

**Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa**

Hinn 22. desember 2014 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-39/2014:

**I**

**Álitaefni og kröfugerð**

Hinn 7. maí sl. bað X, f.h. Húsfélagsins Z, á sama stað, hér eftir einnig nefnt álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna galla sem hann telur vera á múrviðgerðapjónustu, sem keypt var af Y, hér eftir einnig nefnt seljandi. Kröfu álitsbeiðanda verður að líta á sem riftunarkröfu en til vara, kröfu um skaðabætur.

**II**

**Málsmeðferð kærunefndarinnar**

Með bréfi, dags. 15. maí sl., gaf kærunefndin seljanda kost á andsvörum og bárust þau hinn 29. maí. Með bréfi, dags. 6. júní, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þær hinn 30. júlí. Með bréfi, dags. 7. ágúst, var seljanda gefinn kostur á að koma að frekari andsvörum og bárust þau hinn 25. ágúst. Með bréfi, dags. 27. ágúst, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera frekari athugasemdir og frestur til þess til 10. september. Engin frekari gögn bárust nefndinni. Með bréfi, dags. 18. desember, var aðilum tilkynnt að kærunefndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

**III**

**Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda**

Í álitsbeiðni og gögnum sem henni fylgdu kemur fram að haustið 2010 fékk álitsbeiðandi seljanda til að framkvæma tilteknar lagfæringar á tröppum við fasteignina að Z. Voru lagfæringarnar m.a. fólgnar í því að flotað var yfir framstig og stigapall trappanna. Segir álitsbeiðandi að fljótlega eftir verklok hafi borið á skemmdum á yfirborði flotsins en ákveðið var að bíða með framkvæmdir veturinn 2011 til 2012 til að kanna hvort frekari skemmdir kæmu í ljós. Sumarið 2012 var talið að skemmdir á yfirborði flotsins væru að fullu komnar fram og gerði seljandi því við tröppurnar á ný. Segir álitsbeiðandi að haustið eftir viðgerðina hafi á ný tekið að bera á losi og sprungum í yfirborði trappanna. Segist álitsbeiðandi hafa verið í sambandi við seljanda vegna þessa, seljandi hafi lofað lagfæringum, en ekkert hafi orðið af þeim allt árið 2013. Telur álitsbeiðandi sig því ekki eiga annars kost en að leita til kærunefndarinnar. Segir álitsbeiðandi að seljandi hafi viðurkennt að gallað efni hafi verið notað við viðgerðina, gerð hafi verið ein úrbótatilraun á verkinu, árangurslaus og seljandi ekki fengist til að gera frekari úrbætur. Krefst álitsbeiðandi því að seljandi endurgreiði sér kostnað vegna viðgerðarinnar. Meðfylgjandi álitsbeiðni eru ljósmyndir af umræddum tröppum, afrit af reikningi vegna verksins, dags. 21. október 2010 auk afrits af bréfi lögfræðings seljanda til álitsbeiðanda, dags. 14. mars sl. Í bréfinu kemur m.a. fram að seljandi telji að skammur endingartími og ástand flotefnisins sem var notað við fyrstu viðgerðina bendi til þess að það hafi verið gallað. Eins kemur fram að seljandi telur að skemmdir á tröppunum sem komu fram eftir síðari viðgerðina sumarið 2012 verði ekki raktar til gallaðs efnis heldur því að skófla eða annað verkfæri hefði skemmt yfirborð trappanna. Að lokum kemur frama að seljanda sé, umfram skyldu, tilbúinn til að lagfæra tröppurnar álitsbeiðanda að kostnaðarlausu, ef veður leyfi, einhvern tímann á tímabilinu frá 1. maí til 15. júní. Ekki mun hafa orðið af þeim úrbótum.

## IV

### Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda kemur m.a. fram seljandi hafni kröfu álitsbeiðanda um endurgreiðslu. Þá telji seljandi jafnframt að ekki séu til staðar atvik sem réttlæti afslátt eða kröfu um frekari endurbætur á verkinu. Segir seljandi að í álitsbeiðninni sé fullyrt að seljandi hafi viðurkennt að hafa notað gallað efni í upphaflegri viðgerð á tröppunum. Sú fullyrðing sé röng. Hið rétta sé að í bréfi seljanda hinn 14. mars sl. segi orðrétt: „Ástand flotsins og skammur endingartími þess benti til þess að það efni sem notað var í framkvæmdina hafi verið gallað.“ Seljandi telur nú ljóst að hvorki efnið sem notað var í viðgerðina 2010 né 2012 hafi verið gallað. Verkið hafi verið framkvæmt með hefðbundnum hætti í bæði skiptin af múrarameisturum með áratuga reynslu af samskonar múrviðgerðum. Hafið sé yfir skynsamlegan vafa að seljandi hafi í tvígang mistekist að framkvæma verkið. Í bæði skiptin hafi verið notað vandað efni sem með réttri umhirðu og umgengni ætti að hafa langa endingu. Telur seljandi fullvíst að skemmdir á yfirboði trappanna séu tilkomnar vegna hálkueyðingar íbúa hússins. Yfirborð trappanna beri það með sér að skófla eða öðru slíku verkfæri hafi verið beitt óvarlega á tröppurnar með þeim afleiðingum að kvarnast hafi úr yfirborði þeirra. Í tröppunum sé ekkert snjóbræðslukerfi og gefi ástand trappanna það til kynna að á þær hafi verið borið salt, sem aftur skýri hversu hratt skemmdir hafi komið fram á yfirborðinu. Í þessu samhengi hvetur seljandi kærunefndina til að kynna sér rannsóknir Steinsteypunefndar á áhrifum salts á steinsteypu.

Næst rekur seljandi að álitsbeiðandi krefjist fullrar endurgreiðslu þóknunar fyrir verkið, kr. 390.000. Sú þóknun hafi hins vegar verið fyrir fleira en þann verkþátt er laut að tröppunum. Krafa álitsbeiðanda sé því fráleit hvað þetta varði.

## V

### Athugasemdir álitsbeiðanda við andsvör seljanda

Í athugasemdum álitsbeiðanda við andsvör seljanda kemur m.a. fram að álitsbeiðandi telur sig ekki hafa forsendur til að vita hvort þau efni sem notuð hafi verið í framkvæmdina hafi verið gölluð eða ekki. Seljandi hafi hins vegar velt upp þeim möguleika. Álitsbeiðandi hafi hins vegar keypt efnið og vinnu í góðri trú af seljanda og haft væntingar til þess að starfsmenn seljanda væru fagmenn sem kynnu til verka og þar með talið að velja efni til viðgerðanna. Álitsbeiðandi telur hins vegar að gagnlegt væri að vita hvort það efni sem notað var hafi hentað í verkið og hver æskilegt þykkt þess ætti að vera. Þykkt efnisins á tröppunum hafi aðeins verið um millimetri. Eins telur álitsbeiðandi fróðlegt að vita hvað hafi valdið því að seljandi breytti mati sínu um að efnið gæti verið gallað. Þá hafnar álitsbeiðandi því að salt hafi verið notað á tröppurnar. Aðeins hafi verið notaður sandur til hálkueyðingar og aldrei hafi verið notuð verkfæri á tröppurnar sem valdið gætu umræddum skemmdum. Þetta ætti að vera ljóst öllum þeim sem skoði tröppurnar enda séu skemmdirnar á víð á dreif, bæði í hornum og á álagspunktum, en hvergi sé að finna slétta kanta eins og hugsanlega gætu myndast ef skófla eða annað áhald hefði verið notuð á tröppurnar. Þá bendir álitsbeiðandi á að seljandi hafi ekki gefið sérstakar leiðbeiningar um umhirðu trappanna. Eins bendir álitsbeiðandi á að aldrei hafi verið snjóbræðslukerfi í tröppunum og að það hafi ekki breyst. Því sé vafasamt að kenna því um. Að lokum bendir álitsbeiðandi á að það sé rangt að þóknun fyrir verkið hafi verið vegna einhvers annars en umræddrar viðgerðar og að aðeins sé gerð krafa um endurgreiðslu þar sem fullsýnt þyki að seljandi muni ekki framkvæma fullnægjandi viðgerð á tröppunum.

## VI

### Frekari andsvör seljanda

Í frekari andsvörum seljanda kemur m.a. fram að seljandi hafi gert úrbætur á tröppunum á þeim forsendum að hugsanlegt væri að efnis sem notað var í verkið hafi verið gallað. Síðari atvik hafi hins vegar leitt í ljós að afskaplega ólíklegt sé að efni sem notað var í upphaflegu viðgerðina hafi verið gallað heldur hafi meðferð húseigenda valdið skemmdum á yfirborði trappanna. Þá áréttar seljandi að verkið var unnið til samræmis við leiðbeiningar frá framleiðanda efnisins og frágangur á tröppunum var sambærilegur við mörg fyrri verk seljanda og hafi reynst vel. Hvað varði meðferð álitsbeiðanda á tröppunum telur seljandi áhugavert að skoða þær myndir af tröppunum sem fylgdu álitsbeiðni. Þar megi glögglega sjá t.d. á brún trappanna að höggvið hafi verið upp úr yfirboði þeirra með verkfæri. Áferð trappanna beri það einnig með sér að ofan í efnið hafi komist salt. Að lokum segir seljandi að umrætt verk hafi í fyrsta lagi falist í því að fjarlægja töluvert magn af ónýtu efni og urða það. Í öðru lagi hafi verið gerðar talsverðar lagfæringar á steypu í tröppunum og hluti þeirra steypur upp á nýtt. Í þriðja lagi hafi yfirborð þeirra verið frágengið með flotefni. Síðasta atriðið sé sá liður verksins sem álitsbeiðandi kvartar undan og sé sá liður aðeins líttill hluti verksins. Því geti seljandi ekki unað við kröfugerð álitsbeiðanda um fulla endurgreiðslu.

## VII

### Niðurstaða kærunevndarinnar

Kærunevnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og seljanda falli undir valdsvið nevndarinnar, 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 kærunevnd lausafjár- og þjónustukaupa. Ágreiningur aðila fellur undir lög nr. 42/2000 um þjónustukaup.

Svo sem rakið er að framan fékk álitsbeiðandi seljanda til að framkvæma viðgerð á útitröppum við fasteignina að Z haustið 2010. Greiddi álitsbeiðandi kr. 390.000 fyrir viðgerðina skv. reikningi útgefnum 21. október 2010. Var viðgerðin fólgin í því að ónýtt efni í tröppunum var brotið og fjarlægt af seljanda og síðan steypur upp í tröppurnar. Þá var yfirborð trappanna flotað, en um þann hluta verksins snýst ágreiningur aðila. Fljótlega eftir að verkinu var lokið munu hafa komið fram skemmdir á yfirborði trappanna og framkvæmdi seljandi úrbætur á tröppunum sumarið 2012, álitsbeiðanda að kostnaðarlausu. Sú viðgerð var þó ekki fullnægjandi að mati álitsbeiðanda, en fljótlega eftir að hún var framkvæmd komu enn á ný fram skemmdir á flötinu. Telur álitsbeiðandi að verkið hafi verið haldið galla. Seljandi telur hins vegar að verkið sé ógallað, unnið til samræmis við leiðbeiningar frá framleiðanda efnisins sem notað var í verkið og að verkið hafi verið unnið á sambærilegan máta og mörg fyrri verk seljanda. Eins telur seljandi að núverandi ástand trappanna verði rakið til þess að álitsbeiðandi hafi nota salt og skóflu eða annað sambærilegt verkefni við hálkueyðingu á tröppunum og þannig valdið eyðingu á yfirborði trappanna. Álitsbeiðandi hafnar þessu og segist aðeins hafa notað sand við hálkueyðingu en bendir einnig á að hann hafi ekki fengið sérstakar leiðbeiningar frá seljanda um það hvernig umhirdu trappanna ætti að vera háttáð. Eins bendir álitsbeiðandi á að flotið sé afar þunnt, eða aðeins um millimetri að þykkt.

Í 9. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup er fjallað um hvenær seld þjónusta telst gölluð. Í 1. tölulið 1. mgr. 9. gr. segir að seld þjónusta teljist gölluð ef: „árangur af unnu verki stenst ekki kröfur skv. 4. gr.[...]“ Þá segir í 5. tölulið sömu mgr. að seld þjónusta teljist einnig gölluð ef „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 1. mgr. 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. Skyld er að veita allar upplýsingar og leiðbeiningar um vinnu verks með hagsmuni neytanda fyrir augum.“

Kærunefndin telur að til þess að viðgerð á útitröppum hér á landi, sem þar að auki eru ekki búnar snjóbræðslukerfi, geti talist uppfylla ákvæði 4. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup, verði sú viðgerð að þola hefðbundna hálkueyðingu og sjómokstur, þ.e. með venjulegri snjóskóflu og/eða salti, án þess að það hafi þær afleiðingar að yfirborð trappanna skemmist á skömmum tíma, enda hafi aðilar ekki samið um annað. Af gögnum málsins verður ekki annað séð en að sú viðgerð sem seljandi gerð á tröppum álitsbeiðanda, með því að flota tröppurnar með afar þunnu lagi af flotefni, uppfylli ekki þau skilyrði, þrátt fyrir að slík viðgerð gæti e.t.v. nýst betur á tröppur sem búnar eru snjóbræðslukerfi og þarfnast því síður hálkueyðingar með öðrum hætti. Er það mat kærunefndarinnar að viðgerð sú er seljandi framkvæmdi á tröppum álitsbeiðanda haustið 2010 sé haldin galla í skilningi 1. og 5. tölulið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup. Sem fyrr greinir framkvæmdi seljandi úrbætur á verkinu sumarið 2012 en þær úrbætur reyndust ekki fullnægjandi.

Í 17. gr. laganna er fjallað um frest neytanda til að bera fyrir sig galla á keyptri þjónustu. Þar segir í 2. mgr. að ef neytandi kvarti ekki innan tveggja ára frá verklokum geti hann ekki borið fyrir sig gallann síðar. Þegar úrbætur eru framkvæmdar vegna galla hefst nýr jafn langur kvörtunarfrestur. Fær kærunefndin ekki annað séð en að álitsbeiðandi hafi kvartað undan galla á viðgerð seljanda innan tímamarka greinarinnar.

Þegar seld þjónusta telst gölluð getur neytandi borið fyrir sig vanefndarúrræði laganna, þ.e. krafist úrbóta skv. 11. gr., afsláttar skv. 13. gr., riftunar skv. 14. gr. og skaðabóta skv. 15. gr. Ber kröfugerð álitsbeiðanda það með sér að hann krefjist skaðabóta skv. 15. gr. Verður að meta skaðabæturnar að álitum og er þá tekið tillit til þess að hluti þjónustu álitsbeiðanda hafi nýst honum, þ.e. sá hluti verksins sem ekki er gallaður. Telur nefndin eðlilega fjárhæð skaðabóta nema kr. 200.000.

## VIII

### Álitsorð

Seljandi, Y, greiði álitsbeiðanda, Húsfélaginu Z, kr. 200.000.

---

Pétur Örn Sverrisson  
formaður

---

Jón Rúnar Pálsson

---

Hildigunnur Hafsteinsdóttir