

## **Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa**

Hinn 16. ágúst 2017 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-88/2016.

### **I**

#### **Álitaefni og kröfugerð**

Þann 10. október 2016 bað X, hér eftir álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna ágreinings um þjónustu sem hún keypti af fyrirtækinu Y, hér eftir seljandi. Álitsbeiðandi telur þjónustuna gallaða og krefst þess að reikningar vegna þjónustunnar verði felldir niður ásamt skaðabótum.

### **II**

#### **Málsmeðferð kæruneftndarinnar**

Með bréfi, dags. 17. október 2016, var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og honum veittur tveggja vikna frestur til að skila þeim. Seljandi óskaði eftir fresti til að skila andsvörum sem samþykktur var til 25. nóvember 2016. Andsvör seljanda bárust nefndinni 28. nóvember 2016. Hinn 29. nóvember voru álitsbeiðanda send andsvörin til upplýsinga og bent á heimild til að hafa uppi athugasemdir vegna þeirra. Athugasemdir álitsbeiðanda bárust þann 5. janúar 2017. Athugasemdir álitsbeiðanda voru sendar til seljanda sama dag og honum bent á heimild sína til að hafa uppi frekari athugasemdir innan tveggja vikna ef einhverjar væru. Hann nýtti sér ekki þá heimild. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir. Með bréfi, dags. 11. ágúst 2017, var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

### **III**

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

Álitsbeiðandi keypti þjónustu af seljanda sem framkvæmd var þann 1. júlí 2016, en þjónustan fólst í flotun á 18 fm. gólfi í eldhúsi og anddyri í fasteign hennar. Degi eftir að gólfið var flotað hafði álitsbeiðandi samband við seljanda og óskaði eftir að fá að ræða útkomu verksins við hann þar sem hún kveðst ekki hafa verið sátt. Seljandi bað álitsbeiðanda um að senda sér myndir í farsíma sinn sem hún gerði en fékk engin svör að hennar sögn. Þá reyndi álitsbeiðandi að hringja í seljanda en ekki gekk að ná á hann fyrr en um miðjan ágúst þegar seljandi hafði samband til að krefjast greiðslu fyrir verkið að fjárhæð 55.000 krónur. Óskaði álitsbeiðandi þá eftir fundi með seljanda til að ræða verkið og sýna seljanda hvað hún væri óánægð með.

Fundurinn var haldinn þann 22. ágúst þar sem álitsbeiðandi segir seljanda m.a. hafa hækkað róminn, gripið fram í fyrir sér og sagt við hana að hann hlusti ekki á svona „kjaftæði“. Síðar strunsaði seljandi á dyr, skellti hurðinni og keyrði í burtu. Eftir þetta sendi álitsbeiðandi bréf á tölvupóstfang seljanda og óskaði eftir óháðu mati á gólfinu en ekkert svar barst. Álitsbeiðandi lét því Z taka út gólfið og að þeirra mati þarf að fjarlægja flotið og flota upp á nýtt þar sem los er í flotinu.

Þann 22. september 2016 sendi álitsbeiðandi bréf á seljanda og skoraði á hann að gera við gólfið innan ákveðins tímaramma og frysta reikninginn þar til samkomulag yrði. Engin svör bárust og reikningurinn var hvorki felldur niður né frystur.

Álitsbeiðandi krefst þess fyrir kæruneftndinni að reikningur fyrir vinnuna, að fjárhæð 55.000 krónur, verði felldur niður þar sem gólfið sé ónýtt. Þá fer álitsbeiðandi fram á þriggja

mánaða leigutap sem nemur 375.000 krónum vegna biðtímans sem þetta hefur tekið. Álitsbeiðandi krefst endurgreiðslu fyrir matsgerðina sem kostaði 57.750 krónur því hana hefði ekki þurft ef gólfið væri í lagi. Að lokum krefst álitsbeiðandi 450.000 króna greiðslu til að láta gera við gólfið, þrifa og mála, en samkvæmt meðfylgjandi matsgerð verður kostnaður við viðgerðir um 446.110 krónur.

#### IV

##### **Andsvör seljanda**

Í andsvörum seljanda segir hann að áður en hann hóf flotun á gólfinu hafi hann tekið eftir því að öll fasteignin hafi hallað um 10 cm. Gerði hann álitsbeiðanda grein fyrir því að flota verði alla hæðina en ekki bara 1-2 herbergi, því lögmál vatns eigi við hér.

Álitsbeiðandi hafði að sögn seljanda ákveðið að leigja starfsmanni hjá seljanda íbúðina og því ákvað seljandi, svo starfsmaður hans gæti flutt inn sem fyrst, að flota þessi tvö herbergi. Seljandi kveðst hafa tekið þá ákvörðun í samráði við álitsbeiðanda að „núll flota“ gólf í eldhúsi og anddyri, þ.e. nota þunnt lag til að fá góða áferð. Eftir að seljandi hafði flotað gólfið segir hann álitsbeiðanda hafa ráðist í stærri framkvæmdir þar sem hún hafi fengið starfsmann seljanda, sem ætlaði að leigja íbúðina, til að brjóta niður vegg og flísar, mála alla íbúðina o.fl. Umræddur starfsmaður seljanda vann öll kvöld og helgar því vinnan var mikil og þannig tafðist það að hann gæti flutt inn. Þessar framkvæmdir voru m.a. í forstofu, eldhúsi, baðherbergi og einu svefnherbergi. Segir seljandi að því sé ekki hægt að tengja leigutap við vinnu sína. Frá þeim degi sem seljandi flotaði gólfið þar til matsmaður kom liðu tveir mánuðir og á þessum mánuðum áttu sér stað stórfamkvæmdir á íbúðinni.

Þá tekur seljandi fram að hann svari ávallt símanum og hafi aldrei beðið um myndir af flotinu. Seljandi kveðst hafa farið ásamt öðrum aðila og tekið út gólfið en þá hafi ekkert los fundist en bæði hann og álitsbeiðandi hafi þó vitað fyrirfram að gólfið hallaði. Skömmu síðar segir hann álitsbeiðanda hafa hringt í sig og beðið um reikning fyrir vinnunni, þar sem hún hafi fengið mann til að taka út gólfið og sá aðili hafi sagt að gólfið sé ásættanlegt. Sá aðili var annar matsmaður en sá sem gerði matsgerðina.

Þá segist seljandi vita að álitsbeiðandi hafi setið og barið í gólf in og þannig hafi komið los. Þá hafi álitsbeiðandi ekki greitt starfsmanni sínum fyrir vinnuna og er það mál í ferli á Neytendastofu. Sama hafi aðrir iðnaðarmenn að segja um hana, álitsbeiðandi finnur að hans sögn ávallt athugasemdir við vinnu þeirra og neitar að borga. Seljandi telur skrytið að álitsbeiðandi segist ætla að fá annan fagaðila til að flota gólfið þar sem á myndum í auglýsingu á íbúðinni megi sjá lakkað flot frá sér.

#### V

##### **Athugasemdir álitsbeiðanda við andsvör seljanda**

Í athugasemdum álitsbeiðanda við andsvör seljanda kemur fram að hún óski eftir því að seljandi sendi tæmandi verklagslista og tæmandi verkfæra- og efnislista. Svar við andsvörum seljanda verði sent til nefndarinnar þegar þessir listar berast. Þá óskar álitsbeiðandi eftir því að reikningur seljanda verði frystur þar til niðurstaða hefur fengist.

#### VI

##### **Niðurstaða kærufndarinnar**

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

Líkt og að framan er rakið keypti álitseiddandi þjónustu af seljanda sem fól í sér flotun á gólfi í eldhúsi og anddyri fasteignar í hennar eigu. Sú þjónusta var innt af hendi þann 1. júlí 2016. Álitseiddandi telur þjónustuna gallaða og krefst þess að reikningur vegna hennar verði felldur niður. Þá krefst álitseiddandi greiðslu frá seljanda vegna leigutaps að fjárhæð 375.000 krónur, útlagðs kostnaðar við matsgerð að fjárhæð 57.750 krónur svo og greiðslu vegna fyrirhugaðra viðgerða að fjárhæð 450.000 krónur.

Kærufndin 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 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 vikur 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.“*

Álitseiddandi telur að þjónusta seljanda hafi verið gölluð og kveðst hafa látið hann vita um meintan galla strax degi eftir að verkið var unnið. Segir álitseiddandi að eftir það hafi reynst erfitt að ná sambandi við seljanda þar til um miðjan ágúst en þá ákváðu aðilar að hafa fund vegna málsins. Eftir fund aðila þann 22. ágúst 2016 óskaði álitseiddandi eftir því við seljanda í tölvupósti að kvaddur yrði óháður aðili til að meta ástand gólfsins en seljandi svaraði þeirri beiðni ekki. Óskaði álitseiddandi því einhliða eftir mati frá Z. Í þeirri matsgerð, sem fyrir liggur í málinu, kemur m.a. eftirfarandi fram um ástand gólfsins:

*„Nýbúið er að flota gólfín í forstofunni og eldhúsinu. Þegar gólfín voru strokin með jární þá mátti heyra víða los í flotinu. Í eldhúsinu var losið nálægt öllum veggjunum. Í forstofunni var losið áberandi mest nálægt einum veggnum. Einnig var halli á gólfunum mældur og kom í ljós að halli á gólfínu í eldhúsinu var 1,5 cm á 3,3m. Í forstofunni var hallinn 1,5 cm á 2,0 m. Frávik frá lóðlínu ætti aldrei að vera meiri en 30/00, og helst ekki meiri en 10/00. [...]*

*Vegna þess að mikið los er í flotuninni þá hefur gólfið ekki verið undirbúið nógu vel áður en flotað var. Þess vegna er hættu á að flotið haldi áfram að losna. Þess vegna þarf að fjarlægja allt flotið af gólfunum og flota gólfín að nýju. Veggi og loft í forstofu*

*og eldhúsi þarf að mála eina umferð og alla íbúðina þarf að þrifa vegna mikils ryks sem verður þegar flotið verður fjarlæggt af gólfunum.“*

Í framangreindri matsgerð er staðfest að vinnu seljanda hafi verið ábótavant og að flota þurfi gólfið á nýjan leik, m.a. vegna lélegrar undirbúningsvinnu. Seljandi hefur bent á að álitsbeiðandi hafi ráðist í miklar framkvæmdir eftir flotunina og að álitsbeiðandi hafi barið í gólfið til að framkalla los, en engin gögn hafa verið lögð fram til stuðnings þeim fullyrðingum. Þá hefur álitsbeiðandi haldið því fram frá upphafi að gólfið sé gallað. Verður því að fallast á það með álitsbeiðanda að þjónustan hafi verið gölluð samkvæmt 1. og 5. tl. 9. gr. þkpl., enda stenst flotunin og ástand gólfsins ekki eðlilegar kröfur um endingu og gæði, sér í lagi þegar litið er til þess að seljandi er fagmaður á þessu sviði. Álitsbeiðandi krafðist þess að seljandi bætti úr gallanum með tölvupósti þann 22. september 2016, í samræmi við 1. mgr. 11. gr. þkpl., en engin svör bárust að sögn álitsbeiðanda. Þeirri frásögn álitsbeiðanda hefur ekki verið mótmælt. Þar sem seljandi hefur ekki orðið við kröfu álitsbeiðanda um úrbætur verður að líta til 2. mgr. 11. gr. þkpl. Þar kemur fram að neytanda sé heimilt að láta bæta úr galla á kostnað seljanda ef hann bætir ekki úr galla innan hæfilegs frests, enda sé unnt að bæta úr án óhóflegs kostnaðar og til frádráttar komi sú greiðsla sem neytanda ber að greiða ef seljandi hefði sjálfur bætt úr veittri þjónustu, sbr. 12. gr. þkpl.

Álitsbeiðandi krefst fyrir kærunefndinni greiðslu frá seljanda að fjárhæð 450.000 krónur vegna viðgerðarkostnaðar. Áætlaður viðgerðarkostnaður byggir á ætluðum kostnaði samkvæmt matsgerð frá Pendo matsmönnum og skiptist í kostnað við viðgerðir, fyrir að fjarlægja flot og farga því fyrir 163.660 krónur og að slípa, grunna og flota gólfið á ný samtals 91.850 krónur. Þá er krafist greiðslu að fjárhæð 52.000 krónur fyrir þrif á íbúðinni og 130.600 krónur fyrir að mála vegg.

Kærunefndin álitur að seljanda beri að greiða fyrir úrbætur á gólfi fasteignarinnar þar sem hann hefur ekki orðið við kröfu álitsbeiðanda um að bæta úr gallanum. Greiðsla seljanda skal fara fram í samræmi við fyrirliggjandi reikning vegna úrbóta sem framkvæmdar hafa verið á gólfinu. Í kostnaði við úrbætur felst að fjarlægja flotið og farga því, svo og að slípa, grunna og flota gólfið á ný. Ekki er fallist á að seljanda beri að greiða fyrir þrif á íbúðinni eða fyrir málun á veggjum í eldhúsi og anddyri. Athygli vekur að áætlaður kostnaður við flotun er 91.850 krónur samkvæmt matsgerð Z, en seljandi krafðist greiðslu að fjárhæð 55.000 fyrir sama verk. Einnig er annar kostnaður samkvæmt matsgerðinni nokkuð úr hófi. Bendir nefndin á að álitsbeiðandi ber að takmarka tjón sitt með því að halda kostnaði við viðgerðirnar í lágmarki.

Ef neytandi verður fyrir tjóni vegna gallaðrar þjónustu á hann rétt til skaðabóta nema seljandi þjónustunnar sýni fram á að gallinn verði ekki rakinn til vanrækslu hans, sbr. 1. mgr. 15. gr. þkpl. Álitsbeiðandi krefst skaðabóta úr hendi seljanda vegna kostnaðar við matsgerð að fjárhæð 57.750 krónur. Verður að fallast á að seljanda beri að greiða álitsbeiðanda þann kostnað samkvæmt fyrirliggjandi reikningi.

Þá krefst álitsbeiðandi einnig greiðslu, í formi skaðabóta, að fjárhæð 375.000 krónur vegna tapaðra leigutekna. Ekki verður séð af því sem fyrir liggur í málinu að tapaðar leigutekjur stafi af vanrækslu seljanda heldur raunar af ástæðum sem varða álitsbeiðanda. Þá eru engin gögn í málinu sem styðja það að íbúðin hafi átt að vera leigð út, hvenær eða fyrir hvaða fjárhæð og verður því að hafna þeirri kröfu.

Umtalsverður dráttur hefur orðið á afgreiðslu máls þessa fyrir nefndinni. Meginástæða dráttarins er sú að á tímabilinu 6. júlí til 19. október 2016 var kærunefndin óstarfhæf sökum þess að skipun nefndarmanna hafði ekki verið endurnýjuð. Þeir einstaklingar sem áður höfðu haft skipun til starfa í nefndinni voru því umboðslausir og höfðu ekki heimild til að sinna nefndarstörfum.

## VII

### Álitsorð

Seljanda, Y, ber að greiða kostnað vegna úrbóta á gólfi í fasteign álitsbeiðanda, X, þegar reikningur liggur fyrir. Í þeim úrbótum felst að fjárlægja flotun og farga henni, slípa, grunna og síðar flota gólfið á nýjan leik.

Seljanda ber einnig að greiða fyrir matsgerð Z að fjárhæð 57.750 krónur.

Öðrum kröfum álitsbeiðanda er hafnað.

---

Áslaug Árnadóttir  
formaður

---

Jón Rúnar Pálsson

---

Hrannar Már Gunnarsson