

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 13. mars 2014 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-97/2013:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 6. nóvember sl. bað X, hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna galla sem hann telur vera á þjónustu við fasteign, en þjónustuna keypti hann af Y, hér eftir einnig nefnt seljandi. Álitsbeiðandi krefst þess að seljandi framkvæmi úrbætur, en greiði sér þar að auki skaðabætur.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 12. nóvember sl., gaf kæruneftndin seljanda kost á andsvörum og frest til þess að skila þeim til 26. nóvember. Engin andsvör bárust. Hinn 26. nóvember bárust kæruneftndinni viðbótargögn frá álitsbeiðanda. Með bréfi, dags. 29. nóvember, gaf kæruneftndin seljanda einnig kost á að koma að andsvörum vegna viðbótargagnanna og frest til þess að skila þeim til 13. desember. Ekkert svar barst frá seljanda. Engin frekari gögn bárust nefndinni. Með bréfi, dags. 10. mars sl., var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni og gögnum sem henni fylgdu kemur fram að hinn 16. febrúar 2012 gerði seljandi tilboð í ýmsar breytingar á íbúð álitsbeiðanda. Var tilboðið í 27 verkliðum þar sem m.a. kom fram að brotnir yrðu veggir, lagðar nýjar lagnir, fræst fyrir lögnum í gólfi, gólfhiti lagður í stofu, flotað yfir gólf, sett upp eldhúsinnrétting, parket fjarlæggt og margt fleira. Var allt efni, vélarleiga, gámalega og vinna innifalin í tilboðinu, sem samtals hljóðaði upp á kr. 3.121.800. Var verkið unnið frá febrúar og fram í apríl 2012. Greiddi álitsbeiðandi fyrstu greiðslu vegna verksins hinn 16. febrúar og lokagreiðslu hinn 12. apríl. Var verkið umfangsmikið og flutti álitsbeiðandi ásamt fjölskyldu sinni úr íbúðinni meðan á verkinu stóð. Segir álitsbeiðandi að skömmu eftir að hann og fjölskylda hans hafi flutt aftur í íbúðina hafi hann kvartað undan því að hiti í gólfi virkaði ekki sem skyldi, sem og að flísar á gólfi væru lausar. Segir álitsbeiðandi að seljandi hafi gert nokkrar árangurslausar tilraunir til að lagfæra gólfhitann. Þá hafi seljandi sent starfsmann sinn til að lagfæra flísarnar, en sú viðgerð hafi alls ekki verið fullnægjandi auk þess sem starfsmaðurinn hafi kíttað brúnir flísanna við vegg, í röngum lit miðað við lit flísanna.

Gerir álitsbeiðandi þær kröfur að flísar sem lagðar voru af seljanda verði rifnar af, gólf endurflotað og grunnað og nýjar flísar lagðar, ásamt því að gólfhiti verði lagaður, allt á kostnað seljanda. Eins krefst álitsbeiðandi skaðabóta, bæði vegna fyrirbyggjandi óþæginda við framangreindar úrbætur, sem og vegna útlagðs kostnaðar vegna skoðunar sérfræðinga á verkinu. Álitsbeiðandi kvartar undan öðrum atriðum í álitsbeiðni sinni, svo sem lögnum í kjallara og gati í gólfi í eldhúsi, en gerir engar kröfur þar að lútandi.

Meðfylgjandi álitsbeiðni eru tvær skoðunarskýrslur, sú fyrri dags. 27. ágúst sl. og hin síðari 22. nóvember sl. Þá fylgja reikningar og greiðslustaðfestingar vegna verkkaupanna ásamt afriti af bréfasamskiptum álitsbeiðanda og seljanda frá júlí 2013

IV

Niðurstaða kæruneftdarinnar

Kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og seljanda falli undir valdsvið nefndarinnar, sbr. lög 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 kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa. Ágreiningur aðila fellur undir lög nr. 42/2000 um þjónustukaup.

Seljandi hefur ekki sent kæruneftndinni andsvör og verður að því er atvik málsins varðar að byggja á því sem kemur fram í þeim gögnum sem álitsbeiðandi hefur sent nefndinni.

Svo sem rakið er í málavaxtalýsingu álitsbeiðanda gerði seljandi tilboð í ýmsar breytingar á íbúð álitsbeiðanda hinn 16. febrúar 2012. Var tilboðið í 27 verkliðum. Álitsbeiðandi telur hluta verksins haldin galla. Tiltekur álitsbeiðandi sérstaklega flísalögn á miðhæð íbúðar sinnar, sem og hitalögn í gólfi á sömu hæð.

Í 9. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup er fjallað um hvenær seld þjónusta telst gölluð. Í 1. tölulið 1. mgr. 9. gr. segir að seld þjónusta teljist gölluð ef: „árangur af unnu verki stenst ekki kröfur skv. 4. gr.[...]“ Þá segir í 5. tölulið sömu mgr. að seld þjónusta teljist einnig gölluð ef „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.“ Í 1. mgr. 4. gr. laganna segir síðan: „Útseld þjónusta, sem veitt er í atvinnuskyni, skal ávallt vera byggð á fagþekkingu og í samræmi við góða viðskiptahætti sem tíðkast hverju sinni. Skyld er að veita allar upplýsingar og leiðbeiningar um vinnu verks með hagsmuni neytanda fyrir augum.“

Álitsbeiðandi aflaði tveggja skoðunarskýrslna og fylgdu þær álitsbeiðni hans. Fyrri skoðunarskýrslan, dags. 27. ágúst sl. var gerð af byggingafræðingi. Að beiðni álitsbeiðanda skoðaði hann gólf miðhæðar í íbúð álitsbeiðanda. Í skýrslunni segir m.a. orðrétt. „Við skoðun kom í ljós að flísar plana ekki nógu vel saman. [...] Einnig eru fúgur ekki í sama lit, þ.e. lagfærðar flísar eru ekki með sama lit í fúgu. Einnig er mismunandi litur á kittisfúgum.“ Þá rekur skýrsluhöfundur að líklegt sé að gólfflöturinn hafi ekki verið flotaður áður en flísarnar voru lagðar. Í niðurstöðum skýrslunnar segir m.a. „Að mínu mati er erfitt að laga flísalögnina þannig að viðunandi sé. Ágallar eru svo miklir á heildarfleti gólfsins að kostnaður við lagfæringar mun verða hár og óvíst um árangur. Það er los víða á flísum og líming hefur ekki tekist sem skyldi. Hvergi er gert ráð fyrir einhverri þenslu á flísalögn. Þær lagfæringar sem gerðar hafa verið eru ekki viðunandi þar sem verktaki hefur ekki notað sama fúgulit. Lagt er til að allar flísar verði teknar upp og byrjað verði upp á nýtt. [...] Tjón húseiganda er verulegt vegna ágalla á flísalögn og nauðsynlegra lagfæringa sem þurfa að fara fram. Þá verða mikil óþægindi og rask fyrir heimilisfólk vegna þessara lagfæringa.“

Síðari skoðunarskýrslan sem álitsbeiðandi aflaði er dags. 22. nóvember sl. Var hún gerð af véltækni-fræðingi sem er m.a. sérfræðingur í hönnun lagna og tekur skýrslan til gólfhitakerfa og ofna í íbúð álitsbeiðanda. Í skoðunarskýrslunni segir m.a.: „Eigendur höfðu endurnýjað gólfefni á stofu, eldhúsi og anddyri með flísum. Til að draga úr gólfkulda vegna flísa var ákveðið að fræsa hitalagnir undir flísar. [...] Fenginn var pípari til verksins og leysti hann málið þannig að ofn í stofu var minnkaður [...] og gólfhiti tengdur við. Á ofni er lofthitastýrður ofnloki og retúrlöki. Gólf hitna ekki en hiti á ofni er mikill og hitar stofu þannig að innihiti verður of hár.“ Er útskýrt í skýrslunni að ofninn í stofu álitsbeiðanda þurfi að gefa frá sér 30-35 gráðu hita til að ná upp hitun í gólfplögnum. Þá er rakið að rennsli frá ofni þeim er seljandi setti upp í stofu álitsbeiðanda dugi fyrir um 3-4 fermetra rými. Stofa álitsbeiðanda sé hins vegar 27 fermetrar. Er niðurstaða skýrsluhöfundar orðrétt: „Gólfhitakerfi er [...] gallað og mun ekki geta skapað þau þægindi sem íbúar eru að sækjast eftir.“

Kærunefndin telur, með vísan til niðurstaðna framanrakinna skoðunarskýrslna, að fallast megi á að verk það er seljandi vann fyrir álitssbeiðanda á íbúð hins síðarnefnda í febrúar til apríl 2012 sé haldið galla í skilningi 1. og 5. tölulið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup. Álitssbeiðandi mun að eigin sögn hafa kvartað undan galla við seljanda fljótlega eftir verklok. Mun seljandi hafa gert einhverjar tilraunir til úrbóta, en þær munu ekki hafa skilað fullnægjandi árangri. Í kjölfarið upphófust bréfaskriftir milli aðila, þ.e. í júlí 2013, þ.e. um 15 mánuðum eftir að framkvæmdum lauk. Telur kærunefndin því ekkert benda til annars en að álitssbeiðandi hafi kvartað undan galla við seljanda í tæka tíð í skilningi 17. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup, en í 2. mgr. 17. gr. kemur m.a. fram að frestur neytanda til að bera fyrir sig galla sé að hámarki tvö ár.

Í 11. gr. laganna er fjallað um úrbótaskyldu seljanda. Þar segir m.a. í 1. mgr. að ef seld þjónusta er gölluð getur neytandi krafist þess að seljandi bæti úr göllunum. Í 2. mgr. 11. gr. segir síðan að ef neytandi á rétt til að krefjast úrbóta skv. 1. mgr. og seljandi þjónustu bætir ekki úr galla innan hæfilegs frests sé neytanda heimilt að láta bæta úr gallanum á kostnað seljanda, enda sé unnt að bæta úr án óhóflegs kostnaðar og til frádráttar komi sú greiðsla sem neytanda bæri að greiða hefði seljandi sjálfur bætt úr hinni seldu þjónustu. Í niðurlagi 2. mgr. 11. gr. er vísað til 12. gr. sömu laga, en þar segir að ef seljandi bæti úr galla á þjónustu sem hann hafi innt af hendi, sé honum eingöngum heimilað 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.

Kröfugerð álitssbeiðanda er fremur óskýr, en ekki verður þó annað séð en hann geri kröfu um að úrbætur verði framkvæmdar á verkinu af þriðja aðila á kostnað seljanda. Af gögnum máls má sjá að seljandi gerði einhverjar tilraunir til úrbóta á verkinu á tímabilinu 1. maí 2012 til 1. ágúst 2013, en án árangurs. Telur kærunefndin því að seljandi hafi ekki framkvæmt úrbætur innan hæfilegs frests í skilningi 2. mgr. 11. gr. laganna. Er álitssbeiðanda því heimilt, skv. 2. mgr. 11. gr. að láta annan aðila en seljanda framkvæma úrbætur á gallanum á verkinu á kostnað seljanda. Skal það gert án óhóflegs kostnaðar og er álitssbeiðanda ekki heimilt að krefja seljanda um kostnað vegna úrbóta sem fara út fyrir hið upphaflega verk.

Álitssbeiðandi hefur einnig krafist skaðbóta vegna fyrirbyggjandi óþæginda við framangreindar úrbætur, sem og vegna útlagðs kostnaðar vegna skoðunar sérfræðinga á verkinu. Hvað síðara atriði varðar hefur álitssbeiðandi lagt fram einn reikning að fjárhæð kr. 36.000. og fellst kærunefndin á að seljanda sé skylt að greiða álitssbeiðanda skaðabætur sem því nemur. Önnur gögn hefur álitssbeiðandi ekki lagt fram. Er bótakrafa álitssbeiðanda vegna fyrirbyggjandi óþæginda því vanreifud og tekur kærunefndin ekki afstöðu til hennar.

V

Álitsorð

ÁlitsbeiðandaX, er heimilt að láta framkvæma úrbætur á því verki er seljandi, Y, vann fyrir hann á tímabilinu febrúar til apríl 2012 á kostnað seljanda skv. 2. mgr. 11. gr. laga nr. 42/2000. Skal seljandi einnig greiða álitsbeiðanda skaðabætur að fjárhæð kr. 36.000.

Pétur Örn Sverrisson
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir