

M-9/2016. Álit 14. júlí 2017.

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 14. júlí 2017 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-9/2016.

I

Álitaefni og kröfugerð

Þann 26. janúar 2016 bað X, hér eftir álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna ágreinings um þjónustu sem hún keypti af fyrirtækinu Y, hér eftir seljandi. Álitsbeiðandi telur þjónustuna gallaða og krefst þess að greiddir reikningar vegna þjónustunnar verði endurgreiddir álitsbeiðanda ásamt áföllnum kostnaði.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 3. febrúar 2016, var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og honum veittur tveggja vikna frestur til að skila þeim. Andsvör seljanda bárust nefndinni 5. febrúar 2016. Hinn 10. febrúar skilaði álitsbeiðandi athugasemdum sínum vegna andsvara seljanda. Seljandi fékk athugasemdir álitsbeiðanda sendar til upplýsinga þann 16. febrúar 2016 og var einnig gefinn kostur á að koma sínum athugasemdum á framfæri við nefndina ef einhverjar væru. Seljandi nýtti sér þá heimild og bárust athugasemdir hans 18. febrúar 2016. Álitsbeiðandi fékk athugasemdir seljanda sendar þann 26. febrúar 2016 og var honum bent á heimild hans til að hafa uppi enn frekari athugasemdir. Frekari athugasemdir bárust nefndinni ekki. Með bréfi, dags. 3. júlí 2017, var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni og meðfylgjandi gögnum kemur fram að álitsbeiðandi hafi í byrjun sumars 2015 óskað eftir þjónustu seljanda við ástandsskoðun fasteignar sem hún hafði í huga að festa kaup á. Á heimasíðu seljanda má finna svofellda lýsingu á því hvað felist í ástandsskoðun:

„Ástandsskoðun er gerð til að meta væntanlega þörf á framkvæmdum við byggingar, og er nauðsynleg greining áður en haldið er út í sjálfar verkframkvæmdir.

Ástandsskoðun leiðir til ástandsskýrslu þar sem sundurliðun á því hvað gera þarf og hvert ástand einstakra byggingarluta er.

[...]

Ástandsskoðun er tilvalið að gera þegar um fleiri en einn eiganda fasteigna er um að ræða, [...] eða þegar um sölu eða kaup á fasteign er að ræða.“

Að sögn álitsbeiðanda var óskað eftir þjónustu seljanda við ástandsskoðun fasteignarinnar fyrir kaupin til að staðreyna hvort raki væri í fasteigninni. Starfsmaður seljanda kom á staðinn, skoðaði fasteignina og komst að þeirri niðurstöðu að eignin væri í góðu standi en lagfæra yrði þak og nokkra glugga. Álitsbeiðandi segist hafa spurt starfsmann seljanda ítrekað um það hvort hann fyndi fúkkalykt í fasteigninni en segir hann hafa neitað því. Þegar álitsbeiðandi sagðist finna slíka lykt á einum stað hafi starfsmaður seljanda sagt að þessi

lykt stafi aðeins af því að um gamla fasteign sé að ræða. Fyrir þjónustu seljanda greiddi álitsbeiðandi 37.385 krónur samkvæmt meðfylgjandi reikningi.

Eftir ástandsskoðun seljanda og niðurstöður hennar ákvað álitsbeiðandi að festa kaup á fasteigninni. Þegar álitsbeiðandi flutti inn segist hún hafa tekið eftir myglubletti á áberandi stað á háaloftinu, mikilli myglu í glugga í hjónaherbergi og risi auk þess sem mikil mygla hafi komið í ljós í baðherbergi í kjallara. Þá hafi bleyta eða raki í gólfi í öðru herbergi einnig verið sýnileg og hún sjáist reglulega en ekki alltaf. Vegna þessa hafði álitsbeiðandi samband við seljanda og sendi honum myndir af umræddum atriðum. Seljandi sendi í kjölfarið sama starfsmann aftur á staðinn sem aftur sagði að allt væri í lagi utan þess að þakið þyrfti endurbætur líkt og hann hafi bent á í fyrri skoðun. Álitsbeiðandi tekur hins vegar fram að mygla á háalofti stafi ekki af leka í þaki fasteignarinnar heldur hafi hann verið í klæðningu.

Þar sem álitsbeiðandi var ekki sátt við afgreiðslu seljanda hafði hún samband við annað fyrirtæki, Z, til þess að skoða húsnæðið og meta hvort mygla hafi verið til staðar. Starfmaður þess fyrirtækis komst samkvæmt álitsbeiðanda að því að mikill raki væri í útvegg í kjallara sem vísi að bílastæði og sá raki væri líklega einnig kominn í gólfplötu og upp vegg í miðjum kjallara. Rakastig í útveggnum var talið á milli 70-90%, en eðlilegt rakastig er um 10%.

Álitsbeiðandi lét næst eiganda seljanda vita af niðurstöðum fyrirtækisins og hann ákvað að mæta á staðinn sjálfur og skoða fasteignina, sem hann og gerði. Eftir skoðun hans og rakamælingu sagði hann engan raka vera í veggjum fyrir utan á litlu svæði í útvegg við gólf í þvottahúsi og í vegg við gólf í miðjum kjallara. Í kjölfarið hafði álitsbeiðandi aftur samband við Z sem mætti aftur á staðinn og komust að sömu niðurstöðu og áður. Enn hafði álitsbeiðandi samband við seljanda og tók eigandinn fram að hann stæði við upphaflegar mælingar um að enginn raki væri í útvegg og hann samþykki ekki niðurstöðu Z.

Stuttu síðar kveðst álitsbeiðandi hafa tekið eftir reikningi frá seljanda í heimabanka sínum að fjárhæð rúmlega 37.000 krónur, sömu fjárhæð og hún hafi borgað fyrir fyrstu skoðun seljanda. Sá reikningur hafi hins vegar aldrei borist í pósti. Álitsbeiðandi hafi í kjölfarið haft samband við seljanda þar sem hún taldi reikninginn hafa verið gefinn út fyrir mistök því aldrei hafi verið rætt um greiðslu fyrir seinni heimsóknina. Eigandi seljanda hafi kvaðst ætla að skoða málin en ekki haft samband að nýju. Nokkru síðar hafi álitsbeiðandi fengið innheimtubréf frá A vegna ógreidds reiknings og viðbótarkostnaður hafði orðið vegna innheimtukostnaðar. Álitsbeiðandi hafði samband við A og kvað reikninginn vera mistök en nokkrum dögum síðar hafði A samband og sagði seljanda standa við þennan reikning og hann yrði ekki dreginn til baka. Þann 1. febrúar 2016 var seinni reikningurinn orðinn 69.293 krónur samkvæmt fylgigögnum frá álitsbeiðanda.

Álitsbeiðandi telur sig hafa átt rétt á að fá þjónustu sér að kostnaðarlausu vegna kvörtunar á þegar keyptri þjónustu auk þess sem upphaflegri þjónustu hafi verið áfátt. Krefst hún því endurgreiðslu á greiðslu sinni.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda segir hann grunnskýrslu hafa verið unna fyrir álitsbeiðanda þar sem starfsmaður hafi farið yfir ástand eignarinnar. Við skoðunina hafi komið í ljós að hluti glugga og hurða væru í lélegu ástandi ásamt því að ummerki hafi verið um leka eða raka bæði innan í fasteign sem og í þaki.

Eftir fyrstu skoðun hafi álitsbeiðandi óskað eftir að aftur yrði mætt á staðinn og farið yfir einhverja þætti er sneru að skoðuninni. Í seinni skoðun hafi eigandi seljanda mætt á staðinn og allar fyrri niðurstöður staðist.

Síðar hafi álitsbeiðandi óskað eftir þriðju heimsókn seljanda og hafi þá verið mætt með rakamyndavél ásamt hitamyndavél á staðinn, sem staðfest hafi fyrri niðurstöður seljanda um að endurbæta þurfi glugga og hurðir þar sem raki væri að skila sér inn.

Meðfylgjandi andsvörum seljanda var skýring á reikningi vegna seinni skoðana:

„Tímafjöldi 3
Akstur 2
Samtals 30.000 án/vsk eða 37.696 m/vsk
Rauntími sem fór í umræddar skoðanir eru um 6 klukkustundir.“

V

Athugasemdir álitsbeiðanda við andsvör seljanda

Í athugasemdum álitsbeiðanda við andsvör seljanda kemur fram að upplýsingar seljanda um niðurstöður fyrstu skoðunar, um að merki hafi verið um raka/leka inn í fasteign og þaki, séu að koma fram í fyrsta skipti í andsvörum hans til nefndarinnar. Um sé að ræða nýjar upplýsingar enda sé hvergi minnst á raka eða leka í ástandsskýrslu. Álitsbeiðandi ítrekar að ástæða þess að óskað var eftir ástandsskoðun hafi verið að tryggja að ekki yrði fest kaup á fasteign þar sem raka eða lekavandamál sé að finna. Alvarlegt sé að seljandi hafi haldið slíkum upplýsingum leyndum fyrir álitsbeiðanda, auk þess sem upplýsingarnar séu rangar hvað þakið varðar enda sé þar ekki að finna merki um raka eða leka. Myglublettur á háalofti hafi stafað af annarri orsök og var lagfærður með litlum kostnaði.

Álitsbeiðandi segir að eigandi seljanda hafi sjálfur viljað koma og skoða fasteignina í seinni skoðun og þar hafi hann sagt vegginn í kjallara vera það þurran að hægt væri að leggja parket á honum. Það stangist hins vegar á við upplýsingar seljanda um niðurstöður fyrstu skoðunar þess efnis að þar væri að finna merki um raka/leka. Auk þess hafi hann ekki mætt með hitamyndavél í þá skoðun eins og hann heldur fram.

Að lokum gerir álitsbeiðandi athugasemd við það að reikningur vegna seinni skoðana og útskýring á honum sé fyrst að birtast henni núna í andsvörum seljanda. Auk þess hafi ekki farið sex klukkustundir í verkefnið líkt og reikningurinn byggir á.

VI

Frekari athugasemdir seljanda

Í frekari athugasemdum segir seljandi að skýrt komi fram í grunnskýrslu að skipta þurfi út hluta af gluggum, sem sjá megi af myndum að séu ónýtir. Þá hafi íbúi í fasteigninni lýst því yfir, er starfsmaður seljanda var við skoðun, að skipta ætti um þak á fasteigninni auk þess sem fyrri eigendur hafi ætlað að skipta um glugga áður en ákveðið var að setja fasteignina á sölu. Þá sé röng fullyrðing álitsbeiðanda um að seljandi hafi ekki mætt með hitamyndavél við seinni skoðun. Að lokum segir seljandi að álitsbeiðandi hafi verið rukkuð fyrir 3 klukkustundir fyrir tvær aukaskoðanir á 20% afslætti, skýrt hafi verið tekið fram að rukkað yrði fyrir seinni skoðanir og reikningurinn hafi verið sendur til hennar.

VII

Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og seljanda falli undir valdsvið nefndarinnar, sbr. III. kafla laga nr. 87/2006 um breytingu á lögum um lausafjárkaup, lögum um þjónustukaup og lögum um neytendakaup og 1. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 766/2006 um kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa. Viðskipti aðila falla undir lög nr. 42/2000 um þjónustukaup.

Líkt og að framan er rakið keypti álitsbeiðandi þjónustu af seljanda sem fól í sér ástandsskoðun á fasteign vegna fyrirhugaðra kaupa á henni. Sú þjónusta var innt af hendi í

byrjun sumars 2015, líkast til í maí að því er ráða má af gögnum málsins, en reikningur vegna fyrstu skoðunar seljanda var með gjalddagann 1. júní og eindaga 3. júní. Álitsbeiðandi hafði aftur samband við seljanda í lok sumars 2015 þar sem hún taldi þjónustuna gallaða eftir að hún hafði fest kaup á fasteigninni og orðið vör við raka og myglu í henni sem laga þurfti. Taldi hún þjónustu seljanda áfátt þar sem í ástandsskoðun hafi raki eða mygla ekki fundist og vildi úrbætur á því. Sinnti seljandi þeirri þjónustu og krafðist síðar greiðslu fyrir endurkomu. Álitsbeiðandi krefst líkt og fyrr segir endurgreiðslu á greiddum reikningum bæði vegna fyrri skoðunar seljanda, að fjárhæð 37.385 krónur, þar sem hún hafi verið gölluð og vegna seinni skoðunar, samtals 69.293 krónur, þar sem hafi átt rétt á úrbótum sér að kostnaðarlausu.

Kærunefndin álitur að 4. og 9. gr. laga um þjónustukaup nr. 42/2000 eigi við í málinu, en ákvæðin eru svohljóðandi:

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

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 aftur til hans 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.“

Af gögnum málsins og ástandsskýrslu, sem unnin var af hálfu seljanda vegna þjónustunnar, má ekki ráða að seljandi hafi í upphaflegri skoðun gefið álitsbeiðanda upplýsingar um að raka eða leka megi finna innan fasteignarinnar. Aðeins var mælt fyrir um viðgerðir á glugga og þaki fasteignarinnar en ekki framkvæmdir innan hennar vegna raka eða myglu. Skýrslan sem unnin var af starfsmanni seljanda gefur litlar sem engar upplýsingar um þær framkvæmdir sem ráðast verði í innanhúss vegna raka þrátt fyrir að álitsbeiðandi hafi að eigin sögn spurt starfsmanninn ítrekað hvort hann finni fúkkalykt. Þá er frásögn seljanda um niðurstöður upphaflegrar skoðunar misvísandi þar sem ýmist kemur fram að raki hafi fundist innanhúss og að raki hafi ekki fundist innanhúss heldur þurfi aðeins að ráðast í framkvæmdir á ytra byrði fasteignarinnar. Þar sem upplýsingum frá seljanda er áfátt verður að miða við frásögn álitsbeiðanda um það sem fram kom í fyrri skoðun. Álitur kærunefndin að seljandi hafi mátt standa betur að framkvæmd ástandsskoðunarinnar í upphafi með því að bregðast við spurningum seljanda um fúkkalykt sem jafnframt gat gefið seljanda tilefni til frekari skoðunar og/eða leiðbeiningar um kostnað nánari skoðunar, sbr. 4. gr. og 1., 2. og 3. tl. 1. mgr. 9. gr. þkpl.

Kaupandi þjónustu á rétt á að fá bætt úr því ef þjónustan er gölluð, sbr. 11. gr. þkpl. og er seljanda við þær aðstæður aðeins heimilt að krefja neytanda um þá greiðslu sem honum hefði í upphafi borið að greiða ef þjónustan hefði verið innt af hendi rétt og gallalaus samkvæmt 12. gr. laganna. Kærunefndin álitur því að seljanda hafi borið að bæta úr þegar veittri þjónustu við álitsbeiðanda vegna kvörtunar hennar, án þess að krefjast endurgjalds.

Af upplýsingum frá seljanda er ekki ljóst hvort raki hafi upphaflega komið í ljós innandyra, en seljandi heldur því fram að niðurstöður fyrri skoðunar standi eftir frekari skoðanir. Ekki verður fullyrt að starfsmaður seljanda hafi raunar orðið eða mátt verða var við raka eða myglu innan fasteignarinnar þó staðfest hafi verið síðar með ítarlegri skoðun annarra aðila að mygla hafi verið til staðar. Álitsbeiðandi gat ekki gert ráð fyrir ítarlegri skoðun en þeirri sem krafist var og greitt fyrir, þ.e. sjónræna skoðun, þó starfsmaður seljanda hafi mátt leiðbeina álitsbeiðanda um möguleika á nánari skoðun. Hvað sem því líður má ætla að seljandi hafi bætt úr galla á veittri þjónustu með síðari skoðunum, enda var upphafleg þjónusta ekki keypt gagngert í því skyni að staðfesta raka eða myglu og seljandi mætti ítrekað á staðinn til að skoða fasteignina nánar.

Kærunefndin álitur því að álitsbeiðanda hafi, vegna úrbóta seljanda með síðari skoðunum, borið að greiða reikning vegna fyrri skoðunar seljanda og verði sú greiðsla ekki endurgreidd. Seljanda hafi hins vegar borið að bæta úr fyrri þjónustu endurgjaldslaust.

Umtalsverður dráttur hefur orðið á afgreiðslu máls þessa fyrir nefndinni. Meginástæða dráttarins er sú að á tímabilinu 6. júlí til 19. október 2016 var kærunefndin óstarfhæf sökum þess að skipun nefndarmanna hafði ekki verið endurnýjuð. Þeir einstaklingar sem áður höfðu haft skipun til starfa í nefndinni voru því umboðslausir og höfðu ekki heimild til að sinna nefndarstörfum.

VIII

Álitsorð

Seljanda, Y, ber að endurgreiða álitsbeiðanda, X, þá greiðslu sem álitsbeiðandi hefur innt af hendi vegna endurkomu seljanda til úrbóta á veittri þjónustu, ásamt áföllnum kostnaði.

Áslaug Árnadóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hrannar Már Gunnarsson