

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 15. nóvember 2017 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-43/2017.

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 15. júní 2017 bað X, hér eftir álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á heitu vatni af Y, hér eftir nefndur seljandi. Álitsbeiðandi telur að seljandi hafi krafist greiðslu fyrir meira vatn heldur en hann fékk raunverulega afhent og krefst endurgreiðslu á þegar greiddum reikningi vegna afhendingarinnar.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 16. júní 2017, var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og var tveggja vikna frestur veittur til að skila þeim. Andsvör seljanda bárust nefndinni þann 26. júní 2017. Andsvör seljanda voru send til álitsbeiðanda 12. júlí 2017 og honum bent á heimild til að hafa uppi athugasemdir vegna andvaranna. Álitsbeiðandi nýtti sér þá heimild og andsvör hans bárust þann 26. júlí 2017. Athugasemdir álitsbeiðanda voru sendar seljanda og honum veittur kostur á að senda inn frekari andsvör sem seljandi nýtti sér og bárust þau nefndinni 26. júlí 2017. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir. Með bréfi, dags. 6. nóvember 2017, var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi og seljandi eru í sanningssambandi um kaup á heitu vatni til notkunar í fasteign álitsbeiðanda. Í álitsbeiðni og meðfylgjandi gögnum kemur fram að starfsmaður seljanda kom að heimili álitsbeiðanda þann 28. ágúst 2015 til að skipta út hitavatnsmæli. Þegar álitsbeiðandi fékk næst kröfu um greiðslu fyrir heitavatnsnotkun var reikningurinn að fjárhæð 158.141 krónur fyrir tímabilið 1. september 2015 til 26. ágúst 2016. Reikningurinn var vegna notkunar á 1.673 m³ en álitsbeiðandi taldi þessa notkun ekki rétta og fór fram á endurskoðun á reikningnum. Með tölvupósti frá seljanda, dags. 5. apríl 2017, kom fram að notkun álitsbeiðanda umfram eðlilega eða meðalnotkun væri 1.029 m³ og eðlileg notkun væri því 644 m³. Seljandi tók fram að ákveðið hafi verið að koma til móts við álitsbeiðanda með því að endurgreiða honum helming notkunarinnar sem nemur 515 m³ vatns, að fjárhæð 71.565 krónur. Álitsbeiðandi sætti sig ekki við það og taldi bilun í mæli seljanda hafa valdið þessari umframnotkun og óskaði eftir skoðun á mælinum svo unnt yrði að staðreyna rennslið úr honum. Seljandi tilkynnti álitsbeiðanda þá að mælirinn hafi tilheyrt mælasafni sem hafi fallið á prófunum því þeir hafi snúist of hægt og honum hafi því verið fargað.

Álitsbeiðandi hafnar því að þetta magn vatns, um það bil 2,5 x eðlileg notkun, megi rekja til notkunar hans. Þá segir álitsbeiðandi að pípulagningarmeistari hafi farið yfir ofna og inntaksgrind í fasteign álitsbeiðanda og þar hafi ekkert fundist sem gæti hafa orsakað óeðlilega neyslu vatns. Álitsbeiðandi telur það hvíla á seljanda að sanna réttmæti reikningsins og að hann hafi í raun fengið afhent það magn sem reikningurinn byggir á. Telur álitsbeiðandi að uppi sé réttmætur vafi um það hvort mælitæki seljanda í fasteign álitsbeiðanda hafi mælt rétt en ekki var unnt að skoða mælinn nánar líkt og álitsbeiðandi telur sig eiga rétt á.

Álitsbeiðandi hefur þegar greitt reikning vegna vatnsnotkunarinnar með fyrirvara um að hann muni krefjast endurgreiðslu. Krefst hann þess fyrir kæruneftndinni að seljandi endurgreiði honum greiðslu vegna meintrar umframnotkunar á vatni, 86.977 krónur, auk dráttarvaxta.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda kemur fram að mælir í fasteign álitsbeiðanda hafi verið hluti af mælasafni sem féll í prófunum og varð því að skipta mælinum út innan árs. Mælinum hefur nú verið fargað en seljandi segir enga vísbendingu um að viðkomandi mælir hafi verið bilaður eða mælt of mikið magn vatns. Þá segir seljandi að eðli aflfræðilegra mælas é þannig að þeir hægi á sér með tímanum en ekki sé dæmi um að slíkir mælar taki upp á því að mæla mun meira en það magn vatns sem í gegnum þá fer.

Seljandi bendir á að fjölmörg dæmi séu til staðar um mikla notkun á heitu vatni og þá sé oft um bilun í stjórnbúnaði að ræða eða rangrar stillingar á búnaði, svo sem ofnloka. Þá tekur seljandi fram að hann hafi þegar endurgreitt álitsbeiðanda kostnað vegna helmings umframnotkunar án þess að honum sé það skylt en seljandi telur að allt magn vatnsins hafi nýst álitsbeiðanda. Seljandi bendir einnig á að álitsbeiðandi sé í nýju húsnæði og mörg dæmi séu um að notkun aukist mikið á nýjum stað sem ekki ávallt sé unnt að finna skýringu á, en um fyrsta ár álitsbeiðanda var að ræða í húsnæðinu. Tekið er fram að margar ástæður get legið að baki mikilli notkun og einn fullopinn ofn geti notað vatnsmagn á við einbýlishús. Þrátt fyrir að hitakerfi húss sé í lagi tryggi það ekki að notkun sé eðlileg því ofnastillingar og hegðun íbúa skipti meginmáli. Seljandi hafnar frekari þátttöku í greiðslu vegna umframnotkunar álitsbeiðanda.

V

Athugasemdir álitsbeiðanda við andsvör seljanda

Í athugasemdum sínum við andsvör seljanda tekur álitsbeiðandi fram að eftir að mælinum var skipt út hafi vatnsnotkun mælst eðlileg. Eina leiðin til að skoða hvort vatnsmagnið hafi verið rétt mælt áður sé að skoða mælinn sem hafi fallið á prófunum en það hafi seljandi komið í veg fyrir með því að farga honum. Álitsbeiðandi telur sig ekki eiga að bera hallann af því heldur seljandi.

VI

Frekari andvör seljanda

Í frekari andsvörum sínum hafnar seljandi því alfarið að líkur séu á að mælirinn hafi verið bilaður og mælt of mikið magn og ekkert hafi komið fram sem bendi til þess. Þá sé það alþekkt að notendur sem lendi í notkunarfrávikum sem þessum passi vel upp á vatnsnotkun sína í kjölfar slíkra mála og því segi notkun álitsbeiðanda í dag ekkert um það sem áður var. Seljandi tekur fram að hann vinni í samræmi við reglugerð um mælifræðilegt eftirlit með vatnsmælum nr. 1062/2008, farið sé með öllu að lögum og reglum og eingöngu unnið með löggilt mælitæki. Þá sé það eðlilegt að mæli sé fargað enda þjóni það ekki tilgangi að geyma rennslismæla þar sem þeir verði óhæfir til notkunar og prófunar eftir að hafa staðið þurrir í langan tíma.

VII

Niðurstaða kæruneftndarinnar

Kæruneftnd 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 kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa. Viðskipti aðila falla undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup, sbr. b-liður 1. mgr. 2. gr. laganna.

Líkt og að framan greinir krefst álitsbeiðandi endurgreiðslu vegna greiðslu hans fyrir umframnotkun vatns samkvæmt reikningi seljanda þar sem hann telur vatnsmagnið sem seljandi krafðist greiðslu fyrir rangt. Seljandi hefur þegar fellt niður helming af umframnotkun vatnsins samkvæmt reikningi að fjárhæð 71.565 krónur.

Um galla er fjallað í 15. og 16. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup (nkpl.). Í a-lið 1. mgr. 16. gr. segir að söluhlutur teljist gallaður ef hann er ekki í samræmi við þær kröfur sem fram komi í 15. gr. Ákvæði 15. gr. er svohljóðandi:

15. gr. Eiginleikar söluhlutar.

Söluhlutur skal, hvað varðar tegund, magn, gæði, aðra eiginleika og innþökkun, fullnægja þeim kröfum sem leiðir af samningi.

Ef annað leiðir ekki af samningi skal söluhlutur:

a. henta í þeim tilgangi sem sambærilegir hlutir eru venjulega notaðir til;

b. hafa þá eiginleika til að bera sem neytandinn mátti vænta við kaup á slíkum söluhlut að því er varðar endingu og annað;

c. henta í ákveðnum tilgangi sem seljandinn vissi eða mátti vita um þegar kaup voru gerð, nema leiða megir af atvikum að neytandi hafi ekki byggt á sérþekkingu seljanda og mati hans eða hafi ekki haft sanngjarna ástæðu til þess;

d. hafa þá eiginleika til að bera sem seljandi hefur vísað til með því að leggja fram prufu eða líkan;

e. vera í venjulegum eða öðrum forsvaranlegum umbúðum sem nauðsynlegar eru til að varðveita og vernda hann;

f. vera í samræmi við þær kröfur opinbers réttar sem gerðar eru í lögum eða opinberum ákvörðunum sem teknar eru á grundvelli laga á þeim tíma sem kaup eru gerð, ef neytandinn ætlar ekki að nota hlutinn á þann hátt að kröfurnar séu þýðingarlausar;

g. vera laus við réttindi þriðja manns, t.d. eignarrétt eða veðrétt. Söluhluturinn skal einnig vera laus við kröfur þriðja manns um réttindi í hlutnum, enda þótt þeim sé mótmælt, nema kröfurnar séu augljóslega órökstuddar.

Af álitsbeiðni verður ráðið að álitsbeiðandi telji afhendingu vatnsins gallaða á grundvelli f-liðar 2. mgr. 15. gr. og með vísan til ákvæðis 6. gr. reglugerðar nr. 1062/2008 um mælifræðilegt eftirlit. Samkvæmt ákvæðinu ber seljandi ábyrgð á mælingum á dreifiveitusvæði sínu og felst m.a. í því að tryggja að vatnsmælar uppfylli kröfur reglugerðarinnar, þar á meðal um nákvæmni og prófanir. Þá skulu mælar að jafnaði teknir úr notkun ef þeir uppfylla ekki kröfur samkvæmt 9. gr. reglugerðarinnar. Kærunefndin telur að ekkert bendi til þess að seljandi hafi starfað í ósamræmi við þær kröfur sem gerðar eru til starfa hans samkvæmt framangreindri reglugerð. Af gögnum málsins verður ráðið að umþrættum mæli var fargað nokkru áður en krafa álitsbeiðanda kom fram um skoðun á mælinum og af þeim sökum var ekki unnt að staðreyna virkni hans. Hins vegar liggur ekkert fyrir í málinu sem sýnir fram á að mælirinn hafi ekki starfað rétt eða verið gallaður. Ástæða þess að mælinum var fargað var sú að hann tilheyrði mælasafni þar sem lítill hluti mælanna hafði snúist of hægt og því mælt vatn í of litlu magni en ekki of miklu. Þá er ekkert sem staðreynir að álitsbeiðandi hafi ekki fengið afhent það magn af vatni sem krafist var greiðslu fyrir. Ber einnig að líta til þess að seljandi hefur þegar endurgreitt álitsbeiðanda fyrir helming af þeirri vatnsnotkun sem var skilgreint sem umframnotkun miðað við almenn viðmið um eðlilega notkun. Getur kærunefndin með hliðsjón af framangreindu ekki fallist á að afhending vatnsins hafi verið gölluð. Verður því að hafna kröfu álitsbeiðanda.

VIII
Álitsorð

Kröfu álitsbeiðanda, X, er hafnað.

Pétur Örn Sverrisson
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hrannar Már Gunnarsson