

Álit kærunevndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 19. mars 2020 gaf kærunevnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-54/2019.

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 25. júlí 2019 bað X, hér eftir álitsbeiðandi, um álit kærunevndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á þjónustu af fyrirtækinu Y, hér eftir seljandi. Álitsbeiðandi telur að þjónustan hafi verið haldin galla og valdið sér tjóni. Álitsbeiðandi krefst þess að seljandi felli reikning sinn niður vegna þjónustunnar og greiði skaðabætur vegna afleidds tjóns sem hún hefur ekki fengið bætt úr tryggingum.

II

Málsmeðferð kærunevndarinnar

Með bréfi, dags. 25. júlí 2019, var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og var tveggja vikna frestur veittur til að skila þeim. Álitsbeiðnin var send seljanda að nýju þann 16. desember 2019. Seljandi nýtti sér ekki heimild til andsvara. Nevndinni bárust ekki frekari athugasemdir. Með bréfi, dags. 10. febrúar 2020, var aðilum tilkynnt að kærunevndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi festi kaup á þjónustu af seljanda sem fól samkvæmt álitsbeiðni í sér veggisögun, frágang og spartlvinnu á steinvegg. Veggurinn var 4.55 fermetrar að stærð en samkvæmt tilboði seljanda þann 31. maí 2018 var kostnaður við veggisögun 12.000 krónur hver fermetri auk virðisaukaskatts, kostnaður við upptekt flísa og hreinsun flísalíms 3.200 krónur á fermetra, auk urðunargjalds og gjalds vegna vinnu við frágang og spartl.

Þegar seljandi var við vinnu í fasteign álitsbeiðanda gaf slanga með glussi sig í miðju verki með þeim afleiðingum að gluss skvettist um íbúðina. Þegar starfsmenn voru við þrif tók annar starfsmaður seljanda upp slípirokk og hélt verkinu áfram. Vegna neista úr slípirokknum varð eldur laus í íbúð álitsbeiðanda og hlaust verulegt tjón af.

Ábyrgðartrygging seljanda bætti álitsbeiðanda tjónið aðeins að hluta þar sem tryggingin tekur ekki til eldsvoða. Varð álitsbeiðandi að krefjast greiðslu úr eigin brunatryggingu til að bæta úr tjóninu, en álitsbeiðandi segir að aðeins hluti af tjóninu hafi fengist bættur, þ.e. aðeins beint tjón vegna eldsvoðans. Afleitt tjón álitsbeiðanda hefur ekki verið bætt en álitsbeiðandi kveðst hafa þurft að seinka flutningi sínum inn í fasteignina um tæplega hálf ár vegna tjónsins. Töfin varð til þess að álitsbeiðandi varð af leigutekjum af annarri fasteign í eigu álitsbeiðanda, þar sem hún gat ekki flutt úr henni og í umþrætta íbúð á áætluðum tíma. Álitsbeiðandi kveðst hafa haft áhugasama leigjendur sem ætluðu að greiða 500.000 krónur á mánuði í leigu og tapaðar leigutekjur nemu því 2.500.000 krónum að sögn álitsbeiðanda.

Seljandi krafðist greiðslu að fjárhæð 360.000 krónur fyrir þjónustuna samkvæmt reikningi dags. 26. september 2018 en þar kom fram að álitsbeiðandi hefði fengið 20% afslátt af heildarfjárhæð vegna tjóns og umfangs. Álitsbeiðandi segir greiðslukröfuna hafa komið sér á óvart enda hafi hún ekki búist við því að vera krafin um greiðslu fyrir verk sem olli henni tjóni. Seljandi sendi reikninginn síðar í innheimtu með kröfu um greiðslu fjárhæðarinnar auk

dráttarvaxta, kostnaðar og innheimtukostnaðar. Seljandi hefur ekki orðið við kröfu álitsbeiðanda um að fella reikninginn niður og greiða skaðabætur vegna tapaðra leigutekna.

Álitsbeiðandi telur að þjónustan hafi verið haldin galla og krefst þess að seljandi felli niður reikning vegna verksins. Þá krefst álitsbeiðandi skaðabóta vegna tapaðra leigutekna, lögmannskostnaðar og tíma sem fór í samskipti við tryggingarfélög.

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 greinir óskaði álitsbeiðandi eftir þjónustu seljanda við að saga niður steinvegg í fasteign hennar, fjarlægja flísar ásamt frágangi. Við framkvæmd þjónustunnar varð eldsvoði í fasteigninni sem olli verulegu tjóni. Vátryggingar seljanda og brunatrygging álitsbeiðanda hafa bætt tjón álitsbeiðanda vegna skemmda á fasteigninni sjálfri. Seljandi krafðist greiðslu fyrir verkið að fjárhæð 360.000 krónur sem var heildarfjárhæð reikningsins með 20% afslætti. Álitsbeiðandi telur að þjónustan hafi verið haldin galla og krefst þess að seljandi felli niður reikning fyrir þjónustuna að fullu. Þá kveðst álitsbeiðandi hafa orðið af leigutekjum vegna tjónsins þar sem um hálf t. ári hafi farið í viðgerðir. Alls nemur tjónið 2.500.000 krónum að sögn álitsbeiðanda og krefst hún greiðslu þeirrar fjárhæðar úr hendi seljanda. Álitsbeiðandi krefst einnig skaðabóta vegna lögmannskostnaðar og endurtekinnna samskipta við tryggingarfélög.

Kærunefndin álitur að 4. og 9. gr. þkpl. 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 er ljóst að álitseiddandi varð fyrir tjóni vegna eldsvoða í fasteigninni sem var að rekja til athafna starfsmanna seljanda. Þrátt fyrir að viðgerðir hafi nú farið fram getur kæruneftndin ekki annað en fallist á að þjónustan hafi valdið álitseiddanda margvíslegu óhagræði og að mistök starfsmanna seljanda hafi valdið álitseiddanda umtalsverðu tjóni. Telur kæruneftndin að þjónustan hafi því verið haldin galla, sbr. 1., 4. og 5. tl. 1. mgr. 9. gr. þkpl.

Neytandi getur gripið til vanefndarúrræða vegna galla á veittri þjónustu samkvæmt þkpl. og hefur álitseiddandi krafist þess að reikningur seljanda verði felldur niður. Kæruneftndin telur að líta verði á kröfu álitseiddanda sem kröfu um afslátt samkvæmt 13. gr. þkpl. Samkvæmt ákvæðinu getur neytandi krafist afsláttar af verði þjónustu ef hún er haldin galla og skal afslátturinn svara til gallans. Þjónusta þarf að vera minna virði en ella vegna galla svo fallist verði á kröfu um afslátt. Afsláttur miðast við það hvers virði þjónustan er fyrir neytanda eftir að hún hefur verið innt af hendi.

Viðgerðarkostnaður vegna tjóns sem rekja má til mistaka starfsmanna seljanda var bættur úr ábyrgðartryggingu seljanda og brunatryggingu fasteignarinnar. Í málinu liggja ekki fyrir upplýsingar um það hvort seljandi hafi lokið verkinu eftir eldsvoðann en af atvikum máls má ráða að svo sé. Hins vegar verður að líta til þess að vegna galla á þjónustu seljanda drógust viðgerðir á húsnæðinu. Kæruneftndin álitur að álitseiddandi eigi því rétt á afslætti af reikningi seljanda. Telur nefndin hæfilega áætlað að afsláttur skuli nema helmingi heildargreiðslu fyrir verkið. Samkvæmt reikningi seljanda nam heildargreiðsla fyrir verkið 432.000 krónum og ber álitseiddanda því að greiða 216.000 krónur fyrir þjónustuna.

Álitseiddandi hefur ekki lagt fram gögn sem staðreyna annað tjón hennar vegna lögmanskostnaðar eða tapaðra leigutekna. Kæruneftndin telur sér því ekki fært að fallast á kröfu álitseiddanda um skaðabætur vegna afleidds tjóns.

V

Álitseidd

Þjónusta seljanda, Y, sem innt var af hendi fyrir álitseiddanda, X, var haldin galla. Ber seljanda að veita álitseiddanda afslátt af heildargreiðslu fyrir þjónustuna sem nemur helmingi hennar eða 216.000 krónum. Álitseiddanda ber að greiða seljanda 216.000 krónur fyrir þjónustuna.

Öðrum kröfum álitseiddanda er hafnað.

Áslaug Árnadóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson