

## **M-66/2016. Álit 13. febrúar 2018 – Endurupptaka á M-17/2015**

### **Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa**

Hinn 13. febrúar 2018 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-66/2016.

#### **I**

##### **Álitaefni og kröfugerð**

Hinn 26. febrúar 2015 bað X, hér eftir nefndur álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa og afhendingu á heitu vatni frá Y, nú Z, hér eftir nefndur seljandi. Ágreiningur aðila laut að hitastigi vatns sem seljandi afhendir álitsbeiðanda. Nefndin lauk málinu þann 2. nóvember 2015 með áliti nr. M-17/2015. Hinn 11. júlí 2016 óskaði álitsbeiðandi eftir endurupptöku málsins á þeim forsendum að málinu hafi ranglega verið vísað frá.

#### **II**

##### **Málsmeðferð kærunefndarinnar**

Með bréfi, dags. 25. júlí 2017, tilkynnti kærunefndin aðilum að málið hefði verið endurupptekið og gaf þeim frest til 7. ágúst 2017 til að koma að athugasemdum eða frekari gögnum. Athugasemdir álitsbeiðanda bárust þann 4. ágúst 2017 og athugasemdir seljanda þann 8. ágúst 2017. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir.

#### **III**

##### **Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda**

Álitsbeiðandi hefur um árabil fest kaup á heitu vatni til afhendingar fyrir fasteign sína, sumarhús í dreifbýli að A. Fasteignin hefur verið tengd hitaveitu frá því árið 2000, en fyrstu tvö árin keypti álitsbeiðandi vatnið af forvera seljanda. Seljandi tók síðar við rekstri á svæðinu árið 2002 og eftir það kveðst álitsbeiðandi hafa greitt fyrir kaup á vatninu til seljanda, en fyrsti reikningurinn er dagsettur þann 29. janúar 2002. Fyrir liggur að fram til ársins 2007 var fyrirtæki í eigu álitsbeiðanda skráður eigandi fasteignarinnar en álitsbeiðandi sjálfur frá þeim tíma.

Það vatn sem seljandi afhendir álitsbeiðanda er 55°C heitt en aðrir á svæðinu fá hins vegar að sögn álitsbeiðanda um og yfir 80°C heitt vatn fyrir sama gjald auk þess sem þrýstingur vatnsins sé hærri. Að sögn álitsbeiðanda leiðir það til þess að hitakostnaður hans er helmingi hærri en hjá öðrum á svæðinu, enda þurfi meira magn vatns til hitunar þegar vatnið er svo kalt.

Áður en seljandi festi kaup á rekstri forvera síns var álitsbeiðanda áskilin 50% lækkun gjalds vegna kaupa á vatninu, þ.e. leiðréttingu gjalds, miðað við afhendingu á 55°C heitu vatni í stað 80°C vatni. Sú lækkun átti sér stoð í reglugerð nr. 664/1995, sem gildi um starfsemi forvera seljanda en þar sagði: „Hitaveitan leiðréttir gjald fyrir vatnsnotkun með tilliti til hitastigs, þannig að fyrir hverja gráðu á Celsius, sem mælt hitastig við bæjarmörk viku frá 80°C breytist gjaldið um 2% til lækkunar sé hitinn lægri en 80°C en annars til hækkunar.“ Þegar seljandi yfirtók starfsemi á svæðinu var ákvæðið að sögn álitsbeiðanda tekið úr reglugerðinni og gildir nú reglugerð nr. 297/2006 um starfsemi seljanda.

Af gögnum málsins má ráða að álitsbeiðandi hafi frá árinu 2005 reynt að fá leiðréttingu á „ólögmætri gjaldtöku“ og afslátt frá seljanda vegna kaupanna en hann kveðst hafa fengið upplýsingar um mismunandi hitastig vatns á svæðinu sama ár.

Í tölvupósti frá álitsbeiðanda til seljanda, dags. þann 6. janúar 2005, segir m.a.:

*„Undirritaður tók hitaveitulögn í ofangreint hús strax við byggingu fyrri hluta árs 2001. Því miður hefur hún aldrei gagnast sem skyldi, kalt er í húsinu á veturnum og ofnar hafa sprungið sökum vatnsleysis. Ástæður þessa eru fyrst og fremst lágur hiti vatns inn í hús (nú 57°) og lítill þrýstingur (nú 1,1 bar). [...]*

*Við ákvörðum um hvernig hitun húss skyldi háttáð, var ekki upplýst að hitaveita inn í þetta hús yrði með lakari hætti en önnur hús í grenndinni, þannig að þessi niðurstaða er engan vegin í samræmi við eðlilegar væntingar. Ég fæ ekki heldur séð að [seljanda] sé stætt á að mismuna viðskiptavinum á þennan hátt [...].“*

Að lokum krafðist álitsbeiðandi úrbóta svo hitastreymi verði „í samræmi við önnur hús í grenndinni“, afsláttar miðað við „eðlilegan“ hitakostnað sem verði afturvirkur, svo og að seljandi taki þátt í kostnaði „vegna viðgerða og lagfæringa á kerfi“.

Þá segir einnig í tölvupósti frá álitsbeiðanda:

*„Nágrannar mínir fá allt að 20 gráðum heitara vatn en ég og þrýstingur hjá þeim er helmingi hærri. Bilanir, þ.e. vatnsleysi, eru mun tíðari hjá mér. Af þessum sökum hefur kostnaður vegna kyndingar, bilana og hitakerfis orðið mun meiri en efni stóðu til. [...].“*

Álitsbeiðandi segir seljanda hafi brotið á sér á tvennan hátt, með því að upplýsa hann ekki fyrirfram um að gæði á þjónustu til hans yrði mun lakari en til annarra á svæðinu og kostnaður mun meiri. Einnig með því að innheimta „fullt gjald fyrir þessa skertu þjónustu.“

Álitsbeiðandi segir að seljanda hafi ekki verið heimilt að breyta einhliða skilmálum viðskipta sem hann stofnaði til við forvera félagsins á svæðinu. Lækkun áður en seljandi tók við nam 50% afslætti (80°C – 55°C x 2%) en sá afsláttur var einhliða felldur niður þegar seljandi tók við án tilkynningar til álitsbeiðanda. Segir hann að verðleiðrétting vegna hitastigsins hafi verið veigamikil forsenda fyrir viðskiptunum. Þá telur álitsbeiðandi að einhliða ákvörðun seljanda um að skilgreina 55°C vatn sem ásættanlegt lágmarkshitastig sé órökstudd og í engu samræmi við aðstæður á svæðinu þar sem hitastig er almennt yfir 80°C.

Álitsbeiðandi telur að afhending vatnsins sé gölluð samkvæmt a- og b-lið 15. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup og krefst 50% endurgreiðslu, að viðbættum vöxtum og vaxtavöxtum, á öllum reikningum frá þeim tíma sem seljandi tók við rekstri á svæðinu. Fyrsti reikningurinn var útgefinn 29. janúar 2002. Þá krefst álitsbeiðandi 50% afsláttar til frambúðar, samkvæmt c-lið 26. gr. og 1. mgr. 31. gr., laganna, vegna áframhaldandi kaupa á heitu vatni fyrir fasteignina, nema til komi viðunandi lagfæring á hitastigi vatnsins.

#### IV

#### Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda segir hann að hann hafi aðeins átt hlut í forvera sínum frá árinu 2002 og viðskipti álitsbeiðanda hafi því verið við þann aðila. Seljandi sameinaðist forvera sínum og tók yfir þeim rekstri að fullu árið 2010.

Í tölvupósti frá seljanda til álitsbeiðanda, dags. 6. apríl 2005, segir m.a.:

*„Við yfirferð á þessu máli kom fram að árið 2002 var hitastýriloki færður úr brunni og heim í hús og hann stilltur þannig að talið varð að [álitsbeiðandi] sæti við sama borð og aðrir viðskiptavinir [...].“*

Kveðst seljandi því hafa leitast við að gera allar ráðstafanir sem tækar eru til að hækka inntakshitastig vatnsins en ekki sé unnt að hækka hitastigið frekar þar sem um tilvik sé að ræða þar sem seljandi „ræður ekki við eðli vatnsins“.

Seljandi tekur fram að álitsbeiðandi greiði samkvæmt gjaldskrá seljanda sem veiti ekki heimild til mismunandi gjaldtöku, enda hafi fyrirtækið gert allar tækar ráðstafanir til að hækka inntakshitastig vatns í fasteign álitsbeiðanda. Reynt var að bæta úr málum með svokölluðu úthlaupi, þar sem heitu vatni er hleypt framhjá mæli álitsbeiðanda til að halda hitastigi vatnsins uppi, en úthlaupið er stillt á 55°C. Vatninu er hleypt út með svokölluðum blæðingum og kveðst seljandi bera kostnað af því. Seljandi segir að notkun á heitu vatni í fasteign álitsbeiðanda sé í meira lagi miðað við notkun hússins, en það komi ekki á óvart þar sem um er að ræða lítt einangrað eða óeinangrað bjálkahús. Þá tekur hann fram að fasteign álitsbeiðanda sé sú eina við götuna sem sé tengt við vatnslögn sem geti valdið því að hitastig sé lægra en í öðrum húsum á svæðinu.

Seljandi segir að honum hafi verið heimilt að breyta skilmálum þegar hann sameinaðist forvera sínum og þar með heimilt að fella niður hitastigsleiðréttingar samkvæmt viljayfirlýsingu sem var grundvöllur sameiningar fyrirtækjanna. Í þeirri yfirlýsingu var að sögn seljanda ákveðið að sama þjónusta yrði veitt og sama gjaldskrá myndi gilda á svæðinu Akranes og Borgarnes og sú sem gildi í Reykjavík á þessum tíma. Á öðrum svæðum í Borgarbyggð átti að veita góða þjónustu á hagstæðu verði. Þá tekur seljandi fram að við samrunann hafi söluverð heits vatns lækkað um 34% og á móti voru felldar niður svokallaðar hitastigsleiðréttingar, þ.e. afsláttur vegna hitastigs undir tilteknum viðmiðunarmörkum.

Þá hafi álitsbeiðandi frá upphafi vitað að hitastig vatnsins væri í lægra lagi og því hafi hið eiginlega umsamda ástand verið heitt vatn við þetta tiltekna hitastig. Þá hafi í reynd ekki verið samið um afhendingu á heitara vatni heldur aðeins samið um afhendingu á heitu vatni og er stefnt að því að á sumarhúsum sé hitastigið 50°C að lágmarki við tengigrind.

Stefna seljanda um inntakshita í dreifbýli og á sumarhúsasvæðum er að lágmarki 50°C við tengigrind og er hitastig vatns til álitsbeiðanda yfir þeim mörkum. Hins vegar sé erfitt að setja neðri mörk á hita sökum þátta eins og fjarlægðar frá dælustöð og álags á hitaveituna.

Með hliðsjón af ákvæðum reglugerðar nr. 297/2006, gildandi gjaldskrár seljanda, svo og því að seljandi hafi neytt allra úrræði sem í boði eru til að halda hærra hitastigi, telur seljandi að sér sé ekki skylt að veita afslátt vegna lægra hitastigs.

Seljandi bendir einnig á að, ef kærunefndin fellst á að hann hafi ofrukkað álitsbeiðanda fyrir vatnið, þá sé hluti krafanna fyrndur samkvæmt lögum nr. 150/2007 um fyrningu kröfuréttinda, þar sem fyrningarfrestur er fjögur ár samkvæmt 3. gr. laganna. Geti álitsbeiðandi því ekki krafist greiðslu lengra aftur í tímann en sem nemur fjórum árum frá upphafi máls. Seljandi bendir á að álitsbeiðandi hafi ekki gert grein fyrir því hvað leiði til þess að afsláttur eigi að vera 50%. Þá hafi álitsbeiðandi ávallt greitt reikningana án þess að gera sérstakan fyrirvara.

## V

### 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 og krafa álitsbeiðanda um afslátt vegna galla fellur undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup. Nefndin mun því aðeins fjalla um þann þátt þessa máls sem snýr að álitsbeiðanda sem einstaklingi sem sem keypt hefur heitt vatn af Y og síðar dótturfyrirtæki Y, Lögskipti milli Y og fyrirtækisins

B, heyra ekki undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup og verður því ekki fjallað um þau hér, enda er um tvo aðgreinda aðila að ræða samkvæmt lögum.

Líkt og áður segir telur álitsbeiðandi að vatn sem hann hefur um árabíl keypt af seljanda sé gallað þar sem vatnið er 55°C heitt í stað 80°C líkt og vatn sem seljandi afhendir nágrönnum hans. Krefst álitsbeiðandi endurgreiðslu á kostnaði sem nemur 50% af greiðslu sinni til seljanda frá árinu 2002 vegna þess galla og 50% afsláttar til frambúðar í viðskiptum sínum við seljanda. Samkvæmt upplýsingum frá álitsbeiðanda hófst viðskiptasamband hans við Y, vegna á kaupa á heitu vatni á árinu 2007. Þegar af þeirri ástæðu verður ekki fjallað um endurgreiðslukröfu fyrir þann tíma.

Þá telur álitsbeiðandi að seljanda hafi verið óheimilt að fella einhliða niður samningsskilmála milli forvera síns og álitsbeiðanda. Kærunefnd mun ekki fjalla um þetta atriði því fyrir liggur að sú reglugerð sem markar grunn að viðskiptum milli álitsbeiðanda og Y, var þegar í gildi þegar viðskipti milli aðila hófust á árinu 2007.

Um galla er fjallað í 15. og 16. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup (nkpl.). Í 1. mgr. 15. gr. segir m.a. að söluhlutur skuli fullnægja þeim kröfum sem leiða af samningi aðila hvað varðar tegund, magn, gæði, aðra eiginleika og innþökkun. Í f. lið 2. mgr. segir að ef annað leiði ekki af samningi skuli söluhlutur:

*„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; [...]"*

Ljóst er að innihald samnings milli álitsbeiðanda og Y, markast af þeim reglum sem um starfsemi hitaveitna gilda. Í orkulögum nr. 15/1967, sem gilda m.a. um starfsemi seljanda hvað varðar það atriði sem hér er til skoðunar, er ekki sett skilyrði um hitastig eða þrýsting vatns. Reglugerð nr. 297/2006 er sett á grundvelli orkulaga varðandi þann þátt sem hér er til umfjöllunar. Í 4. mgr. 12. gr. reglugerðarinnar segir aðeins eftirfarandi varðandi hitastig á heitu vatni:

*„Y, er ekki skylt að veita afslátt af sölu heits vatns vegna lágs hitastigs þess á afhendingarstað enda geri Y, þær ráðstafanir sem má ætlast til af henni til að halda hitastiginu í eðlilegu horfi.“*

Seljandi kveðst hafa gert allar tiltækar ráðstafanir til að tryggja hitastig hjá álitsbeiðanda og að það sé hærra en 50°C og uppfylli því eigin stefnu. Af gögnum málsins virðist mega ráða að hitastigið sé að jafnaði um 55°C.

Kærunefndin telur að þar sem ekki er til að dreifa opinberum eða öðrum viðurkenndum viðmiðum um hitastig á heitu vatni á afhendingarstað en þeirri viðmiðun sem fram hefur komið að Y, hefur sett sér og með hliðsjón af efni 4. mgr. 12. gr. reglugerðar um Y, sé ekki hægt að slá því föstu að heitt vatn sem álitsbeiðanda er afhent að A, sé haldið galla í skilning laga nr. 48/2003. Þá telur kærunefndin að ákvæði laga nr. 50/2000 um lausafjárkaup leiði til sömu niðurstöðu að því marki sem þau lög ná til viðskipta með heitt vatn. Fær þessi niðurstaða einnig stoð í 3. mgr. 16. gr. laga um neytendakaup.

Kærunefndin telur þó að eðlilegt væri að settar yrðu fyllri reglur um sölu á heitu vatni til húshitunar, þar með talið um hitastig á afhendingarstað, í því skyni að skýra réttarstöðu viðskiptamanna hitaveitna.

Samkvæmt framansögðu er kröfum álitsbeiðanda hafnað.

**VI**  
**Álitsorð**

Kröfum álitsbeiðanda, X, á hendur Y, og dótturfyrirtækinu Z, er hafnað.

---

Pétur Örn Sverrisson  
formaður

---

Jón Rúnar Pálsson

---

Hrannar Már Gunnarsson