

Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 19. mars 2020 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-17/2019.

I

Álitaefni og kröfugerð

Þann 13. febrúar 2019 bað X, hér eftir álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á þjónustu af Y, hér eftir seljandi. Álitsbeiðandi telur að þjónustan hafi verið haldin galla og krefst endurgreiðslu á samtals 2.086.000 krónum.

II

Málsmeðferð kærunefndarinnar

Með bréfi, dags. 1. mars 2019, var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og honum veittur tveggja vikna frestur til að skila þeim. Seljandi nýtti sér þá heimild og bárust andsvörin þann 6. mars 2019. Hinn 7. mars 2019 voru álitsbeiðanda send andsvörin til upplýsinga og honum bent á heimild til að hafa uppi athugasemdir vegna þeirra. Álitsbeiðandi nýtti sér þá heimild og bárust athugasemdirnar 15. mars 2019. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir. Með bréfi, dags. 17. janúar 2020, var aðilum tilkynnt að kærunefndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi kveðst hafa keypt þjónustu af seljanda sem fólst í endurbótum á baðherbergi í fasteign álitsbeiðanda. Álitsbeiðandi festi sjálfur kaup á flísamál til verksins sem hann greiddi 186.000 krónur fyrir. Seljandi sá um alla vinnu við verkið og útvegaði seljandi sérfræðiþjónustu þegar þörf var á, þ.e. við pípu- og raflagnir. Þann 22. október 2018 hóf seljandi verkið með niðurrifi á baðherberginu en að sögn álitsbeiðanda var samið um að verkið yrði klárað eins fljótt og mögulegt væri. Í byrjun nóvember fór að hægjast á framgangi verksins og var lítið unnið í nóvember fyrir en þann 19. nóvember þegar gólf var flotað og veggir réttir af fyrir flísalögn. Hafði niðurrif, pípulögn og flötun því tekið mánuð.

Álitsbeiðandi kveðst hafa farið erlendis þann 2. desember og átti sturta að vera tilbúin við heimkomu þann 18. desember. Seljandi mætti hins vegar lítið sem ekkert á staðinn á þeim tíma en flísalögn lauk þann 29. desember. Álitsbeiðandi segir að flísalögnin hafi lítið illa út þar sem flestar flísar voru skakkar, fúga misbreið og frágangur lélegur.

Eftir viðræður milli aðila var komist að samkomulagi um að álitsbeiðandi greiddi ekki eftirstöðvar umsamins verðs til seljanda, sem voru 637.000 krónur. Hafði álitsbeiðandi þá greitt 1.900.000 krónur til seljanda, þar af 700.000 krónur vegna vinnu pípulagningarmanns. Aðilar sömdu einnig um að seljandi greiði fyrir nýjar flísar og álitsbeiðandi finni múrara til að leggja flísarnar. Var ákveðið að seljandi fengi að halda því eftir sem honum hafði verið greitt þar sem allt leit vel út fyrir utan flísalagningu að sögn álitsbeiðanda.

Í kjölfarið segir álitsbeiðandi að hann hafi ákveðið að rífa lítinn hluta af flís af veggnum til að sjá hvernig undirvinnu var háttað. Að sögn álitsbeiðanda var undirvinnu ábótavant, flísar voru hálf lausar og lítið mál að ná þeim heilum af, mikill raki var undir gólfi, rafmagn teipað saman, dósir lausar, rammi fyrir vegg laus og engin einangrun.

Álitsbeiðandi hefur nú rífið allt niður og segir hann ljóst að öll vinna seljanda hafi verið haldin miklum annmörkum. Í janúar 2019 var baðherbergið því ónothæft og erfitt

reyndist að ná sambandi við seljanda. Þá kom í ljós leki á hæðinni fyrir neðan íbúð álitsbeiðanda, sem barst frá baðherberginu. Að sögn álitsbeiðanda viðurkenndi píulagningarmaður að hann hafi rekið sig í lögn og við það hafi orðið mikil bleyta.

Álitsbeiðandi krefst þess að seljandi endurgreiði sér að fullu fyrir vinnu við verkið ásamt kaupum á flísunum þar sem þær séu ekki nothæfar. Er krafa álitsbeiðanda því alls að fjárhæð 2.086.000 krónur.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda tekur hann fram að þjónustan hafi ekki verið keypt af honum persónulega heldur af fyrirtæki hans. Að sögn seljanda var haft samband við hann þann 27. september 2018 og hann beðinn um að taka að sér flísalögn á baðherbergi. Verkefnastaða fyrirtækisins var mjög umfangsmikil á þeim tíma og kveðst seljandi hafa sagt álitsbeiðanda að hann gæti ekki tekið að sér fleiri verkefni. Álitsbeiðandi sagði þá að hann ætti erfitt með að fá iðnaðarmann í verkið og sömdu aðilar að endingu um að seljandi myndi vinna verkið eftir getu hverju sinni. Álitsbeiðanda var því fullkunnugt um að verkið myndi taka lengri tíma en eðlilegt væri að sögn seljanda. Þegar álitsbeiðandi fór erlendis frá 2. til 18. desember stóð til að vinna á heimili álitsbeiðanda en vegna ófyrirsjáanlegra aðstæðna og manneklu var það ekki hægt. Hins vegar var reynt að hraða verkinu svo álitsbeiðandi gæti notað sturtu á baðherberginu fyrir áramót og var því unnið frá 18. desember til og með aðfangadegi auk daganna milli jóla og nýárs.

Seljandi kveðst ekki sammála því að allar flísar hafi verið skakkar, fúgan misbreið og frágangur lélegur líkt og álitsbeiðandi heldur fram. Álitsbeiðandi hefur lagt fram myndir sem sýna fram á smávægilegar skekkjur og atriði sem auðvelt er að laga en engin mynd sýni heildarmynd baðherbergisins. Bendir seljandi á að álitsbeiðandi hafi komið aðfinnslum á framfæri við seljanda með því að senda myndir. Seljandi svaraði fyrir þau atriði sem álitsbeiðandi benti á með samantekt, sem liggur fyrir í málinu. Var þar útskýrð ástæða þeirra meintu annmarka sem voru á verkinu og farið yfir það hvernig bætt verði úr þeim. Nokkrar flísar voru skemmdar og átti að skipta þeim út, laga átta flísar yfir salerniskassa, ein flís var skökk ásamt því að fúga á gólfi hitti ekki á fúgu á einum vegg. Bauðst seljandi til þess að laga framangreind atriði og fullklára verkið í kjölfarið sem átti ekki að taka meira en þrjá til fjóra daga. Álitsbeiðandi féllst ekki á það og vildi rífa allar flísar af fá nýjan aðila til verksins. Seljandi upplýsti álitsbeiðanda um að undirvinna yrði eyðilögð ef flísarnar verða rifnar af og væri því ráðlegra að skipta út veggflísum eða leggja aðrar flísar yfir gólfið. Álitsbeiðandi samþykkti þá tillögu sem fól einnig í sér að álitsbeiðandi hélt eftir eftirstöðvum af umsömdu verði og að seljandi myndi endurgreiða flísarnar. Álitsbeiðandi ætlaði í kjölfarið að finna annan verktaka til að klára verkið enda voru báðir aðilar sammála um að undirvinna væri í lagi. Síðar ákvað álitsbeiðandi að rífa allar flísar af og þar með eyðileggja undirvinnuna.

Seljandi segir ekki óeðlilegt að auðvelt sé að fjarlægja flís sem hefur aðeins verið límd niður í rúma viku. Þá er ekki óeðlilegt að flísar fari af í heilu lagi án mikils átaks. Seljandi bendir á að af myndum að dæma hafi hluti flísanna verið svo fastar við vegg að þær brotnuðu þegar þær voru fjarlægðar. Seljandi segir ekki heldur óeðlilegt að raki sé undir flísum þegar búið er að nota baðherbergið til að fara í sturtu. Þá hafði ekki verið búið að setja gúmmí-fúgu meðfram niðurfalli en einnig sleppur vatn ávallt á milli fúgu. Bendir seljandi á að vatnsheldni baðherbergis sé ekki vegna sjálfra flísanna heldur sé það undirvinnan sem gerir baðherbergi vatnshelt. Að sögn seljanda var rammi fyrir vegg festur með þremur til fjórum múrskrúfum í hverjum bita og er burðargeta þeirra mörg tonn. Ekki er þörf á að einangra slíkan vegg þar sem um falskan vegg er að ræða sem kemur utan á innvegg sem einnig er burðarveggur. Einangrun er notuð sem hljóðeinangrun og brunavörn. Álitsbeiðanda var að sögn seljanda vel kunnugt um það hvernig veggurinn var settur upp og óskaði ekki sérstaklega eftir einangrun þegar verkið var unnið. Seljandi segir að þegar salerni var fjarlægt hafi sturtast þar niður og

hafi um tveir til þrjár lítrar farið á gólfið sem þurrkaðir voru samstundis. Að sögn seljanda hefði það ekki valdið rakaskemmdum í íbúðinni fyrir neðan baðherbergið. Seljandi segir að honum sé ekki kunnugt um þær upplýsingar sem álitsbeiðandi kveðst hafa fengið frá pípulagningarmanni en að honum vitandi hafi ekki annar leki orðið við verkið. Seljandi bendir á að álitsbeiðandi ákvað að gera upp baðherbergið sökum þess að leki hafi orðið frá íbúðinni fyrir ofan íbúð álitsbeiðanda.

Seljandi segir rangt að erfitt hafi reynst að ná á seljanda enda hafi hann svarað öllum erindum frá álitsbeiðanda á sama tíma og honum var neitað um að klára verkið. Í kjölfar samkomulags aðila hafa samskiptin nær eingöngu snúist um kröfu álitsbeiðanda um að fá endurgreitt fyrir verkið að undanskilinni vinnu pípulagningarmanns. Sú krafa var ekki í samræmi við samkomulag aðila um verklok.

Seljandi bendir á að baðherbergi álitsbeiðanda sé ónothæft sökum þess að hann ákvað sjálfur að rífa allar flísar af baðherberginu í stað þess að fara eftir því sem honum var ráðlagt og samið hafði verið um. Þar með varð undirvinnan fyrir hnaski. Seljandi telur að það hafi verið að öllu leyti óþarfi að rífa flísar af veggjunum þar sem unnt var að lagfæra aðfinnslur álitsbeiðanda með mun minni vinnu og litlum kostnaði. Seljandi kveðst hafa verið tilbúinn í að leysa málið frá upphafi og taldi að niðurstaða væri komin eftir fund aðila og samkomulag í kjölfarið. Álitsbeiðandi hafi hins vegar snúist hugur og krefst nú fullrar endurgreiðslu sem seljandi kveðst ekki geta fallist á. Greiðslur til seljanda hafa að hans sögn verið sundurliðaðar eftir útlögðum efniskostnaði að fjárhæð 869.000 krónur og fyrir tímavinnu alls að fjárhæð 1.031.000 krónur vegna undirvinnu. Í þeirri vinnu var ekki innifalin greiðsla fyrir tímavinnu við flísalögn að fjárhæð 637.000 krónur sem álitsbeiðandi átti eftir að greiða. Seljandi bendir á að hann hafi ávallt verið tilbúinn til að endurgreiða kostnað vegna kaupa á flísum fyrir 186.000 krónur sem hafi átt að duga til að lagfæra það sem þurfti. Seljandi kveðst tilbúinn til að leysa málið þannig að báðir aðilar geti verið sáttir við niðurstöðuna.

V

Athugasemdir álitsbeiðanda við andsvör seljanda

Í athugasemdum álitsbeiðanda bendir hann á að allar greiðslur hafi borist beint til seljanda sem einstaklings en ekki til fyrirtækis hans. Álitsbeiðandi segir ekki rétt að samið hafi verið um vinnu verksins eftir hentugleika seljanda. Munnlegur samningur var gerður við seljanda um vinnu verksins í tímavinnu, en verkinu átti upphaflega að vera lokið fyrir júl. Álitsbeiðandi kveðst hafa talið þörf á að skoða undirvinnuna þar sem hann taldi flísalögninni ábótavant. Reif hann því flís af og taldi að flísalím væri af skornum skammti á mörgum stöðum. Var því ákveðið að taka fleiri flísar af til að skoða ástandið af illri nauðsyn. Þá kom í ljós að undirvinnan var ekki í lagi, veggir voru réttir af með flísalími og flísalagt yfir málningu sem var laus á veggjum. Álitsbeiðandi kveðst hafa fengið staðfestingu frá múrarameistara um að vinna seljanda væri ekki í lagi. Segir hann því ekki hafa komið til greina að seljandi kláraði verkið vegna þeirra lélegu vinnubragða sem þegar höfðu komið í ljós.

Að sögn álitsbeiðanda var timburveggur sem seljandi byggði í ólagi. Voru stóðir lausar að hluta til á veggjum þrátt fyrir skrúfur í stöðunum auk þess að raflagnir í veggnum voru ekki í samræmi við reglur. Þá var veggurinn klæddur með 10 mm krossviði og svo var 6 mm rakavarnarplata límd og skrúfuð þar á. Samkvæmt upplýsingum sem álitsbeiðandi kveðst hafa frá viðurkenndum aðila þarf að nota þykkari plötur og líma mun þéttara en seljandi gerði. Þá var of langt milli stöða, allt að 93 cm, sem gerði það að verkum að veggurinn hreyfðist ef ýtt var í hann. Klæðning var laus í kringum hillu og hefði enda með því að detta af, en ekki var búið að klára flísalögn þar. Notaðar voru of mjúkar plötur í gólfið og frágangur við niðurfall undir vaski var óásættanlegur að mati álitsbeiðanda. Niðurfallsrörið var of stutt og fullt af flísalími og öðru rusli. Flísar á gólfi voru skakkar þannig að brúnir voru ekki allar í

sömu hæð. Ekki hefði verið unnt að laga það með kíttri eða fúgu. Álitsbeiðandi bendir á að seljandi sagði óhætt að nota sturtuna, en raki barst svo undir flísarnar. Þá var frágangur við flísar í sturtu einkennilegur að mati álitsbeiðanda þar sem efsta brún á flís í skáa var hærri en gólfíð og hætt við að skera sig á kantinum. Flísalagning var léleg á gólfi og leit ekki vel út. Töluvert af skökkum flísum voru á vegg á móti hurð en einnig voru nokkrar flísar skemmdar á kanti. Flísar á gólfi og vegg pössuðu ekki saman með fúgu á móti fúgu. Neðsta flísaröðin var einnig einungis 42 cm á hæð en efsta röðin 60 cm. Álitsbeiðandi bendir á að auðvelt hafi verið að rífa flísar af þar sem málningin á veggnum flagnaði af um leið og tekið var í flísarnar. Á vegg hjá salerni voru flísar lausar og frágangur flísa á klósettkausa var ekki í lagi því þær voru misstórar og skakkar auk þess sem 3 cm ásetu vantaði fyrir eina flís. Álitsbeiðandi segir að hann hafi nú fengið annan aðila til að klára verkið með því að rétta af vegg, leggja flísar, fúga og ganga frá. Sá aðili hafi klárað allt baðherbergið á 111 klukkustundum en seljandi hafi skrifað á verkið 278 tíma og var verkinu ekki lokið.

VI

Niðurstaða kærunevndarinnar

Kærunevnd 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 kærunevnd lausafjár- og þjónustukaupa. Viðskipti aðila falla undir lög nr. 42/2000 um þjónustukaup.

Álitsbeiðandi hefur lagt fram gögn í málinu sem staðfesta að greiðsla fyrir verkið barst á eigin reikning seljanda en ekki á reikning fyrirtækis í hans eigu. Seljanda var tilkynnt um framlagningu þeirra gagna og afstöðu kærunevndarinnar. Seljandi hefur ekki veitt nefndinni nánari upplýsingar sem staðfesta að fyrirtæki í hans eigu hafi veitt þjónustuna og mótttekið greiðslu vegna hennar. Nefndin telur því að seljandi sé réttur aðili að máli þessu sem raunverulegur þjónustuveitandi.

Líkt og að framan er rakið keypti álitsbeiðandi þjónustu af seljanda sem fól í sér endurbætur á baðherbergi í fasteign álitsbeiðanda. Var allt rífið út af baðherberginu, gólfíð flotað, unnið við pípulagnir og raflagnir, falskur veggur reistur, reynt að rétta vegg af og flísalagt vegg og gólf, en seljandi lauk ekki við flísalögn. Álitsbeiðandi telur að þjónusta seljanda hafi verið haldin margvíslegum annmörkum þar sem hvorki undirvinna né flísalögn hafi verið unnin af fagmennsku. Álitsbeiðandi hefur nú fjarlægt allar flísar af baðherberginu og fengið annan verktaka til að ljúka verkinu með því að rétta af vegg, flísaleggja, setja fúgu milli flísa og ganga frá. Krefst álitsbeiðandi endurgreiðslu frá seljanda vegna greiðslu að fjárhæð 1.900.000 krónur fyrir þjónustuna auk 186.000 króna endurgreiðslu fyrir kaup á flísum.

Kærunevndin álitur að 4. og 9. gr. laga um þjónustukaup nr. 42/2000 (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. Skyld 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 viku 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.“

Álitsbeiðandi benti seljanda á annmarka við flísalögn á baðherberginu áður en henni var lokið og hafnaði frekari vinnu af hálfu seljanda. Á myndum sem liggja fyrir í málinu má sjá skekkju á flísum á nokkrum stöðum á veggjum og milli gólfs og veggja ásamt því að brotnað hefur upp úr nokkrum flísum. Seljandi hefur bent á að skekkjan geti stafað af því að veggir séu ekki beinir og flísar ekki hornréttar en þegar fúga er sett milli flísa sjáist skekkjumörkin lítið sem ekkert. Að sögn seljanda hefðu úrbætur falið í sér lítið rask þar sem flísum yrði aðeins skipt út á nokkrum stöðum. Á myndum frá álitsbeiðanda sést einnig að málning er laus á vegg þar sem flísar voru lagðar af seljanda og síðar fjarlægðar af álitsbeiðanda. Bendir það til þess að undirbúningur veggja fyrir flísalögn hafi ekki verið að öllu leyti fullnægjandi. Telur kærunefndin að þjónusta seljanda hafi verið haldin galla í skilningi 5. tl. 1. mgr. 9. gr. þkpl.

Kærunefndin álitur í samræmi við framangreint að þjónusta seljanda hafi verið haldin annmörkum. Ekki verður hins vegar fallist á að annmarkar við flísalögn hafi verið svo miklir að umfangi að nauðsynlegt hafi verið að rífa allar flísar af veggjum og gólfum áður en verkinu sjálfu ásamt úrbótum var lokið. Kærunefndin telur sér ekki fært að slá því föstu að undirvinna seljanda hafi verið haldin annmörkum að öðru leyti en að undirbúningi veggja fyrir flísalögn var ábótavant á nokkrum stöðum. Að mati nefndarinnar hefðu úrbætur seljanda verið æskilegur kostur til að bæta úr þeim annmörkum sem voru á flísalögninni og undirvinnu á veggjum. Sá möguleiki er hins vegar ekki tiltækur þar sem álitsbeiðandi hefur fjarlægt allar flísar og fengið annan aðila til að leggja flísar að nýju. Álitsbeiðandi hefur að mati nefndarinnar ekki fært fullnægjandi sönnur fyrir öllum fullyrðingum sínum og með niðurrifi á öllum flísum var komið í veg fyrir að frekari sönnunargagna verði aflað.

Nefndin telur að ekki hafi verið lögð fram fullnægjandi gögn til sönnunar um að bleyta hafi verið undir flísum og leki átt sér stað. Er því ekki hægt að staðfesta að verkið hafi verið gallað að því leyti. Þá hefur ekki verið sýnt fram á að vinna pípulagningarmanns hafi verið haldin galla eða að öðru leyti ekki komið álitsbeiðanda að notum, en greiðsla vegna þeirrar vinnu nam 700.000 krónum.

Samkvæmt 13. gr. þkpl. getur neytandi krafist afsláttar frá verði á þjónustu ef hún er haldin galla, en afslátturinn skal svara til umfangs gallans. Álitsbeiðandi greiddi seljanda alls 1.200.000 krónur fyrir vinnu á baðherberginu samkvæmt gögnum málsins og álitur kærunefndin að álitsbeiðandi eigi rétt á afslætti af þeirri fjárhæð. Við mat á fjárhæð afsláttarins verður að líta til þess að umfang gallans liggur ekki fyrir en að áliti nefndarinnar hefði verið unnt að bæta úr annmörkum á verkinu að mestu leyti án þess að rífa flísnar af baðherberginu í heild. Þá hefur ekki verið sýnt fram á að undirvinna seljanda hafi verið haldin galla að öllu leyti. Telur nefndin að afslátturinn skuli hæfilega nema 20% af heildargreiðslu álitsbeiðanda fyrir vinnu seljanda. Ber seljanda því að endurgreiða álitsbeiðanda 240.000 krónur. Þá liggur fyrir að seljandi hefur boðist til að endurgreiða álitsbeiðanda 186.000 krónur

vegna kaupa á flísum sem skemmdust. Að álitni nefndarinnar ber seljanda að endurgreiða álitsbeiðanda þá fjárhæð í formi skaðabóta, sbr. 25. gr. þkpl.

VII

Álitsorð

Seljanda, Y, ber að greiða álitsbeiðanda, X, alls 426.000 krónur.

Áslaug Árnadóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson