

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 20. janúar 2020 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-92/2018.

I

Álitaefni og kröfugerð

Þann 26. nóvember 2018 bað X, hér eftir álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á þjónustu við þakviðgerðir af fyrirtækinu Y, hér eftir seljandi. Álitsbeiðandi telur að þjónustan hafi verið haldin galla og krefst endurgreiðslu.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 26. nóvember 2018, var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og honum veittur tveggja vikna frestur til að skila þeim. Þann 2. desember 2019 var álitsbeiðnin ásamt fylgigögnum send til seljanda að nýju, í bréfpósti til seljanda á nýtt heimilisfang fyrirtækisins, og var seljanda gefinn kostur á að koma andsvörum á framfæri til nefndarinnar. Seljandi nýtti sér ekki þá heimild og engin frekari gögn bárust nefndinni. Með bréfi, dags. 16. janúar 2020, var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til meðferðar.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni og meðfylgjandi gögnum kemur fram að álitsbeiðandi óskaði eftir þjónustu seljanda við þakskipti á fasteign í hennar eigu. Seljandi gerði í kjölfarið tilboð í verkið þann 12. júlí 2018. Samkvæmt tilboðinu fólst í verkinu að skipta um járn, þakpappa og áfellur á 120 fermetra þaki fasteignarinnar. Kemur þar fram að kostnaður vegna vinnu verði 840.000 krónur, efniskostnaður verði 439.500 krónur og greiða skuli 50.000 krónur fyrir ruslhreinsun. Heildarkostnaður ásamt virðisaukaskatti var samkvæmt tilboðinu 1.648.580 krónur. Í tölvupósti, dags. 14. júlí 2018, sagði seljandi að verkið muni hefjast 13. ágúst og muni ljúka í sömu viku.

Þann 22. ágúst 2018 hafði seljandi samband við álitsbeiðanda og krafðist þess að hún millifærði alls 1.500.000 krónur á reikning fyrirtækisins fyrir lok dagsins. Álitsbeiðandi varð við þeirri beiðni og kveðst hafa tekið lán til að greiða seljanda. Á þeim tíma hafði seljandi lagt pappa og járn á þakið. Álitsbeiðandi kveðst hafa staðið í þeirri trú að seljandi væri iðnmenntaður og hefði mikla kunnáttu og reynslu af sambærilegum verkum. Síða fyrirtækisins á samfélagsmiðlinum Facebook var traustvekjandi að sögn álitsbeiðanda auk þess sem fyrirtækið virtist hafa starfað frá því árið 2006. Síðar kveðst álitsbeiðandi þó hafa komist að því að fyrirtæki af allt öðrum toga hafði starfað á sömu kennitölu aðeins einu ári áður. Þegar álitsbeiðandi hafði greitt seljanda umbeðna fjárhæð segir hún að farið hafi að „renna tvær grímur“ á hana.

Álitsbeiðandi telur að þjónusta seljanda hafi verið haldin galla og hefur hún í samskiptum við seljanda ítrekað óskað eftir endurgreiðslu þeirrar fjárhæðar sem hún greiddi til seljanda þann 22. ágúst 2018. Seljandi hefur haldið því fram að sögn álitsbeiðanda að hann hafi skilað af sér fullbúnu verki við þakskipti og telur sig eiga rétt á greiðslunni. Telur álitsbeiðandi að seljandi hafi skemmt meira en hann hefur lagað og bendir á margvíslega annmarka á vinnu seljanda. Að sögn álitsbeiðanda lak frá þaki fasteignarinnar á einum stað í eldhúsi þegar seljandi var ráðinn til verksins. Nú leki hins vegar frá þakinu um alla fasteignina,

á stærra svæði og í meira magni í eldhúsinu, í bílskúr, stofu, fyrir ofan stiga, úr viftu á baðherbergi og þar sem lagnarör koma inn í fasteignina í þvotthús í kjallara. Kveðst álitseiddandi ekki hafa efni á að ráða aðila til að ljúka verkinu enda hafi hún tekið lán til að greiða seljanda fyrir viðgerðina. Seljandi hefur ekki gefið út reikning fyrir greiðslu álitseiddanda þrátt fyrir að álitseiddandi hafi ítrekað óskað eftir því svo hún geti í það minnsta óskað eftir endurgreiðslu af virðisaukaskatti vegna vinnunnar.

Að sögn álitseiddanda hélt seljandi því fram að túður sem voru á þakinu á tveimur stöðum væru óþarfar. Kveðst álitseiddandi hafa trúað því, enda hafi hún ekki vitneskju á slíku. Seljandi fjarlægði túðurnar af þakinu og lagði þakpappa og járn yfir allt þakið. Síðar kveðst álitseiddandi hafa fengið þær upplýsingar frá byggingameistara að túður hafi mikilvægu hlutverki að gegna fyrir fasteignina. Raki fór í gegnum rör frá rýmum fasteignarinnar, upp á þak og út í gegnum túðurnar samkvæmt teikningum af húsinu. Seljandi lagði hins vegar þakpappa og járn yfir rörin á þakinu sem tengja á við túður. Kemur það í veg fyrir að þakið fái nauðsynlega loftun og nú safnast raki undir klæðninguna með tilheyrandi skemmdum. Seljandi lokaði að sögn álitseiddanda fyrir loftræstingu í gluggalausum rýmum eins og í þvottahúsi og á baðherbergi sem veldur því að þegar t.d. er farið í sturtu berist gufa upp í gegnum viftuna, mæti þar köldu lofti, skemmi tréverkið, breytist svo í vatn þar sem gufan kemst ekki út og rennur aftur niður um viftuna. Einnig voru flasningar og hattar á þakinu áður sem seljandi fjarlægði. Samkvæmt smíði sem hefur að sögn álitseiddanda skoðað þakið eru þær fáu flasningar og hattar sem eru nú á þakinu bæði í rangri stærð og lausar. Að sögn álitseiddanda valda lausar flasningar miklu ónæði í vindi þar sem þær hreyfist til og valdi hávaða. Seljandi sagði að sögn álitseiddanda að rennuflasning væri óþörf en samt sem áður lekur þakskyggnið mikið. Hefur það valdið því samkvæmt álitseiddanda að þegar rignir mikið sé ekki unnt að komast þurr út úr húsi því vatnið renni beint niður þar sem rennu vantar á þakskyggnið. Álitseiddandi segir að þegar rigni úti berist vatn inn í gegnum þakið. Hefur hún þurft að vera með fat á gólfinu til að taka á móti dropum auk þess sem lekataumar hafa runnið niður vegg. Telur álitseiddandi að vatnið berist inn um gafl fasteignarinnar. Þá séu komnar rakabólur á staði sem aldrei hafi sýnt nokkur rakaummerki. Ruslhreinsun hefur að auki ekki verið framkvæmd þrátt fyrir að vera sérstaklega tekin fram í tilboðinu.

Álitseiddandi kveðst nú standa uppi með ófrágengið, lekandi þak sem hún þarf að leggja miklar fjárhæðir í svo þakinu verði komið í ásættanlegt ástand. Einnig hafi miklar skemmdir orðið á innra byrði fasteignarinnar og innbús vegna mikils leka eftir lélegan frágang á þakinu. Er fasteignin nú í mun verra ásigkomulagi en þegar verkið hófst sem álitseiddandi segir að rekja megi beint til seljanda. Krefst álitseiddandi þess að seljandi endurgreiði henni þær 1.500.000 krónur sem hún greiddi fyrir verkið.

IV

Niðurstaða kærunevndarinnar

Kærunevnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitseiddanda og seljanda falli undir valdsvið nevndarinnar, 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.

Líkt og að framan er rakið keypti álitseiddandi þjónustu af seljanda við að leggja nýtt þak á fasteign álitseiddanda samkvæmt tilboði seljanda, dags. 12. júlí 2018. Álitseiddandi greiddi 1.500.000 krónur inn á reikning seljanda þann 22. ágúst 2018 en þá var verkinu ekki lokið. Álitseiddandi hefur krafist þess að seljandi lagi þakið eða endurgreiði henni framangreinda fjárhæð að frádregnum sannanlegum útlögðum kostnaði seljanda við verkið, en seljandi hefur ekki orðið við þeim kröfum. Seljandi hefur ekki sent andsvör til

kærunefndarinnar og verður að byggja á því er fram kemur í álitsbeiðni og gögnum frá álitsbeiðanda varðandi atvik málsins.

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

Ákvæði 4. gr. þkpl. gerir kröfu um að seljandi vinni verk sín á grundvelli faglegrar þekkingar og í samræmi við góða viðskiptahætti. Af gögnum málsins er ljóst að nokkuð magn vatns hefur lekið niður vegg fasteignarinnar og virðist ekkert geta skýrt þann leka annað en að vatnið berist frá þakinu vegna ófullnægjandi frágangs. Þá kemst raki ekki út úr gluggalausum rýmum þar sem engin loftun er til staðar eftir að túður voru fjarlægðar. Fyrir liggur í gögnum málsins að álitsbeiðandi hefur ítrekað óskað eftir úrbótum á verkinu við seljanda. Hefur seljandi veitt ýmis svör við þeirri kröfu, til að mynda að hann ætli sér að klára verkið en tafir hafi orðið á vinnu blikksmiðs. Þá segir í tölvupósti frá seljanda, dags. 11. október 2018, að hann ætli sér að klára verkið en ýmis mál hans hafi farið úrskaiðis sumarið 2018 og hann ætli sér að bæta úr því þegar veður verður í lagi. Síðar hefur seljandi borið því við að verkinu sé lokið í samræmi við samning aðila og hann muni ekki leysa frekari vinnu af hendi fyrir álitsbeiðanda. Þegar ljóst var að seljandi myndi ekki ljúka við verkið krafðist álitsbeiðandi endurgreiðslu sem seljandi hefur ekki orðið við.

Kærunefndin telur að þjónusta seljanda hafi verið haldin ýmsum annmörkum sem leiðir til þess að þjónustan hafi verið haldin galla samkvæmt 1., 4. og 5. tl. 1. mgr, 9. gr. þkpl.

Kostnaðarsamt er að bæta úr þeim annmörkum sem eru á verkinu og liggur ekki fyrir að vinna seljanda komi að notum við þær úrbætur, nema þá aðeins að takmörkuðu leyti. Seljandi hefur þó fest kaup á efni til verksins sem telja verður að komi álitsbeiðanda að nokkrum notum við úrbætur. Að áliti kærunefndarinnar ber seljanda að veita álitsbeiðanda afslátt af heildargreiðslu fyrir þjónustuna, sbr. 13. gr. þkpl. Ekki liggur fyrir hver útlagður kostnaður seljanda er vegna efniskaupa og vinnu, en seljandi hefur ekki orðið við ítrekaðri beiðni álitsbeiðanda um að veita henni slíkar upplýsingar. Telur kærunefndin sér af þeim sökum ekki annað fært en að ákveða umfang afsláttarins að álitum með hliðsjón af

heildargreiðslu fyrir verkið. Ber seljanda að álitni kærunevndarinnar að endurgreiða álitsbeiðanda alls 1.150.000 krónur.

V

Álitsorð

Seljanda, Y, ber að endurgreiða álitsbeiðanda, X, alls 1.150.000 krónur.

Áslaug Árnadóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson