

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

Hinn 15. nóvember 2017 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-25/2016.

### **I**

#### **Álitaefni og kröfugerð**

Þann 22. mars 2016 bað X, hér eftir álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á þjónustu af fyrirtækinu Y, hér eftir seljandi. Álitsbeiðandi telur að þjónustan hafi verið haldin galla og krefst úrbóta.

### **II**

#### **Málsmeðferð kæruneftndarinnar**

Með bréfi, dags. 30. mars 2016 var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og honum veittur tveggja vikna frestur til að skila þeim. Engin andsvör bárust nefndinni. Með bréfi, dags. 3. júlí 2017, 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 keypt þjónustu af seljanda vegna viðgerðar á fasteigninni X sem fólst í viðgerð utanhúss og málningarvinnu. Samkvæmt verksamningi fólst viðgerðarþjónustan nánar tiltekið í „[a]lhreinsun á öllum steinflötum, múrviðgerðir og endursteypa svalir. Sprunguviðgerðir og filltun allra steyptra steinflata. Mála alla steinfleti, glugga, hurðir, þak járn og þakkant.“ Verkáætlun og framvinda var sögð háð veðri en vinna átti að hefjast þann 7. ágúst 2013 og ljúka 1. október 2013. Tilboð seljanda fyrir verkið var að fjárhæð 6.154.700 krónur og hafa greiðslur verið inntar af hendi af hálfu álitsbeiðanda. Verkið tafðist nokkuð og var frágangi þess ekki lokið fyrir en í maí 2014.

Álitsbeiðandi segir að margvíslegir vankantar hafi komið í ljós á þjónustu seljanda eftir að viðgerð lauk og víða sjáist í sprungur utan á húsinu. Þá sé áberandi sprunga milli veggs og svalagólfs að sögn álitsbeiðanda auk þess sem áberandi skemmdir og útfellingar séu undir svölum. Þá er málning víða blettótt og málningarvinnu ábótavant. Álitsbeiðandi segir að einnig séu viðamiklar rakaskemmdir innandyra sem rekja megi til seljanda, sérstaklega á norðurhlið hússins þar sem stækkandi rakaskemmd er í vegg og gólfi með miklum bólgum sem farin sé að berast í íbúðina fyrir neðan.

Álitsbeiðandi kveðst hafa fengið sérfræðinga til að skoða fasteignina, en þeir hafi talið að rakaskemmdir í herbergi á austurhorni hússins komi að utan sökum þess að ekki hafi verið sprautað epoxy í sprungur þar. Múrklæðning yfir þær „dugi ekki, sem hefði átt að vera öllum ljóst sem vinna við múrverk.“ Þá megi rekja rakaskemmdir innanhúss í stofu til þess að frágangur við rennu sé ekki réttur en múrað og málað hafi verið upp að rennum en kápan standi óvarin þar að baki. Það þurfi því að taka allar rennur af og loka múrkápunni með viðunandi hætti. Að sögn álitsbeiðanda töldu sérfróðir aðilar að málningarvinnu hafi einnig verið ábótavant þar sem ekki hafi verið notuð svokölluð þykkhúð á lárétta og lítið hallandi fleti, sem sé lykilatriði við málningu á steypu sem áður hafi gengist undir viðgerðir og verið máluð.

Seljandi hefur að sögn álitsbeiðanda ítrekað mætt til að skoða skemmdir á fasteigninni og lofað að koma á tilteknum dögum og gera við þær en ekki staðið við það. Þá hafi seljandi ekki svarað ótal símhringingum, ábyrgðarbréfum og tölvupóstum. Í álitsbeiðni kemur eftirfarandi einnig fram:

*„Tjónið verður meira með hverjum degi sem líður og því var sent ábyrgðabréf 27. nóvember þar sem formlega var farið fram á að umræddar lagfæringar verði gerðar innan 15 daga [...]. Þegar 10 dagar voru liðnir, þann 07.12.2015, var útrekun send með tölvupósti [...] Stutt svar barst þann 08.12.2015 um að verktakinn hefði ekki komist vegna veikinda og veðurfars en bent á að skemmdir gætu verið vegna bilaðra hitalagna.*

*Tveir sérfræðingar frá TM komu þá og skoðuðu húsið að innan og utan, rakamældu, hitamældu og þrýstimældu. Niðurstaða þeirra er að ekkert bendi til þess að skemmdir séu vegna lélegra lagna. Þeir og aðrir sérfræðingar sem fengnir hafa verið til að skoða húsið eru samdóma um orsök vandans [...]*“

Engin viðbrögð hafa fengist frá seljanda að sögn álitsbeiðanda þrátt fyrir ítrekaðar tilraunir og af þeim sökum er leitað til kærunefndarinnar. Þess er krafist að seljandi bæti úr ágöllum við verkið og afleiddum skemmdum vegna þess, álitsbeiðanda að skaðlausu. Til vara er þess krafist að þriðji aðili bæti úr framangreindum vanköntum á kostnað seljanda og til þrautarvara að matsmaður meti tjónið og seljandi borgi þá upphæð.

#### IV

##### 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 falla undir lög nr. 42/2000 um þjónustukaup. Kærunefndin hefur í álitum sínum talið að skýra megi 3. mgr. 1. gr. laganna svo að þegar húsfélög séu ekki að kaupa þjónustu í atvinnuskyni né hafi þau atvinnurekstur með höndum, hafi þau sömu réttarstöðu og einstaklingar samkvæmt lögnum. Er sú niðurstaða byggð á því að í húsfélagi eru einstaklingar sem hver um sig hafa einstaklegra, fjárhagslegra hagsmuna að gæta þegar kemur að útgjöldum sem stofnað er til á vegum félagsins. Að áliti nefndarinnar er svo háttáð í máli þessu.

Líkt og að framan er rakið keypti álitsbeiðandi þjónustu af seljanda sem fól í sér viðgerð á ytra byrði fasteignarinnar X, einna helst við sprunguviðgerðir og málningarvinnu. Telur álitsbeiðandi vinnu seljanda haldna galla og krefst úrbóta. 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 álítur að 4. og 9. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup (þkpl.) eigi við í málinu, en þar segir:

*„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 flýst aftur til hans og rekja má orsök þess til vanrækslu seljanda,*

*6. seld þjónusta víkur að öðru leyti frá því sem samningur seljanda og neytanda kveður á um.“*

Í greinargerð með lögum nr. 42/2000 segir m.a. í skýringum við 5. tl. 1. mgr. 9. gr. laganna:

*„Þjónustan verður með tilliti til notagildis að svara til þess sem seljandi hefur lofað eða er með réttu áskilið af neytanda enda uppfylli hún eðlilegar kröfur. Verð þjónustunnar getur skipt máli, svo og hvaða upplýsingar seljandi hefur gefið. [...] Ef árangur þjónustunnar verður ekki sá sem um var samið og það er ekki á ábyrgð neytanda er þjónustan gölluð, óháð því hvort um sök er að ræða hjá seljanda. Ábyrgðin er hlutlæg að þessu leyti en varðandi vanefndaúrræðin skiptir sök máli. [...] Meta skal hvernig þjónustan er þegar áhættan af verkinu flýst frá seljandanum til neytandans. Ef verkið hefur á þeim tíma ekki verið unnið eins og neytandi átti kröfu til er það gallað, jafnvel þótt gallinn komi í ljós síðar. [...] Ef annað leiðir ekki af samningi aðila á neytandi aðeins kröfu til þess að þjónustan nýtist honum og dugi þann tíma sem venja er. Meginreglan er sú að neytandi beri sönnunarbyrðina vilji hann sanna að gallar séu á þjónustunni þegar áhættan af hinni seldu þjónustu hefur flust til hans á ný. Ef unnt er að sýna fram á að á henni hafi á þeim tíma verið ýmsir annmarkar ber seljandi ábyrgð á því nema hann geti sannað að sök neytanda sé ástæðan fyrir því að ekki náðist sá árangur með þjónustunni sem til var ætlast. Ákvæði þetta er bundið því skilyrði að um vanrækslu sé að ræða hjá seljanda eða starfsmönnum hans.“*

Af þeim gögnum og ljósmyndum sem fyrir liggja í málinu má sjá að víðsvegar eru sprungur á ytra byrði fasteignarinnar auk þess að ryðtaumar hafa myndast að líkindum vegna þess að vatn á greiða leið að járnabindingu hinna steypu flata. Að sögn álitsbeiðanda voru sprungur á fasteigninni vel sjáanlegar fljótlega eftir verklok. Sprungurnar voru einnig áberandi rúmlega ári síðar líkt og sjá má á ljósmyndum sem teknar voru á þeim tíma og liggja fyrir í málinu. Kærunefndin álitur að eitt ár sé verulega dræm ending fyrir svo umfangsmiklar framkvæmdir sem álitsbeiðandi greiddi 6.154.700 krónur fyrir. Verður því ekki annað séð en að vinnu seljanda við sprunguviðgerðir hafi verið ábótavant og hefur því ekki verið mótmælt við meðferð málsins. Telur kærunefndin að verkið hafi verið haldið galla í skilningi 5. tl. 1. mgr. 9. gr. þkpl. enda var árangur verksins minni en ella fyrir álitsbeiðanda og ekkert bendir til þess að hann eigi nokkra sök þar á. Álitsbeiðanda er því heimilt að bera fyrir sig þau vanefndarúrræði sem kveðið er á um í 11. – 15. gr. þkpl., en álitsbeiðandi hefur krafist úrbóta samkvæmt 11. gr. laganna. Kærunefndin álitur að seljanda beri að bæta úr göllum á vinnu við sprunguviðgerðir og málningu á ytra byrði fasteignarinnar, sbr. 1. mgr. 11. gr. þkpl. Ef seljandi verður ekki við þeirri kröfu innan þriggja mánaða frá dagsetningu álits þessa, er

álitsbeiðanda heimilt að leita til þriðja aðila í því skyni að fá hann til þess að bæta úr göllum, þeim sem að framan hafa verið raktir, á kostnað seljanda.

Álitsbeiðandi segir að rakaskemmdir innanhúss megi rekja til galla á viðgerð seljanda við ytra byrði fasteignarinnar. Fyrir kæruneftndina hafa hins vegar ekki verið lögð gögn sem staðfesta að rakaskemmdir innanhúss megi vafalaust rekja til galla á viðgerð seljanda við ytra byrði fasteignarinnar. Aðeins er vísað til umsagna fagaðila en ekki sýnt fram á að önnur atriði hafi ekki valdið þeim skemmdum eða lagt fram staðfestingu á álit sérfræðinga. Við slíkar rakaskemmdir geta margir og ólíkir þættir spilað saman og haft samverkandi áhrif sem skemmdum valda. Telur nefndin sig af þeim sökum ekki geta tekið afstöðu til þeirrar kröfu varðandi úrbótaskyldu seljanda, þrátt fyrir að ljóst sé að þar megi finna margvíslegar rakaskemmdir. Eðli máls samkvæmt er ekki hægt að útiloka að þegar álitsbeiðandi leitaði eftir því að fá seljanda til þess að gera við húseign sína í öndverðu hafi þegar verið farið að bera á rakaskemmdum. Engin gögn hafa verið lögð fyrir nefndina sem gefa nefndinni færi á að tímasetja hvenær rakaskemmdir innanhúss komu fram og er því ókleift að slá nokkru föstu um rakaskemmdirnar verði raktar til galla á þjónustu seljanda. Er þeirri kröfu álitsbeiðanda hafnað.

Umtalsverður dráttur hefur orðið á afgreiðslu máls þessa fyrir nefndinni. Hluta dráttarins má rekja til þess að á tímabilinu 6. júlí til 19. október 2016 var kæruneftndin 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. Einnig hefur það valdið töfum að reglulegur formaður nefndarinnar var vanhæfur til þess að sinna málinu og setja þurfti sérstakan formann ad hoc svo afgreiða mætti málið.

## V

### Álitsorð

Seljanda, Y, ber að bæta úr göllum á viðgerð hans við ytra byrði fasteignarinnar X innan þriggja mánaða frá dagsetningu úrskurðar þessa.

---

Pétur Örn Sverrisson  
formaður

---

Jón Rúnar Pálsson

---

Hrannar Már Gunnarsson