

Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 22. október 2013 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-37/2012:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 12. apríl sl. bað X hér eftir einnig nefnd álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna galla sem hún telur vera á þjónustu við meindýraeyðingu, sem hún keypti af Y, hér eftir einnig nefnt seljandi. Álitsbeiðandi krefst riftunar.

II

Málsmeðferð kærunefndarinnar

Með bréfi, dags. 15. apríl sl., gaf kærunefndin seljanda kost á andsvörum og bárust þau hinn 30. apríl. Með bréfi, dags. 2. maí, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og gefinn frestur til þess til 16. maí. Engin frekari gögn bárust nefndinni. Með bréfi, dags. 15. október, var aðilum tilkynnt að kærunefndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni kemur fram að fyrri part árs 2013 hafi álitsbeiðandi farið með skordýr til seljanda og hafi seljandi ranglega greint skordýrið sem veggjalús, en í kjölfarið sent skordýrið í rannsókn. Seljandi hafi í kjölfarið farið heim til álitsbeiðanda og eitrað fyrir fló, en þrem dögum síðar komið aftur og þá eitrað fyrir veggjalús. Þá segir álitsbeiðandi að seljandi hafi tjáð sér að nauðsynlegt væri að setja rúm hennar og sófa í frysti í 10 daga og segist álitsbeiðandi hafa fallist á það, en sófinn og rúmið voru flutt af heimili hennar í frystingu með sendibíl. Segist álitsbeiðandi hafa lagt í mikinn kostnað vegna veggjalúsarinnar, svo sem málað íbúð sína, fargað miklum hluta búslóðar og rífið gólfefni. Þegar þessum aðgerðum hafi verið lokið hafi starfsmaður seljanda tjáð henni að ekki hafi verið um veggjalús að ræða, heldur fló. Að þessu loknu hafi seljandi sent henni reikning að fjárhæð kr. 90.000, en síðan lækkað reikninginn niður í kr. 64.906. Síðari reikningurinn sé hins vegar rangur, þar sem ekki hafi verið nein veggjalús í húsi álitsbeiðanda.

Segist álitsbeiðandi neita að greiða kostnaðarlið reikningsins sem tekur til innpökkunar á sófa og rúmi, samtals kr. 18.000 þar sem ekki hafi reynst vera þörf á að flytja húsgögnin og frysta þau þar eð greining seljanda um veggjalús var röng. Þá neitar álitsbeiðandi einnig að greiða fyrir akstur á áðurnefndu rúmi og sófa, samtals kr. 17.445, af sömu ástæðu. Þá neitar álitsbeiðandi að greiða fyrir tvö stykki af veggjalúsarblóðbeitu, samtals kr. 4.400, þar sem greining var röng og ekki þörf á blóðbeitu fyrir veggjalús. Þá hafi aðeins verið notað eitt sykki af blóðbeitu, en ekki tvö. Þá neitar álitsbeiðandi einnig að greiða fyrir tuttugu stykki af skordýralími, þar sem aðeins hafi verið notuð tíu stykki. Segist álitsbeiðandi raunar alls ekki fella sig við að greiða reikning seljanda þar sem greining á meindýrum var röng og sú greining hafi kostað sig tugi þúsunda. Fer álitsbeiðandi því fram á að reikningur seljanda verði felldur niður að öllu leyti.

Meðfylgjandi álitsbeiðni eru tveir reikningar frá seljanda, báðir dags. 13. mars 2013. Fyrri reikningurinn hljóðar upp á kr. 64.906, sá síðar upp á kr. 90.606. Er munurinn á þessum tveimur reikningum sá að í þeim síðari er ekki rukkað fyrir tvo reikningsliði sem finna má í

eldri reikningnum, þ.e. liðina „Bed bug“ að fjárhæð 12.510 og „Leiga á frystigám 10 dagar“ að fjárhæð kr. 7.968.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda er rakið að upphaflega hafi álitsbeiðandi leitað á starfsstöð seljanda með sýni og sagst vera útbitin og komin með sár í höfuðið og að trúlega væri búíð að verpa í sárið. Segist seljandi hafa fullvissað álitsbeiðanda um að svo væri ekki. Tók seljandi við sýnum álitsbeiðanda og sendi í greiningu hjá Náttúrufræðistofnun. Ekkert meindýr fannst í greiningu. Segist seljandi þá hafa farið heim til álitsbeiðanda og skoðað þar aðstæður en ekki fundið nein merki um veggjalús í rúmi eða herbergi álitsbeiðanda. Í kjölfarið voru skoðuð fleiri sýni sem álitsbeiðandi kom með og þau send til greiningar hjá Náttúrufræðistofnun. Ekkert hafi heldur fundist í þeim sýnum.

Segir seljandi að álitsbeiðandi hafi síðan sett sig í samband við sig aftur og sagst sér að dætur hennar, sem haldi til á annarri hæð í húsinu, hafi verið stungnar. Þá hafi verið, í samráði við álitsbeiðanda, ákveðið að eitra allt húsið fyrir fló. Segist seljandi á sama tíma hafa beðið álitsbeiðanda um að fara til læknis og fá úr því skorið hvort um skordýrabit væri að ræða. Eins segist seljandi hafa beðið álitsbeiðanda um að fara með heimilishundinn til dýralæknis til að kanna hvort hann hefði verið bitinn. Segist seljandi ekki hafa fengið að vita hver niðurstaða þessara læknisheimsóknna hafi verið.

Þá segir seljandi að álitsbeiðandi hafi komið í þriðja skipti á starfsstöð sína með sýni. Voru sýnin send Náttúrufræðistofnun og í það skipti fundust þrjár skordýrategundir í sýnunum; hamgæra, hveitibjalla, húspjófur og kompuló. Engin þessara skordýra stinga eða bíta.

Segir seljandi að álitsbeiðandi hafi þá hringt í hana enn einu sinni og sagst sér að eitrunin fyrir fló hefði ekki verkað, því enn væri verið að bíta hana. Seljandi segist þá hafa lagt til að farið yrði með rúm, dýnur og föt álitsbeiðanda í frystingu svo það yrði alveg á tæru að ef einhver skordýr eða egg væru í rúmi eða dýnu myndu þau drepast. Þetta hafi álitsbeiðandi samþykkt. Í kjölfarið var rúmi, dýnum, sængurfötum og fatnaði úr svefnherbergi álitsbeiðanda pakkað í plast. Síðan var eitrad í herberginu. Daginn eftir var síðan farið með það sem pakkað hafði verið í frystingu. Þegar hlutunum var skilað aftur úr frosti hafði kom í ljós að álitsbeiðandi hafði málað svefnherbergið án samráðs við seljanda, en þar með var búíð að eyðileggja eitrunina á veggjum herbergisins. Nokkru síðar fór starfsmaður seljanda aftur til álitsbeiðanda þar sem hún sagðist vera að breyta heima hjá sér og vildi láta eitra. Þá kom í ljós að álitsbeiðandi var búin að rífa gólfefni af stofu og þar með eyðileggja þá eitrun sem þar var gerð.

Segir seljandi að starfsmaður sinn hafi aldrei nefnt við álitsbeiðanda að það hafi verið fló, en ekki veggjalús, sem hafi verið greind á heimili hennar, enda hafi hvorugt verið greint.

Seljandi tekur fram að þegar fólk fullyrðir að það hafi verið bitið sé það undantekningarlaust af völdum skordýra sem nærast á blóði. Því séu svonefndar veggjalúsablóðbeitur notaðar til að ná sýnum af slíkum skordýrum. Tvær slíkra beitur hafi verið notaðar á heimili álitsbeiðanda, önnur í svefnherbergi álitsbeiðanda og hin undir stofusófa. Engin skordýr fundust í blóðbeitunni. Þá segist seljandi hafa notað tvo pakka af skordýralími, en tíu lím séu í hverjum pakka.

Þá vísar seljandi á bug þeim fullyrðingum álitsbeiðanda um að starfsmaður seljanda hafi tjáð sig um greiningu á meindýrum, sem og fullyrðingum álitsbeiðanda um að ekki hafi verið þörf á blóðbeitum og að hún hafi orðið fyrir miklu tjóni vegna seljanda. Álitsbeiðandi hafi ákveðið sjálf að farga þeim húsgögnum og fötum sem hún lét farga, án samráðs við seljanda.

Að lokum segir seljandi að álitseiddandi hafi ítrekað haldið því fram að hún og aðrir íbúar í húsinu hafi verið bitin af skordýrum. Þrátt fyrir mikla leit hafi hins vegar ekki fundist skordýr sem valda biti eins og álitseiddandi lýsti. Álitseiddandi var hins vegar upplýst um það hvaða skordýr gætu valdið þeim bitum sem hún lýsti. Álitseiddandi hafi þá sjálf óskað eftir því að gripið yrði til aðgerða og eitrað, en það segist seljandi aldrei hafa gert sjálfur, óumbeidd, án þess að finna skordýr fyrst. Segir seljandi að allt það sem hann hafi aðhafst hafi verið gert í fullu samráði við álitseiddanda. Þær aðgerðir sem álitseiddandi hins vegar lagði í, þ.e. málun, niðurrif og förgun búslóðar, ásamt tilheyrandi kostnaði, hafi ekki verið gerðar í samráði við seljanda, heldur þvert á móti, enda höfðu þær neikvæð áhrif á það sem seljandi hafði gert í íbúð álitseiddanda. Hafnar seljandi öllum kröfum álitseiddanda og fer fram á að hún greiði reikning seljanda, dags. 13. mars sl., að fjárhæð kr. 64.906. Meðfylgjandi álitseiddni er afrit af samskiptum seljanda við Náttúrufræðistofnun.

V

Niðurstæða kæruneftndarinnar

Kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitseiddanda og seljanda falli undir valdsvið neftndarinnar, sbr. lög 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 kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa. Ágreiningur aðila fellur undir lög nr. 42/2000 um þjónustukaup.

Ágreiningur aðila snýr að kaupum álitseiddanda á meindýraeyðingu af seljanda. Mun sú þjónusta hafa farið fram á fyrri hluta ársins 2013, en reikningur seljanda fyrir verkinu var gefinn út hinn 13. mars 2013. Álitseiddandi neitar að greiða umræddan reikning á þeim forsendum að þjónustan hafi verið gölluð, þ.e. að greining seljanda á meindýrum hafi verið röng og þær aðgerðir sem hann framkvæmdi hafi því verið óþarfar.

Fjallað er um það hvenær þjónusta telst gölluð í 1-6. tölulið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup, í greininni segir m.a.:

„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. [...]
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,“

Í 4. gr. laganna segir síðan:

„Útseld þjónusta, sem veitt er í atvinnuskyni, skal ávallt vera byggð á fagþekkingu og í samræmi við góða viðskiptahætti sem tíðkast hverju sinni. Skytt er að veita allar upplýsingar og leiðbeiningar um vinnu verks með hagsmunum neytanda fyrir augum.“

Umrætt ákvæði laganna, þar sem vísað er til fagþekkingar, er vísiregla sem verður að túlka með hliðsjónar af því sem er tíðkanlegt í því fagi sem um er að tepla hverju sinni og aðstæðum að öðru leyti. Áskilnaður um að þjónusta sé í samræmi við góða viðskiptahætti felur þannig í sér tilvísun til þess hvað sé eðlilegt í viðkomandi starfsgrein hverju sinni.

Sem fyrr segir telur álitseiddandi þjónustu seljanda hafa verið gallaða og krefst hún þess að reikningur fyrir þjónustunni verði felldur niður, þ.e. að þjónustukaupunum verði rift. Rökstyður álitseiddandi þessa kröfu sína með vísan til þess að greining seljanda á meindýrum á heimili hennar hafi verið röng. Hafi því ekki verið þörf fyrir þá þjónustu sem seljandi veitti, hvorki eitrun sem framkvæmd var tvívegis á heimili álitseiddanda, né heldur þökkun, flutning og frystingu á húsgögnum álitseiddanda í þeim tilgangi að drepa þau meindýr sem í

húsgögnunum hafi leynst. Þá neitar álitsbeiðandi að greiða fyrir blóðbeitur og skordýragildir sem hún segir ekki hafa verið notaðar við verkið.

Seljandi hefur hafnað þessum kröfum álitsbeiðanda. Byggir hann á því að aldrei hafi verið greind nein skordýr á heimili álitsbeiðanda sem valdi bitum og sé því nauðsynlegt að eitra fyrir. Hins vegar hafi seljandi, þrátt fyrir þetta, fallist á að eitra fyrir slíkum skordýrum á heimili álitsbeiðanda, að hennar ósk. Það sama hafi átt við um pökkun, flutning og frystingu á húsgögnum álitsbeiðanda. Það hafi verið gert að ósk álitsbeiðanda. Þá hafnar seljandi fullyrðingum álitsbeiðanda um að þær blóðbeitur og skordýragildir sem rukkaða var fyrir, hafi ekki verið notaðar á heimili álitsbeiðanda.

Telur kærufndin rétt að taka fram að álitsbeiðandi fékk tækifæri til að gera athugasemdir við svar seljanda og þá lýsingu sem þar er að finna á málavöxtum, en kaus að gera það ekki.

Álitsbeiðandi heldur því fram að hann hafi ekki ranglega greint ákveðna gerð meindýra á heimili álitsbeiðanda. Þvert á móti hafi engin merki fundist um meindýr á heimili álitsbeiðanda sem valdið geti bitum þeim sem álitsbeiðandi kvartaði undan. Þessi fullyrðing álitsbeiðanda fær stoð í afritum sem hann lagði fram af samskiptum sínum við Náttúrufræðistofnun. Verður því að telja að umrædd fullyrðing álitsbeiðanda sé röng og raunar bendir flest til þess að álitsbeiðandi hafi, líkt og seljandi heldur fram, óskað eftir því að þær aðgerðir sem seljandi réðist í, yrðu framkvæmdar. Þá verður ekki annað ráðið af gögnum máls en að seljandi hafi veitt upplýsingar og leiðbeiningar við verkið í samræmi við skyldur sínar skv. lögum nr. 42/2000 um þjónustukaup og gert það með hagsmuni álitsbeiðanda að leiðarljósi. Verður það þannig ekki rakið til vanrækslu seljanda að þjónusta hans kom álitsbeiðanda að minni notum en ella. Getur kærufndin því ekki fallist á það með álitsbeiðanda að þjónusta seljanda hafi verið gölluð í skilning ofantalinna lagaákvæða. Verður því þegar af þeim sökum að hafna kröfum álitsbeiðanda.

VI

Álitsorð

Kröfum álitsbeiðanda, X, er hafnað.

Pétur Örn Sverrisson
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir