

**M-11/2018. Álit 26. júní 2018.**

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

Hinn 26. júní 2018 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-11/2018.

### **I**

#### **Álitaefni og kröfugerð**

Þann 16. febrúar 2018 bað X, hér eftir álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna ágreinings um þjónustu sem hann keypti af fyrirtækinu Y, hér eftir seljandi. Álitsbeiðandi telur þjónustuna gallaða og krefst skaðabóta auk þess að viðbótarreikningur verði felldur niður.

### **II**

#### **Málsmeðferð kæruneftndarinnar**

Með bréfi, dags. 27. mars 2018, var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og honum veittur tveggja vikna frestur til að skila þeim. Andsvör seljanda bárust nefndinni 24. apríl 2018. Hinn 26. apríl 2018 voru andsvör seljanda send til álitsbeiðanda og honum bent á möguleika á að hafa uppi frekari athugasemdir vegna þeirra. Seljandi nýtti sér þá heimild og athugasemdir álitsbeiðanda bárust þann 7. maí 2018. Seljanda voru sendar athugasemdir álitsbeiðanda og honum bent á heimild sína til að hafa uppi enn frekari athugasemdir. Seljandi nýtti sér þá heimild og bárust frekari andsvör seljanda þann 14. maí 2018. Frekari athugasemdir bárust nefndinni ekki. Með bréfi, dags. 25. júní 2018, var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

### **III**

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

Í álitsbeiðni og meðfylgjandi gögnum kemur fram að álitsbeiðandi hafi fest kaup á þjónustu af seljanda sem fólst í ástandsskoðun á fasteigninni að X. Hugðist álitsbeiðandi festa kaup á fasteigninni og vildi fá mat á ástandi hennar áður en kauptilboð yrði lagt fram. Aðilar sömdu um kaup á þjónustunni fyrir 77.000 krónur og fór skoðunin fram 25. október 2017. Í kjölfar þess að álitsbeiðandi fékk afhenta skýrslu um ástand fasteignarinnar festi hann kaup á henni.

Í vatsveðri í febrúar 2018 kom síðar fram leki í sólstofu fasteignarinnar. Álitsbeiðandi hafði í kjölfarið samband við seljanda sem mætti á staðinn og skoðaði eignina þann 6. febrúar 2018. Seljandi afhenti álitsbeiðanda minnisblað um skoðunina í kjölfarið þar sem nokkrum ágöllum er lýst á sólstofunni sem orsaka lekann og bent á leiðir til úrbóta. Seljandi áskildi sér ekki frekari þóknun fyrir skoðunina að sögn álitsbeiðanda en síðar barst reikningur að fjárhæð 33.000 krónur fyrir þessa skoðun. Álitsbeiðandi gerði athugasemd við þann reikning þar sem hann hafði þegar greitt fyrir skoðun á fasteigninni og benti á að fyrri skoðun hafi verið áfátt. Segir álitsbeiðandi að seljandi hafi brugðist við með því að tvöfalda reikninginn þannig hann standi nú í 66.000 krónum. Seljandi hefur verið beðinn um að falla frá reikningnum en án árangurs.

Álitsbeiðandi krefst þess að viðbótarreikningur fyrir minnisblaðið verði felldur niður. Bendir álitsbeiðandi á að umsamið verð fyrir ástandsskoðun hafi verið 77.000 krónur og sú fjárhæð hafi verið greidd að fullu, þar á meðal fyrir ástandsskoðun á sólstofu. Gerð minnisblaðsins var aðeins til að bæta úr galla á fyrri skoðunarskýrslu þar sem láðist að geta um ágalla sem valda leka í sólstofunni í þeirri skýrslu. Þá var álitsbeiðanda ekki tilkynnt að

honum bæri að greiða aukakostnað vegna seinni skoðunarinnar. Álitsbeiðandi telur að reikningur seljanda sé ósanngjarn og í andstöðu við góða viðskiptahætti, en í verðskrá á heimasíðu seljanda er tilgreint að A4 minnisblað kosti 12.000 krónur.

Þá er þess krafist að kærunefndin taki til álita hvort ástandsskoðun seljanda hafi verið svo áfátt að varðað geti skaðabótaskyldu. Í ástandsskoðunarskýrslunni er tekið fram að sölstofan sé í góðu ástandi að því frátöldu að plexigler sé brotið. Í minnisblaðinu sem seljandi gaf síðar út eru hins vegar talin upp nokkur atriði sem eru talin valda því að sölstofan leki, svo sem frágangur á þaki og röng tegund málningar, sem álitsbeiðandi telur að seljanda hafi mátt vera ljóst þegar hann skoðaði eignina í upphafi. Segir álitsbeiðandi að brotið plexigler sé ekki orsök lekans og það hafi verið staðfest af húsasmiði. Að sögn álitsbeiðanda þjónaði ástandsskoðunin ekki tilgangi sínum þar sem ekki hafi fengist rétt mynd af viðhalds- og endurbótapörf fasteignarinnar þegar tilboð var gert í eignina.

#### IV

##### Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda segir hann að í símtali milli álitsbeiðanda og seljanda hafi álitsbeiðandi verið tilkynnt að krafist yrði gjalds vegna frekari skoðunar á fasteigninni. Um viðbót við fyrri skýrslu væri að ræða því álitsbeiðandi hafi krafist skoðunar og kostnaðarmati á viðgerð eða viðhaldi og minnisblaði til að sýna seljanda. Engin fjárhæð var nefnd í því samhengi en að sögn seljanda benti hann álitsbeiðanda á heimasíðu fyrirtækisins þar sem segir: „Hægt er að biðja um, viðbót við skýrsluna eins og kostnaðarmat eða um einstaka byggingarhluta (Sanngjarnt verð ef um framhald á sölu skýrslu er að ræða).“

Seljandi bendir á að í verðskrá sé rætt um að skoðun ásamt minnisblaði kosti 40.000 krónur en kostnaðarmat sé ekki þar innifalið. Því sé 33.000 króna greiðsla með góðum afslætti. Seljandi kveðst hafa krafist greiðslu að fjárhæð 33.000 krónur fyrir skoðun og kostnaðarmat en þar sem álitsbeiðandi hafi hafnað að greiða reikninginn hafi hann misst staðgreiðsluafsláttinn. Því hafi verið krafist greiðslu fyrir tímavinnu í fjórar klukkustundir að fjárhæð 66.000 krónur. Í því fólst að fara á staðinn á bifreið, skoða og greina lekann, gera minnisblað og kostnaðaráætlun. Tekur seljandi fram að aðeins ein skoðun og ein skýrsla sé innifalin í þeirri skoðun sem álitsbeiðandi festi kaup á en viðbót við skýrsluna sé ekki innifalin í verðinu.

Seljandi bendir á að í upphaflegu skýrslunni komi greinilega fram að skipta þurfi um plexigler og ekki sé óeðlilegt að brotið plexigler leki. Þá tekur seljandi fram að í minnisblaðinu sé farið yfir allt það sem helst þurfi að huga að varðandi viðhald á sölstofum en ekki sé endilega allt að sölstofu álitsbeiðanda sem þar er talið upp. Seljandi bendir einnig á að sölstofan hafi verið máluð með þykkri þekjandi málningu og ef gallar hafi verið undir málningunni hafi verið ómögulegt fyrir hann að sjá þá enda hafi engar efnisrannsóknir verið gerðar. Í skoðuninni var allt þurrt og enginn raki en í seinni skoðuninni mældust tveir lófastórir blettir af raka í vegg undir hurð og undir tveimur flósum í gólfi sölstofunnar. Seljandi kveðst ekki hafa séð leka þegar hann skoðaði eignina í seinna skiptið heldur aðeins raka í byggingarefnum. Þá bendir seljandi sérstaklega á að í skýrslunni sé tekið fram að ekki skuli taka ákvörðun um kaup á fasteign byggða á matsskýrslunni eingöngu.

Seljandi gerir kröfu um greiðslu frá álitsbeiðanda. Krafist er greiðslu reikningsins að fjárhæð 66.000 krónur auk 30% yfirvinnuálags að fjárhæð 19.800 krónur. Þá er krafist greiðslu fyrir fimm tíma vinnu vegna innheimtu og samskiptum við bankann að fjárhæð 77.500 krónur og vinnu vegna greinargerðar til kærunefndarinnar í sex klukkustundir að fjárhæð 93.000 krónur. Seljandi krefst einnig skaðabóta að fjárhæð 900.000 krónur þar sem hann telur að gróflega sé ráðist að starfsheiðri sínum í álitsbeiðninni. Samtals er krafist greiðslu að fjárhæð 1.156.300 krónur auk dráttarvaxta.

#### V

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

Í athugasemdum álitsbeiðanda við andsvör seljanda segir álitsbeiðandi að lýsing seljanda á símtali milli aðila fyrir seinni komu seljanda sé röng. Álitsbeiðandi kveðst ekki kannast við að seljandi hafi áskilið sér ótilgreint endurgjald fyrir að koma að ljúka því verki sem hann hafði tekið að sér. Álitsbeiðandi segist hafa orðið var við leka í stólstofu fasteignarinnar þremur vikum eftir að hann fékk eignina afhenta. Hafði álitsbeiðandi því samband við seljanda að eigin sögn til að fá seljanda til að ljúka við ástandslýsingu á eigninni þar sem fyrirbyggjandi lýsing hafi verið ófullkomin. Bendir álitsbeiðandi á að ef seljandi hefði áskilið sér endurgjald hefði álitsbeiðandi tvímælalaust hafnað frekari viðskiptum við seljanda eða lagt að gagnaðila að ljúka verki sínu án frekara endurgjalds. Álitsbeiðandi segir að fullyrðingar seljanda um að hann hafi bent álitsbeiðanda á að um viðbót væri að ræða og vísað á heimasíðu séu einnig rangar. Kveðst álitsbeiðandi hins vegar hafa kynnt sér heimasíðu seljanda og af þeirri skoðun hafi mátt ráða að ítarleg skoðun og vönduð ráðgjöf væri innifalin í þeirri skoðun sem álitsbeiðandi ákvað að festa kaup á. Ekki sé útilokað í texta á heimasíðunni að skoðunarmaður kunnir að þurfa að koma tvisvar á staðinn til að fullvinna verkið. Telur álitsbeiðandi því að seljanda hafi borið að taka það fram í símtali við álitsbeiðanda í aðdraganda að seinni komu hans að hann áskildi sér frekara endurgjald fyrir þjónustu sína en þegar hafi verið greitt, en það hafi hann ekki gert.

Þá bendir álitsbeiðandi á, að það að seljandi telji óeðlilegt eða ámælisvert af neytanda að óska álits nefndarinnar ef neytandi telur á sér brotið, sýni fram á að hann sé vart hæfur til að eiga í viðskiptum við neytendur. Álitsbeiðandi bendir á að hann hafi ekki beðið seljanda um annað en að ljúka því verki sem hann hafi sjálfur tekið að sér og því geti seljandi ekki einhliða ákvarðað viðbótarendurgjald eftir.

Álitsbeiðandi tekur fram að hann kannist ekki við að hafa fengið kostnaðaráætlun frá seljanda, þ.e. sundurliðaða greinargerð um kostnað fyrir einstaka verkliði. Kostnaðaráætlun þurfi að gefa ágæta mynd af kostnaðarskiptingu þannig að hægt sé að átta sig á trúverðugleika hennar. Telur álitsbeiðandi að A4 minnisblað seljanda geti ekki talist kostnaðaráætlun í þeim skilningi. Þar hafi seljandi fyrst upplýst um þær úrbætur sem hann taldi að væri nauðsynlegar á sólstofunni sem kostuðu að hans mati á bilinu 1.000.000 krónur til 1.400.000 krónur. Engin leið sé hinsvegar að átta sig frekar á forsendunum fyrir þeirri fjárhæð og því geti ekki talist um kostnaðaráætlun að ræða. Álitsbeiðandi bendir einnig á að upplýsingar um ástand sólstofunnar, sem fram komu eftir seinni skoðunina, hafi átt að koma fram í skýrslunni í upphafi. Telur álitsbeiðandi sig þegar hafa greitt fyrir að fá þessar upplýsingar og segir ekki sanngjarn að honum verði gert að greiða gagnaðila hærra gjald fyrir að veita þær.

Álitsbeiðandi krefst álits nefndarinnar á því hvaða rétt hann eigi sem neytandi vegna viðskipta sinna við seljanda og ítrekar gerðar kröfur.

## **VI**

### **Frekari athugasemdir seljanda**

Í frekari athugasemdum ítrekar seljandi að álitsbeiðandi hafi verið upplýstur í símtali um aukinn kostnað sem skoðunin muni hafa í för með sér. Seljandi telur sig ekki eiga að mæta ítrekað á skoðunarstað þannig að „eilífðarábyrgð sé á skýrslunni“. Samkvæmt skýrslunni er endingartími hennar einn mánuður en engin lög eru í gildi um ástandsskoðanir. Seljandi bendir einnig á að hvorki efnisrannsókn né áætlanir um endingartíma hafi verið innifaldar í skýrslunni, aðeins hafi verið um sjónskoðun að ræða. Engann leka hafi verið að sjá þegar seljandi skoðaði eignina í fyrra skiptið.

Seljandi ítrekar fyrri kröfu sína um greiðslu fyrir seinni skoðunina auk skaðabóta. Bætir seljandi við 1,5 klukkustunda vinnu, að fjárhæð 23.250 krónur við skaðabótakröfuna auk dráttarvaxta vegna vinnu við frekari andsvör til nefndarinnar.

## **VII**

## 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.

Líkt og að framan er rakið keypti álitsbeiðandi þjónustu af seljanda sem fól í sér ástandsskoðun á fasteign vegna fyrirhugaðra kaupa á henni. Sú þjónusta var innt af hendi 25. október árið 2017 og í kjölfarið festi álitsbeiðandi kaup á fasteigninni. Álitsbeiðandi hafði aftur samband við seljanda þremur vikum eftir afhendingu eignarinnar, í febrúar 2018, þar sem álitsbeiðandi hafði orðið var við leka og raka í sólstofu fasteignarinnar. Taldi hann þjónustu seljanda áfátt þar sem í ástandsskoðun hafi leki ekki fundist í sólstofunni og vildi úrbætur á því. Sinni seljandi þeirri þjónustu og krafðist síðar greiðslu fyrir endurkomu sinni. Álitsbeiðandi krefst líkt og fyrr segir að viðbótarreikningur seljanda að fjárhæð 66.000 krónur verði felldur niður. Þá gerir álitsbeiðandi kröfu um að nefndin meti hvort seljandi geti verið skaðabótaskyldur vegna ágalla á ástandsskýrslunni, sem hafi leitt álitsbeiðanda til að kaupa fasteignina á röngum forsendum. Seljandi gerir kröfu um að álitsbeiðandi greiði reikninginn að fjárhæð 66.000 krónur og krefst þar að auki skaðabóta vegna vinnu sinnar við andsvör til kærunevndarinnar og bóta vegna aðdróttana álitsbeiðanda að starfsheiðri sínum.

Kærunevndin álitur að 4. og 9. gr. laga um þjónustukaup nr. 42/2000 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 hagsmunum 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.“*

Upphafleg ástandsskýrsla seljanda er nokkuð vönduð að miklu leyti og þar má finna margvíslegar upplýsingar um ástand fasteignarinnar. Þar kemur meðal annars fram ábending frá seljanda um að plexigler í sólstofu sé brotið, byggingarhlutinn þar sé heill en þarfnist viðhalds. Ekki er unnt að fullyrða að seljandi hafi mátt verða var við raka, leka eða möguleika á leka í sólstofunni þegar fasteignin var skoðuð í október 2017, nokkrum mánuðum áður en lekinn kom í ljós. Þá liggur raunar ekki fyrir hvort lekinn hafi verið til staðar í október eða

verið nýtilkominn þegar álitsbeiðandi varð var við hann. Kærunefndin telur því ekki unnt að fallast á að hin upphaflega ástandsskýrsla hafi verið haldin galla.

Kærunefndin álitur að seljanda hafi því verið heimilt að krefjast sanngjarnrar viðbótargreiðslu vegna endurkomu til nánari skoðunar í fasteign álitsbeiðanda. Verður litið svo á að greiðsla að fjárhæð 33.000 krónur teljist hæfileg fyrir þá vinnu sem seljandi innti af hendi þegar hann kom að nýju í fasteign álitsbeiðanda. Ekki er hins vegar unnt að fallast á þá skýringu seljanda fyrir hækkun greiðslunnar um helming, í 66.000 krónur, að það sé vegna staðgreiðsluafsláttar.

Nefndin getur ekki útilokað að lekann í sólstofunni megi að minnsta kosti að hluta til rekja til brotna plexiglersins sem sérstaklega var tekið fram í upphaflegu skýrslunni. Er því ekki unnt að fallast á skaðabótaskyldu seljanda vegna kaupa á fasteigninni á grundvelli þeirra gagna sem lögð hafa verið fyrir nefndina. Álitsbeiðandi gat ekki gert ráð fyrir ítarlegri skoðun en þeirri sem krafist var og greitt fyrir, þ.e. sjónræna skoðun, þó seljandi hafi mátt leiðbeina álitsbeiðanda um möguleika á nánari skoðun. Hvað sem því líður má ætla að seljandi hafi bætt úr galla á veittri þjónustu með síðari skoðunum, enda var upphafleg þjónusta ekki keypt gagngert í því skyni að staðfesta raka eða leka.

Engin gögn eða nánari útskýringar hafa verið lagðar fram fyrir nefndina sem sýna fram á að seljandi hafi orðið fyrir tjóni vegna málsmeðferðar þessa máls fyrir kærunefndinni. Er því ekki unnt að fallast á skaðabótakröfu seljanda.

## VIII

### Álitsorð

Seljanda, Y., ber að fella niður reikning álitsbeiðanda, X, að fjárhæð 66.000 krónur. Álitsbeiðanda ber að greiða upphaflega reikning seljanda vegna viðbótarskoðunar, að fjárhæð 33.000 krónur.

Öðrum kröfum í málinu er hafnað.

---

Áslaug Árnadóttir  
formaður

---

Jón Rúnar Pálsson

---

Hrannar Már Gunnarsson