakir sennilega að taka upp lengri frest til að uppgötva galla þegar um flókna þjónustu er að ræða sem ætlað er að standa lengi t.d. viðhald á húsi. Verður að telja mun vænlegra að kveða á um lengri frest í slíkum sérstökum tilvikum fremur en að lengja hinn almenna tilkynningarfreist, án takmarkana, og valda um leið óöryggi og óhagkvæmni í viðskiptalífínu.

Því er lagt til að 2. mgr. hljóði svo:

“Ef kaupandi þjónustu kvartar ekki innan eins árs frá afhendingu hinnar seldu þjónustu getur hann ekki borið galla fyrir sig nema seljandi þjónustu hafi með ábyrgðaryfirlýsingu eða öðrum samningi tekið á sig ábyrgð vegna galla til lengri tíma. Þegar kaupandi þjónustu er neytandi og þjónustunni er ætlað að endast umtalsvert lengur en eitt ár skal frestur til að koma fram með kvörtun vera tvö ár”.

Lagt er til að 3. mgr. hljóði svo:

“Þessi grein á ekki við ef seljandi þjónustu hefur haft svik í frammi eða sýnt af sér vítavert gáleysi við framkvæmd þjónustu sinnar”.

#### 19. gr.

Ekki verður séð af hvaða ástæðum lög eiga tilgreina sérstaklega heimild fyrir menn til að semja um það að verki sé skilað í áföngum. Almenn meginregla íslensks réttar er samningsfrelsi en í því felst að ráða efni samninga. Ástæðulaust er að lög veiti sérstakar heimildir til þess að efni samninga megi vera tiltekins eðlis nema fyrirfram megi ætla að slíkt sé bannað. **Því er rétt að fella burtu 2. ml. 1. mgr.**

#### 22. gr.

Í 2. ml. 1. mgr. er kveðið á um rétt seljanda til greiðslu fyrir vinnu ef kemur til riftunar. Telja verður að slíkt sé vart eðlilegt þegar um er að ræða riftun vegna galla en þá væri verið að greiða fyrir verulega gallaða vinnu. Er rétt að benda á að skv. 2 mgr. ber að greiða fyrir vinnu sem nýtist að hluta. Rétt væri að skjóta að láta 2. ml. 1. mgr. hljóða svo:

“Fyrir ógallaða vinnu sem seljandi hefur leyst af hendi.....”.

#### 23. gr.

Ákvæði 1. og 2. mgr. eru efnislega hin sömu og verður ekki séð hvaða nauðsyn réttlætir hinn fræðilega blæbrigðamun sem er á málsgreinunum. Er hætt við að greinarnar yrðu uppspretta óþarfa þrætna.

Því er lagt til að 1. og 2. mgr. verði sameinaðar og hljóði svo:

“Kaupandi þjónustu getur krafist skaðabóta fyrir tjón sem hann verður fyrir vegna dráttar á að þjónustu ljúki eða vegna þess að seljandi virðir ekki umsamin tímamörk, nema seljandi sýni fram á að slíkt verði ekki rakið til vanrækslu hans”.

#### 24. gr.

Til samræmis við tillögu varðandi 17. gr. er lagt til að 3. mgr. 24. gr. hljóði svo:

**“Þessi grein á ekki við ef seljandi þjónustu hefur haft svik í frammi eða sýnt af sér vítavert gáleysi við framkvæmd þjónustu sinnar”.**

**25.-26. gr.**

Spurning vaknar hvort gera á greinarmun á grundvelli bótaábyrgðar eftir því hvort að hlutur sem glatast/skemmist er hlutur sem unnið er við (26. gr.) eða annar hlutur í eigu kaupanda þjónustu (25. gr.). Bótagrundvöllur 25. gr. samrýmist betur almennum reglu um ábyrgð þess sem tekur við hlut til geymslu en grundvöllur 26. gr. er í samræmi við reglur um ábyrgð þegar um er að ræða lán til afnota.

**VII. kafli**

Í þessum kafla er að finna ákvæði um verðákvæðanir sem telja verður of ítarleg og ósveigjanleg miðað við almennu regluna um frelsi í verðlagningu. Jafnframt má benda á heimildir samkeppnisyfirvalda til þess að setja reglur um þetta efni, sbr. 30. gr. og VII. kafli samkeppnislaga nr. 8/1993. Að auki verður að telja að almennar reglur kröfuréttar eigi við um flest umræddra ákvæða s.s. er að finna í 30. gr. og 33. gr.

**29. gr.**

Telja verður að ákvæði 29. gr. sé of ósveigjanleg og feli í sér óþarfa verðstýringu og óvissu. Í flestum tilvikum myndu almennar meginreglur kröfuréttarins um tilboð eða gildi loforða eiga við. Að auki myndi 28. gr. frumvarpsins (um sanngirni) einnig eiga við. Afleiðingar þess að lögfesta slíkt ákvæði yrðu þær að seljendur myndu síður láta frá sér fara verðáætlanir eða þá að þeir myndu áskilja sér fyrirvara til hækkunar.

**Lagt er til að 29. gr. verði felld brott.**

**30. gr.**

Telja verður að að efni ákvæðisins felist í almennum meginreglum kröfuréttar og í 28. gr.

**Lagt er til að 30. gr. verði felld brott.**

**31. gr.**

Telja verður að ákvæði um leiðbeiningarskyldu seljanda (sjá einnig breytingatillögu VÍ) taki yfir umrætt efnisákvæði auk 28. gr.

Lagt er til að 31. gr. verði felld brott.

**32. gr.**

Telja verður að ákvæði þetta sé nú þegar við lýði skv. gildandi rétti sbr. reglur nr. 576/1994 um verðmerkingar (útgefnum af Samkeppnisstofnun).

**33. gr.**

Telja verður að að efni ákvæðisins felist í almennum meginreglum kröfuréttar og í 28. gr.

**Lagt er til að 33. gr. verði felld brott.**

**34. gr.**

Lagt er til að 34. gr. verði að 2. og 3. mgr. 28. gr. Spurning er af hverju neytandi getur einungis krafist sundurliðaðs reiknings ef ekki hefur verið samið um verð. Væri í raun eðlilegra að hann ætti ávallt rétt á því að fá sundurliðað verð nema um annað væri sérstaklega samið.

**36. gr.**

Athygli skal vakin á því að breyta þarf lagatilvísunum í 2. mgr. 36. gr. til samræmis við breytingatillögur Verslunarráðsins ef fallist verður á þær.

**39. gr.**

Grein þessi er óþörf vegna ákvæða 3. gr. frumvarpsins og því **lagt til að hún falli brott.**

**40. gr.**

Ákvæðið er gamaldags, enda tekið beint upp úr kaupalögnum frá 1922, þar sem eingöngu er minnst á ritsíma og pósti en ekki aðra samskiptamáta fjarskiptatækninnar. Ekki er skýrt út, í annars umfangsmikilli greinargerð, hvað teljist flutningatæki "sem gilt þyki að nota". Það sem máli skiptir er hvort að tilkynning er send á sannanlegan hátt.


Lagt er til að 40. gr. hljóði svo:

**"Hafi tilkynningar skv. lögum þessum verið afhentar til flutnings á sannanlegan hátt með ritsíma, pósti, öðrum fjarskiptatækjum eða flutningatækjum missir tilkynnandi engan rétt við það að tilkynningunni seinkar eða hún kemst ekki til skila".**

**41. gr.**

Gildistökuákvæði 41. gr. stenst ekki kröfur birtingarháttu laga sbr. 7. gr. laga nr. 64/1943 og 27. gr. stjórnarskrárinnar. Ekki er unnt að binda gildistöku laga við samþykkt Alþingis eða tiltekinn tíma eftir samþykkt Alþingis nema a.m.k. setja þann fyrirvara að lögin hafi áður verið birt. Slíkt verður hins vegar að teljast óheppileg framkvæmd og verður að telja einfaldara að miða gildistökuna við tiltekna dagsetningu eða þá ákveðinn tíma eftir birtingu.

Virðingarfyllst  
f.h. Verslunarráðs Íslands,

  
Jónas Fr. Jónsson, hdl.  
aðstoðarframkvæmdastjóri.