

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 22. október 2013 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-43/2013:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 29. apríl sl. bað X, hér eftir einnig nefnd álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna galla sem hún telur vera á ráðgjafarþjónustu, sem hún keypti af Y, hér eftir einnig nefnt seljandi. Álitsbeiðandi krefst þess að seljandi bæti úr gallanum á þjónustunni.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 10. maí sl., gaf kæruneftndin seljanda kost á andsvörum og bárust þau hinn 16. maí. Með bréfi, dags. 24. maí, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þær hinn 5. júní. Með bréfi, dags. 11. júní, var seljanda gefinn kostur á frekari andsvörum og frestur til þess að skila þeim til 25. júní. Enginn frekari andsvör bárust frá seljanda. Hinn 12. júlí bárust kæruneftndinni viðbótargögn frá álitsbeiðanda. Með bréfi, dags. 21. október, var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni og gögnum sem henni fylgdu kemur fram að snemma árs 2013 keypti álitsbeiðandi þjónustu af seljanda. Segist álitsbeiðandi hafa talið sig vera að kaupa ástandsskoðun á göllum vegna niðurlagningar gólfefna og skekkju í útidyrhurð fasteignarinnar. Segist álitsbeiðandi hafa ætlað að nota téða ástandsskoðun til þess að knýja fram lagfæringu á þeim göllum hjá þeim aðila sem seldi henni fasteignina. Hafi seljandi staðfest munnlega að fasteignin væri haldin galla, en ekki afhent henni ástandsskýrslu sem hún taldi sig vera að kaupa með kaupum á ástandsskoðun. Segir álitsbeiðandi að slík skýrsla sé nauðsynleg til að knýja fram efnidir gagnvart seljanda fasteignarinnar. Þá segir álitsbeiðandi að seljandi hafi tjáð sér að ástandsskýrsla sé ekki hluti af ástandsskoðun, en því sé hún ósammála, enda óeðlilegt að starfsmaður seljanda hafi mætt til að skoða fasteign sína og sent fyrir það reikning, án þess að álitsbeiðandi hafi fengið skjalfest álit seljanda í formi skýrslu. Máli sínu til stuðnings vísar álitsbeiðandi til heimasíðu seljanda en þar segi orðrétt: „Ástandsskoðun er gerð til þess að meta væntanlega þörf á framkvæmdum við byggingar, og er nauðsynleg greining áður en haldið er út í sjálfar verkframkvæmdir. Ástandsskoðun leiðir til ástandsskýrslu þar sem sundurliðun á því hvað gera þarf og hvert ástand einstakra byggingahluta er.“

Gerir álitsbeiðandi þá kröfu að seljandi afhendi sér ástandsskýrslu. Meðfylgjandi álitsbeiðni er reikningur frá seljanda, dags. 22. febrúar 2013, að fjárhæð kr. 25.100, innheimtuviðvörðun vegna sama reiknings, dags. 22. febrúar s.á., endurútfinn reikningur, sömu fjárhæðar og sá fyrsti, dags. 7. mars, greiddur sama dag, reikningur frá seljanda, dags. 25. mars að fjárhæð kr. 9.913, greiddur 23. apríl, innheimtuviðvörðun vegna þess reiknings, dags. 18. apríl, kauptilboð vegna fasteignar álitsbeiðanda og tölvupóstsamskipti álitsbeiðanda við starfsmann seljanda.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda er rakið að álitsbeiðandi hafi óskað eftir því við seljanda að fasteign hennar yrði skoðuð vegna ágalla á útihurð og gólfefnum þar sem seljandi fasteignarinnar, sem er verktaki, myndi ekki svara beiðnum álitsbeiðanda um úrbætur á umræddum göllum og því væri þörf fyrir mat óháðs aðila á því hvort grundvöllur væri fyrir athugasemdum álitsbeiðanda um ástand eignarinnar.

Áður en skoðunin var framkvæmd var álitsbeiðanda tjáð að skoðunin myndi kosta kr. 25.100 og í grunnskoðun væri ekki innifalin ástandsskýrsla, heldur yrði farið yfir ágalla á fasteigninni og í beinu framhaldið af því haft samband við seljanda fasteignarinnar. Verktaki mætti strax í kjölfarið til að lagfæra útihurð og gólfefni og segir seljandi að aðkomu sinni að malinu hafi þar með verið lokið.

Eftir að seljandi fasteignarinnar hafi mætt hafi álitsbeiðandi hins vegar haft samband aftur og beðið um að mætt yrði með hitamyndavél til að mynda gólfplötu fasteignarinnar þar sem mesta gliðnunin er á gólfefni. Var henni tjáð að myndun með hitamyndavél myndi kosta kr. 35.000 ef mætt væri sérstaklega til myndunar, en vegna forsögu málsins og einnig vegna þess að seljandi taldi í raun enga ástæðu til að hitamynda var ákveðið að rukka 1 tíma fyrir viðvikið eða kr. 7.900. Segir álitsbeiðandi að eftir að honum barst álitsbeiðnin til andsvara hafi hann aftur haft samband við seljanda fasteignarinnar og þar hafi honum verið tjáð að búið væri að lagfæra þá ágalla sem rætt hefði verið um, en einnig að álitsbeiðandi sjálf hefði ekki haft samband við þá vegna málsins.

V

Athugasemdir álitsbeiðanda við andsvör seljanda

Í athugasemdum álitsbeiðanda við andsvör seljanda kemur fram að þegar óskað hafi verið eftir grunnskoðun við seljanda hafi ekki verið minnst á ástandsskýrslu og hvort hún væri innifalin eður ei. Slík umræða hafi komið upp síðar þegar álitsbeiðandi fór að ítreka að ekki væri búið að lagfæra ágalla á fasteign hennar og að hún hefði ekkert í höndunum frá fagaðila sem staðfesti umrædda ágalla. Segist álitsbeiðandi því ekki getað fallist á að heimsókn til hennar, ásamt símtali til seljanda fasteignarinnar, séu fullnægjandi vinnubrögð af hálfu aðila sem gefi sig út fyrir að vera fagaðili við að aðstoða eigendur fasteigna.

Þá segist álitsbeiðandi ekki hafa haft samband við seljanda fasteignarinnar þar sem hún hafi ekkert í höndunum frá fagaðila um að viðgerð sé ekki lokið. Staðan sé nú sú að hún hafi talið sig vera að leita til fagaðila til að aðstoða sig við að leita réttar síns um lagfæringu á ágöllum sem hún hafi talið vera á fasteign sinni, en sitji nú eftir með óviðgerða galla og deilur við „fagaðilann“ vegna þess að hann vinni ekki sína vinnu.

VI

Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og seljanda falli undir valdsvið nefndarinnar, 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 kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa. Ágreiningur aðila fellur undir nr. 42/2000 um þjónustukaup, sbr. 4. tölul. 1. mgr. laganna.

Ágreiningur aðila snýst um ráðgjafarþjónustu sem seljandi veitti álitsbeiðanda, af því er ráða má af gögnum máls, í febrúar og mars 2013. Greiddi álitsbeiðandi samtals kr. 35.014 fyrir þjónustuna. Samkvæmt fyrri reikningnum, að fjárhæð kr. 25.100 var um að ræða kaup á „ástandsskoðun“ en síðari reikningurinn hljóðar upp á „tímavinnu“, samtals 1 tíma. Ráða má af gögnum máls að sá reikningur hafi verið gefinn út vegna hitamyndunar á gólfi fasteignar álitsbeiðanda.

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 vîkur frá almennum öryggiskröfum“ sbr. 5. gr. [...]

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

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. Skylt er að veita allar upplýsingar og leiðbeiningar um vinnu verks með hagsmuni 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 tefla 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 álitsbeiðandi að ráðgjafarþjónusta seljanda hafi verið haldin galla og að sá galli felist í því að seljandi hafi ekki látið álitsbeiðanda í té sérfræðiskýrslu í kjölfar ástandsskoðunar seljanda á fasteign álitsbeiðanda. Máli sínu til stuðnings vîsar álitsbeiðandi annarsvegar í orðalag vefsíðu álitsbeiðanda og hins vegar til þess að án ástandsskýrslu geti hún ekki knúið fram úrbætur vegna galla á fasteigninni.

Í andsvörum sínum mótmælti seljandi því að rætt hefði verið um að hann ritað sérfræðiskýrslu þegar samið var um að hann skoðaði fasteign álitsbeiðanda. Hlutverk hans hafi aðeins verið að fara yfir ágalla á fasteigninni og hafa samband við seljanda fasteignarinnar. Raunar fæst þessi skilningur seljanda staðfestur í athugasemdum álitsbeiðanda við andsvör seljanda, þar sem fram kemur að aldrei hafi verið rætt um ástandsskýrslu þegar ákveðið var að seljandi skoðaði fasteign hennar. Sú umræða hafi komið upp síðar, þegar illa hafi gengið að fá seljanda fasteignarinnar til að framkvæma úrbætur.

Kærunefndin telur að ekki sé hægt að fallast á að sú háttsemi seljanda að bjóða upp á þjónustu þar sem fasteign er ástandsskoðuð, án þess að í kjölfarið sé útbúin ástandsskýrsla án þess að sérstaklega sé samið um það, geti talist í andstöðu við góða viðskiptahætti í skilningi 4. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup og því geti þjónustan ekki talist gölluð í skilningi 1. tölul. 1. mgr. 9. gr. laganna. Er þá litið til þess að verðlagning seljanda fyrir ástandsskoðunina bendi ekki til þess að slík ástandsskýrsla sé innifalin í verðinu. Þá verður ekki séð annað af gögnum máls, sérstaklega athugasemdum álitsbeiðanda við andsvör seljanda, en að ekki hafi verið samið um það í upphafi að seljandi útbyggi ástandsskýrslu í kjölfar skoðunar á fasteign álitsbeiðanda. Getur þjónustan því ekki talist gölluð í skilningi 6. tölul. 1. mgr. 9. gr. laganna. Er það því niðurstaða kærunefndarinnar að þjónusta seljanda hafi ekki verið haldin galla, verður því að hafna kröfum álitsbeiðanda.

VII
Álitsorð

Kröfum álitsbeiðanda, X, er hafnað.

Pétur Örn Sverrisson
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir