

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 17. desember 2019 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-18/2019.

I

Álitaefni og kröfugerð

Þann 15. febrúar 2019 bað X, hér eftir álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á þjónustu af Y, hér eftir seljandi. Álitsbeiðandi telur þjónustuna gallaða og krefst þess að reikningur seljanda verði felldur niður.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 21. febrúar 2019, var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og honum veittur tveggja vikna frestur til að skila þeim. Seljandi nýtti sér ekki þá heimild. Neftndinni bárust ekki frekari athugasemdir. Með bréfi, dags. 13. desember 2019, var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi óskaði þann 14. janúar 2019 eftir þjónustu seljanda við ástandsmat á gluggum og vegg í íbúð X á Seltjarnarnesi. Verkeiðnin var svohljóðandi: „Það þarf að skipta um sirka 5 glugga á íbúðinni og kíkja á kalt svæði í einum vegg (sjá hvort það sé raki í honum). Það væri flott ef einhver gæt[i] komið og litið á aðstæður sem fyrst og gefið okkur kostnaðaráætlun og smá skýrslu sem við getum farið með í húsfélagið og síðan getum við rætt næstu skref.“

Álitsbeiðandi telur að hún hafi ekki fengið þá þjónustu frá seljanda sem hún óskaði eftir. Að sögn álitsbeiðanda kom starfsmaður seljanda og skoðaði íbúðina í um tíu mínútur á föstudagskvöldi og mældi glerið, sem álitsbeiðandi segist ekki hafa beðið um. Þá segir álitsbeiðandi að annar aðili, eigandi fyrirtækisins, hafi samkvæmt starfsmanninum ætlað að koma næsta dag og skoða fasteignina frekar. Sá aðili kom hins vegar ekki. Álitsbeiðanda barst í kjölfarið skýrsla frá seljanda sem dagsett var þann 31. janúar 2019 og var undirrituð af eiganda fyrirtækisins.

Í skýrslunni kemur fram að óskað hafi verið eftir mælingu á hugsanlegum raka við útvegg og að mál verði tekið vegna fyrirhugaðra glerskipta. Þá segir í skýrslunni: „Við rakamælingu kom ekki fram raki heldur er mun líkleggra að um sé að ræða kuldabru í kverk við gólf þar sem koma saman útveggur og steipt svalahandrið. Mæld voru 4 gler sem hægt er að komast að frá svölum. 2 föst gler, gler í svalahurð og í opnanlegu fagi. Samtals u.þ.b. 3,5 m². Nýtt gler yrði tvöfalt K-gler og nýjir glerlistar kæmu fullmálaðir. Kostnaður við þessi glerskipti er u.þ.b. 200 þús kr. Einnig voru skoðuð önnur gler í íbúðinni en þar sem þetta er í töluverðri hæð þá þarf vinnulyftu til að skipta um þau gler og þar sem líklegt er að farið verði í einhverjar utanhússframkvæmdir á blokkinni í sumar þá er mun skynsamlegra að bíða með þau glerskipti þangað til. Þau gler sem ekki eru aðgengileg frá svölum eru örlítið laus í falsi, þ.e. glerlistar liggja ekki nógu þétt upp að glerjunum. Hægt er að laga það til bráðabirgða með kítun sem framkvæmd yrði innan frá. Opnanleg fög eru stíf í falsi og er hugsanlegt að skipta þurfi um lamir og/eða hefla af fögunum. Til að skipta um lamir á þeim fögum sem ekki eru inni á svölum þarf vinnulyfti. Hins vegar er mögulegt að hægt verði að hefla af fögunum og

eða botnstykki í falsi án þess að taka fögin af lömum. Þá er mælt með því að endurnýja þéttlista allra opnanlegra faga og setja krækjur og götuð stormjárn á fögin. Kostnaður við þessar framkvæmdir þ.e. fyrir utan lamaskipti gæti legið á bilinu 200-300 þús. Sá kostnaður sem þegar er fallinn er vinna smíðs við mælingar og skoðun, rakamyndavél, akstur og skýrslugerð. Samtals 40.052 kr. m/vsk.“

Eftir að hafa gert athugasemdir við þjónustu seljanda bauðst eigandi seljanda, um einni og hálfri viku síðar, til þess að koma og skoða íbúðina nánar með tíu mínútna fyrirvara. Álitsbeiðandi kveðst hafa hafnað því boði og segist hún ekki treysta seljanda til að veita þá þjónustu sem óskað var eftir.

Álitsbeiðandi telur skýrslu seljanda hafa verið ranga. Þar segi meðal annars að enginn raki sé í veggnum sem átti að skoða en samkvæmt skoðun annars aðila, sem kostaði lítið sem ekkert að sögn álitsbeiðanda, var um 80-90% raki í veggnum. Þá hafi þar einnig komið fram að gluggar og listar séu ónýtir að utan sem seljandi hafi ekki tekið fram. Þá kveðst álitsbeiðandi ekki hafa samþykkt greiðslu fyrir skoðunina áður en hún fór fram. Seljandi krafðist upphaflega greiðslu að fjárhæð 40.052 krónur en krefst nú greiðslu að fjárhæð 40.502 krónur og gerir álitsbeiðandi athugasemdir við það. Álitsbeiðandi hefur óskað eftir því við seljanda að hann fjarlægi reikninginn úr heimabanka sínum en seljandi hefur hafnað því.

Álitsbeiðandi krefst þess fyrir kærunefndinni að seljanda verði gert að fjarlægja reikninginn úr heimabanka hennar og henni verði ekki gert að greiða seljanda fyrir þjónustuna.

IV

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 rakamælingu á köldu svæði í einum vegg í íbúð hennar og skoðun á fimm gluggum sem álitsbeiðandi taldi að skipta þurfi um. Í beiðninni var óskað eftir kostnaðaráætlun og „smá skýrslu“ til að afhenda húsfélaginu. Krafan var upphaflega að fjárhæð 40.052 krónur en hefur samkvæmt gögnum málsins hækkað um 450 krónur og er nú alls 40.502 krónur. Samkvæmt reikningi vegna innheimtu fyrir þjónustuna bætast 450 krónur við heildarkostnað verksins ef ekki er greitt á eindaga. Álitsbeiðandi telur að þjónusta seljanda hafi verið ófullnægjandi og krefst þess að seljandi felli niður greiðslukröfu sína.

Kærunefndin telur að 4. og 9. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup (þkpl.) eigi við í málinu, en þar segir:

„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 hagsmunum neytanda fyrir augum.“

„9. gr. Seld þjónusta telst gölluð ef:

- 1. árangur af unnu verki stenst ekki kröfur skv. 4. gr. eða seld þjónusta vikur frá almennum öryggiskröfum, sbr. 5. gr.,*
- 2. seljandi þjónustu hefur gefið rangar eða villandi upplýsingar í auglýsingum eða öðrum tilkynningum sem beint er að almennungi 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 vîkur að öðru leyti frá því sem samningur seljanda og neytanda kveður á um.“*

Álitsbeiðandi hefur lagt fram ástandsskýrslu annars aðila, dags. 18. febrúar 2019, til stuðnings þeirri fullyrðingu að skýrsla seljanda hafi verið röng. Í þeirri skýrslu kemur fram að allt að 90% raki hafi mælst í herbergisvegg sem virðist stafa af steypuskemmd bak við niðurfallsrör við svalagólf. Þá segir að opnanleg fög séu orðin „fúgin og léleg. Þéttikantar á opnanlegum fögum, flestir orðnir lélegir. Lekur víða inn með rúðum, gluggalistar orðnir lélegir. Þétting milli steins og glugga, víða ónýt. Heilt yfir þarfnast gluggar töliverðs viðhalds eða endurnýjunar“. Þá er bent á tvær leiðir til úrbóta, annarsvegar viðgerð á gluggum, glerskipti og skipti á opnanlegum fögum auk kíttnar milli steins og glugga sem áætlað er að muni kosta með efni, vinnu og vinnulyftu um 900.000 krónur. Hins vegar væri hægt að endurnýja alla glugga og svalahurð í íbúðinni sem myndi kosta með efni, vinnu og vinnulyftu um 1.650.000 krónur.

Seljandi hefur samkvæmt gögnum málsins hafnað beiðni álitsbeiðanda um að breyta skýrslu sinni eftir nánari skoðun. Hefur seljandi bent á að aðstæður sem hugsanlega komi fram á öðrum tímum sé ekki unnt að setja inn í skýrsluna sem miðist við ástand á skoðunardegi þann 25. janúar 2019. Kærunefndin telur að ástandsskýrsla seljanda sé í fullu samræmi við það verk sem óskað var eftir að yrði unnið. Hefur ekkert komið fram í málinu sem sýnir fram á að seljandi hafi ekki unnið umbeðið verk eða að þjónustan hafi verið haldin galla. Seljandi virðist hafa notað rakamyndavél við skoðun á mögulegum raka í vegg en í skýrslunni kemur fram að raki sé ekki sjáanlegur og líklegra sé að þar sé að finna kuldaþró. Þrátt fyrir að annar aðili hafi mælt raka á sama stað er ekki unnt að fullyrða að skoðun seljanda hafi verið röng. Seljandi skoðaði einnig glugga íbúðarinnar og setti fram áætlun á kostnaði líkt og óskað var eftir í verkbeiðni.

Kærunefndin álitur að skýrsla seljanda sé fullnægjandi og í samræmi við þá þjónustu sem óskað var eftir. Þjónustan var því ekki haldin galla í skilningi laga nr. 42/2000 um þjónustukaup.

Þegar ekki hefur verið samið um verð fyrir keypta þjónustu ber neytanda, samkvæmt 28. gr. þkpl., að greiða það verð sem telja má sanngjarnt með hliðsjón af því hve vinna er mikil og hvers eðlis vinnan er. Ef seljandi hefur tekið að sér undirbúningsvinnu við að skilgreina hversu mikil vinna verður við ákveðið verk eða skilgreina verð fyrir þjónustuna, er honum heimilt samkvæmt 33. gr. þkpl. að krefjast greiðslu fyrir slíka undirbúningsvinnu. Krafa seljanda sundurliðast þannig að krafist er greiðslu fyrir skoðun smíðs í tvær klukkustundir, sem er að sögn seljanda lágmarksgjald seljanda fyrir mælingu, samtals 14.400 krónur án virðisaukaskatts. Þá er krafist 3.500 króna akstursgjalds, gjald fyrir notkun mælitækis 7.200 krónur og skýrslugerð 7.200 krónur. Verður ekki annað séð að mati kærunefndarinnar en að greiðslukrafa seljanda sé eðlileg með hliðsjón af þeirri vinnu sem innt var af hendi.

Kærunefndinni er samkvæmt framangreindu ekki annað fært en að hafna kröfu álitsbeiðanda.

V Álitsorð

Kröfu álitsbeiðanda, X, er hafnað.

Áslaug Árnadóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson