

## **Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa**

Hinn 21. október 2019 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-67/2018.

### **I**

#### **Álitaefni og kröfugerð**

Hinn 22. ágúst 2018 bað X, hér eftir nefndur álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á þjónustu af fyrirtækinu Y, hér eftir seljandi. Álitsbeiðandi telur reikning fyrir vinnu sem seljandi innti af hendi fyrir hann vera of háan og krefst þess að sér verði ekki gert að greiða reikninginn að fullu.

### **II**

#### **Málsmeðferð kærunefndarinnar**

Með bréfi, dags. 22. ágúst 2018, var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og var tveggja vikna frestur veittur til að skila þeim. Andsvör seljanda bárust nefndinni 5. september 2018. Sama dag voru álitsbeiðanda send andsvörin til upplýsinga og honum bent á heimild hans til að hafa uppi athugasemdir vegna andvaranna. Hann nýtti sér þá heimild og skilaði athugasemdum sínum 12. september 2018. Seljandi fékk athugasemdir álitsbeiðanda sendar til upplýsinga þann dag og var einnig gefinn kostur á að koma sínum athugasemdum á framfæri við nefndina ef einhverjar væru. Seljandi nýtti sér þá heimild og bárust athugasemdir hans 26. september 2018. Álitsbeiðandi fékk athugasemdir seljanda sendar þann dag og var bent á heimild hans til að hafa uppi enn frekari athugasemdir. Álitsbeiðandi sendi inn frekari athugasemdir 22. október 2018 og voru þær sendar til seljanda degi síðar. Seljandi sendi inn enn frekari athugasemdir 5. nóvember 2018. Frekari athugasemdir bárust nefndinni ekki. Með bréfi, dags. 15. október 2019, var aðilum tilkynnt að kærunefndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

### **III**

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

Í álitsbeiðni og meðfylgjandi gögnum kemur fram að leki hafi fundist í fasteign álitsbeiðanda. Stafaði lekinn af sprungum í múr fasteignarinnar þannig að bleyta lak inn um vegg við svaladyr í stofu, leki barst inn með gluggum auk þess sem lekið hafði innanhúss frá blöndunartækjum á baðherbergi, í gegnum vegg að eldhúsi sem var hinum megin við vegginn. Vegna lekans var starfsmaður Eflu verkfræðistofu fenginn til að meta umfang þeirra skemmda sem urðu vegna lekans, en skýrsla starfsmannsins félagsins er dagsett þann 24. október 2017. Auk þess voru sýni af byggingarefnum send í ræktun til að meta hvort um myglu væri að ræða. Niðurstöður ræktunarinnar voru þær að myglu var að finna í sjö sýnum af þeim 12 sem send voru til rannsóknar. Var því ljóst að sögn álitsbeiðanda að hreinsa varð þrjú tiltekin svæði í fasteigninni, vegg og gólf við svaladyr í stofu, undir glugga í hjónaherbergi og einnig vegg og gólf í eldhúsi vegna leka frá blöndunartækjum.

Álitsbeiðanda var ráðlagt að hafa samband við seljanda sem er eitt tveggja fyrirtækja sem sérhæfir sig í hreinsun svæða þar sem mygla hefur fundist. Upphaflega var haft samband við seljanda 11. desember 2017 en ákveðið var að fresta hreinsun þar til múrviðgerðum á fasteigninni að utanverðu væri lokið. Viðgerðirnar töfðust vegna veðurs. Þann 10. febrúar 2018 óskaði álitsbeiðandi eftir því að seljandi myndi hefja hreinsun í eldhúsi við fyrsta tækifæri þar sem lekinn hafði stafað frá blöndunartækjum en væri ekki lengur til staðar og

orðinn gamall og þurr. Kveðst álitsbeiðandi þegar hafa lagað skaðann þar að mestu, hent ónýtum plötum af smellukorki í eldhúsi, keypt nýjar og hreinsað eins og hægt var með efnum auk þess að setja plast til að forða smiti í nýjar plötur. Hins vegar lá fyrir að bíða yrði eftir að múrviðgerðum yrði lokið fyrir aðra hreinsun. Við svalahurð hafði lekið talsvert og lítið var hægt að gera fyrr en viðgerðum yrði lokið. Seljandi kvaðst ætla að setja hreinsun í eldhúsi álitsbeiðanda á verkefnalistann hjá sér en sagði að nokkur bið væri í að hann kæmist í verkið, jafnvel einhverjar vikur.

Álitsbeiðandi óskaði eftir upplýsingum um kostnað við verkið en seljandi kvaðst ekki geta gefið honum tilboð. Sagði seljandi að hann gerði ráð fyrir að um átta klukkustunda vinna færi í hreinsun á hverju svæði. Álitsbeiðandi segir að honum hafi fundist það frekar mikið en samþykkti þó að seljandi tæki að sér verkið.

Seljandi komst ekki í verkið fyrr en 30. maí 2018 en þá var lekaviðgerðum lokið. Seljandi vann verkið í heild frá 30. maí 2018 til 4. júní 2018 samkvæmt gögnum málsins. Þann 1. júní skildi seljandi eftir tæki til að hreinsa loftið. Voru tækin fjarlægð og húsnæðið þrifið 4. júní Álitsbeiðandi var á þeim tíma flutt í nýtt húsnæði og flest húsgögn höfðu verið fjarlægð. Vinna seljanda fólst í því að slípa málningu niður í steypu til að fjarlægja myglu. Sýkt svæði voru skermuð af og verkið unnið í undirþrýstingi svo önnur svæði smituðust ekki. Þrjú svæði voru skermuð af, við svaladyr, í eldhúsi og í barnaherbergi sem teygði sig yfir í hjónaherbergi gegnum hurð milli herbergja. Álitsbeiðandi hafði bent seljanda á blett á parketi í barnaherbergi sem var eftir dýnu sem þar hafði legið. Það álitsbeiðandi um að parketið yrði skoðað og kveðst hafa talið það einfalt verk þar sem um smelluparket var að ræða sem á að vera hægt að taka af og setja aftur niður.

Álitsbeiðandi kveðst hafa verið mjög ósáttur við vinnubrögð starfsmanna seljanda. Tveir menn unnu verkið og segir álitsbeiðandi að þegar hann leit við hafi starfsmennirnir ekki verið að vinna mikið, í annað skipti svaf annar starfsmaður á meðan hinn var að slípa og í seinna skipti sátu þeir að spjalli. Þá hafi parket verið rifið upp af herbergjum og brotið þrátt fyrir að engin ummerki um myglu hafi verið undir parketinu eða á gólfinu. Varð álitsbeiðandi að kaupa nýtt parket og dúk og leggja það sem hann segir hafa verið tjón að fjárhæð um 150.000 krónur. Einnig voru korkplötur í eldhúsi teknar af þannig að margar voru brotnar þrátt fyrir að auðvelt sé að taka þær í sundur. Korkplötunum var svo hrúgað upp í rýminu sem var slípað og voru þær allar í ryki. Að sögn álitsbeiðanda var fyrirhöfn hans til að halda plötunum hreinum, með því að setja plast á milli eldri og nýrri plata, til lítils, þar sem hann varð að kaupa talsvert af nýjum plötum til að leggja í eldhúsinu.

Þegar verkinu var lokið segir álitsbeiðandi að starfsmenn seljanda hafi yfirgefið svæðið án þess að skila verkinu formlega af sér og þeir hafi ekki skilað húslykli. Þegar álitsbeiðandi áttaði sig á því að starfsmennirnir kæmu ekki aftur kveðst hann hafa lokið við hreinsun með efnum, múrað og lagt gólfefni þar sem þurfti. Álitsbeiðandi heyrði svo ekki meira frá seljanda fyrr en reikningur barst 24. júlí 2018. Samkvæmt reikningnum voru vinnustundir starfsmanna seljanda mun fleiri en áætlað hafði verið í upphafi auk þess sem ýmis auka kostnaður bættist við. Í upphafi voru áætlaðar átta klukkustundir í vinnu á hverju svæði en samkvæmt reikningi voru 18 klukkustundir unnar í hverju rými. Þá hafi engar vinnuskýrslur verið lagðar fram þrátt fyrir að álitsbeiðandi hafi óskað eftir því.

Álitsbeiðandi telur að seljandi hafi krafist of hárrar greiðslu fyrir verkið og krefst þess að kærnefndin komist að niðurstöðu um eðlilega greiðslu fyrir verkið. Þá óskar álitsbeiðandi eftir því að nefndin meti hvort hann eigi rétt á skaðabótum vegna skemmda á parketi auk kostnaðar við lagningu á nýju parketi.

Eftir að álitsbeiðandi gerði athugasemdir við reikninginn bauðst seljandi til að veita 20% afslátt af útseldri vinnu starfsmanna en álitsbeiðandi krefst þess að vinnuliður verði lækkaður um helming. Myndi álitsbeiðandi þá greiða 304.555 krónur í stað 487.021 krónur.

## IV

### Andsvör seljanda

Í andsvörum sínum tekur seljandi fram að ekki hafi verið gert tilboð í verkið þar sem slíkt reynist erfitt þegar kemur að vinnu vegna raka og mygluskemmda. Slíkt verk geti „undið upp á sig“ líkt og í tilfelli álitsbeiðanda. Var álitsbeiðanda því í upphafi gefin gróf verðhugmynd á verkstað sem hljóðaði upp á átta klukkustundir í vinnu á hvert rými nema 12 klukkustundir við vinnu í eldhúsi. Upphaflega var miðað við að hreinsun yrði í tveimur rýmum auk eldhúss en við verkskoðun var að sögn seljanda ákveðið að hreinsa fjögur svæði, þ.e. við svalahurð í stofu, hjónaherbergi, svefnherbergi í austur og eldhús. Samkvæmt þeirri grófu áætlun væri vinnan um 36 klukkustundir en í upphafi var ekki gert ráð fyrir því að fjarlægja yrði parket af gólfum herbergja. Þá var einungis ráðgert að fjarlægja yrði þrjú til fjögur borð af gólfi í eldhúsinu. Í barnaherbergi var kominn blettur í parket þar sem rúmdýna hafði legið og óskaði álitsbeiðandi eftir því með tölvupósti þann 30. maí 2018 að einnig yrði skoðað hvort parketið væri ónýtt.

Seljandi segir að meiri vinna hafi farið í verkið en upphaflega var talið. Í öllum rýmum varð að stúka svæðið af með plasti, losa gólfefni, slípa og hreinsa steypu, þrifa verkfæri áður en farið var í næsta rými, hreinsa svæði með oxivir, taka plast aftur niður og skúra gólf. Seljandi segir að við hreinsun á mögulegum myglusvepp þurfi að stúka svæði af með plasti og mynda undirþrýsting til að hindra að agnir frá mygluslepp berist um íbúð. Þarf þá ekki að sótthreinsa allt rýmið heldur aðeins það svæði sem unnið er á. Í stofu varð að saga upp parket, slípa og hreinsa stein fyrir framan svalahurð og steinslípa vegg við hlið svalahurðar. Í hjónaherbergi varð að steinslípa blett í horni undir glugga og lyfta upp parketi til að athuga með leka. Vinna í hjónaherbergi tók að sögn seljanda lengri tíma en áætlað var þar sem parket lá milli herbergja og saga varð parketið í sundur undir hurð milli herbergja í stað þess að geta lyft parketinu upp og kíkt undir það. Einnig varð að plasta inn fataskáp svo ekki yrði að þrifa og sótthreinsa innviði skápsins. Parketið var einnig rífið af hálfu herberginu í samráði við álitsbeiðanda vegna lekaummerkja meðfram útvegg. Þá var gólfið steinslípað á því svæði sem parketið var tekið upp til að tryggja að enginn mygluvöxtur, bakteríur eða óæskileg efni frá dúkalími væru eftir. Er um sérstakt verklag að ræða sem fylgt er þegar fólk hefur flutt úr húsnaði vegna veikinda. Í barnaherbergi var blettur í horni undir glugga steinslípaður auk þess sem við bættist að taka upp parket af öllu herberginu nema undir fataskáp. Var parketið sagað meðfram skápnum samkvæmt beiðni frá álitsbeiðanda. Gólfið var svo steinslípað í heild sinni til að tryggja að engin óæskileg efni væru eftir. Vegna þess svarta bletts, sem mátti finna á svæði þar sem rúmdýna hafði legið í barnaherbergi, og lekaummerkja í hjónaherbergi meðfram vegg milli herbergjanna segir seljandi að gera mætti ráð fyrir að mikill raki væri eða hefði verið undir gólfefnum. Var parketið á því svæði talið ónýtt en orsök lekans var að sögn seljanda líklega leki frá gluggaþéttingum. Í skýrslu Eflu hafði einnig verið gerð athugasemd við að rúmdýnan lægi beint á gólfi vegna hættu á rakamyndun og örveruvexti undir dýnu. Var því ákveðið í samráði við álitsbeiðanda að taka parketið af öllu herberginu. Parketið reyndist að sögn seljanda einnig ónýtt á öðrum svæðum sem orðið höfðu fyrir rakaskemmdum og var parketið t.a.m. rífið af hluta hjónaherbergis. Seljandi bendir á að í skýrslu frá Eflu, dags. 24. október 2017, hafi mælst hækkaður raki í parketi við útvegg á afmörkuðu svæði. Þann 30. maí 2018 hafi enn ekki verið búið að koma í veg fyrir leka á viðunandi hátt. Lekinn hafi því haldið áfram að valda tjóni í sjö mánuði frá skoðun Eflu og fimm mánuði frá skoðun seljanda. Ástand fasteignarinnar var ekki talið gott varðandi rakaskemmdir í skýrslu Eflu og var það enn verra þegar kom að framkvæmdum.

Í eldhúsi átti að plasta þvert yfir eldhúsið samsíða baðherbergisvegg, taka upp þrjú til fjögur parketborð og steinslípa vegg sem snýr að baðherbergi upp í um eins meters hæð. Að sögn seljanda bættist við að plasta varð eldhúsinnréttingu, rífa parket af stærstum hluta eldhússins og steinslípa gólfið á svæði þar sem parketið var tekið upp. Ekki var búið að tæma

eldhúsið heldur færa úr hillum yfir á eldhúsinnréttingu svo plasta varð innréttinguna í heild. Í eldhúsi hafði að sögn seljanda verið mikill leki frá baði sem farið hafði undir gólfefni mun lengra en talið var. Varð að fjarlægja þau gólfefni.

Seljandi bendir sérstaklega á að parket sem orðið hefur fyrir rakaskemmdum eða hefur komist í tæri við myglu sé almennt ekki lagt aftur á gólfið. Var parketið því tekið af með það fyrir augum að því yrði hent. Álitsbeiðandi hafði ekki beðið um að parketið yrði lagt aftur, en ef hann hefði gert það segir seljandi að hann hefði bent álitsbeiðanda á að endurnýta parketið ekki. Sér í lagi þar sem veikt barn var á heimilinu og rekja mátti veikindin til mygluskemmda. Þá bendir seljandi á að álitsbeiðandi hafi sjálfur óskað eftir því að leggja ný gólfefni á rýmin. Kostnaður vegna efniskaupa og vinnu við endurlögn sé þar af leiðandi ekki á ábyrgð seljanda. Að mati seljanda er um eðlilegan kostnað að ræða vegna tjóns sem hlaut af ófullnægjandi viðhaldi á húsnæðinu.

Þá segir seljandi að álitsbeiðandi hafi ekki komið fram með kvörtun fyrir en eftir eindaga reikningsins og seljanda hafi ekki verið gefinn kostur á úrbótum í samræmi við lög. Ef álitsbeiðandi hefði talið að seljandi hefði ekki uppfyllt verksamninginn eða haft aðrar athugasemdir við verklag seljanda hefði álitsbeiðandi verið í lófa lagið að hafa samband þegar verki var skilað. Þess í stað heyrðist ekkert frá álitsbeiðanda fyrir en tíu dögum eftir að reikningur barst honum.

## V

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

Í athugasemdum sínum við andsvör seljanda segir álitsbeiðandi að seljandi virðist hafa lagt upp með áætlaðan fjölda vinnustunda sem lágmarkstíma sem svo myndi bætast við eftir hentugleika. Var það ekki skilningur álitsbeiðanda og fannst honum um ríflega áætlaðan tíma að ræða sem álitsbeiðandi yrði að setta sig við vegna aðstæðna. Álitsbeiðandi bendir á að engar vinnuskýrslur hafi verið lagðar fram þrátt fyrir kröfu um það. Þá bendir álitsbeiðandi á að aðeins þrjú svæði hafi verið skermuð af með plasti en eitt rýmið var í tveimur herbergjum, barnaherbergi og hjónaherbergi. Þar var gólfið slípað samtals á um það bil 12 fermetra svæði og því segir álitsbeiðandi að misvísandi sé að tala um fjögur aðskilin svæði. Álitsbeiðandi segir að erfitt hafi reynst að ná sambandi við seljanda þar sem hann svaraði sjaldan skilaboðum eða tölvupóstum. Því taldi álitsbeiðandi að það myndi ekki hafa mikil áhrif að eiga frumkvæði að samskiptum við fyrirtækið heldur bíða þess að haft væri samband. Álitsbeiðandi kveðst hafa verið ósáttur við verklag og frágang seljanda frá upphafi en hafi tekið sér nokkra daga í að semja bréf til að senda seljanda. Hann hafi því ekki dregið það að tilkynna seljanda um óánægju sína.

Álitsbeiðandi ítrekar að gólfslípun í barnaherbergi og hjónaherbergi hafi verið óþörf. Sýni úr þeim herbergjum hafi verið hrein og engin rakaummerki að finna í parketinu við gluggann þrátt fyrir að raki hafi mælst þar í október. Það hafi aðeins átt að hreinsa vegg við glugga í hjónaherbergi og að athuga með ástand undir parketi í barnaherbergi. Álitsbeiðandi segir ekki rétt að mikill leki, raki og mygla hafi verið á þessu svæði fram í miðjan maí. Múrari hóf störf við fasteignina í mars 2018 og fyrsta verk hans var að kítta og laga þessa tvo glugga. Seljandi hafði bent á að kíttun væri ófullnægjandi á einum stað undir glugga en álitsbeiðandi bendir á að um óverulegan galla hafi verið að ræða þar sem tveir kíttistraumar mættust og búið sé að bæta úr því. Hafi það verið lagað löngu áður en seljandi hóf vinnu sína þann 30. maí 2018. Álitsbeiðandi segir að enginn raki eða mygla hafi verið undir parketinu þegar hann leit við á verkstað eftir að búið var að brjóta upp parketið. Engin sögun hafi verið meðfram skáp í barnaherbergi að sögn álitsbeiðanda. Beðið hafi verið um að litið yrði undir parketið vegna bletts undir dýnu í barnaherbergi en ekki að parketið yrði rífið upp og eyðilagt í tveimur herbergjum.

Álitsbeiðandi segir að eldhúsgólf hafi litið illa út vegna leka frá blöndunartækjum á baðherbergi en það hafði verið lagað löngu áður en seljandi tók verkið að sér. Þar sem seljandi

mætti ekki til verksins fyrr en í maí 2018 segir álitsbeiðandi að hann hafi sjálfur þurft að laga eldhúsið eins og unnt var þar sem fasteignin var í sölufurli á þeim tíma. Hreinsaði álitsbeiðandi gólfið með efnum og skipti út korkplötum á gólfi þar sem þörf var á. Kveðst álitsbeiðandi hafa lagt plast á milli með það í huga að seljandi gæti þá lyft efninu af, hreinsað undir því og lagt það aftur. Seljandi var einnig beðinn um að laga skemmd eftir kæliskáp innar á gólfinu en seljandi taldi best í stöðunni að fjarlægja gólfefni alla leið. Álitsbeiðandi samþykkti það en bendir á að ekki hafi lekið alla leið frá baðherbergi og að kæliskápnem. Eftir vinnu seljanda var mikið af gólfkorkinum brotinn og það sem var geymt inni í afskermaða svæðinu var allt í ryki svo þörf var á að kaupa plötur aftur.

Álitsbeiðandi segir að hann átti sig ekki á því hverjar úrbætur seljanda hefðu getað verið þar sem skaðinn var þegar skeður. Þá ítrekar álitsbeiðandi að parketið var ekki ónýtt heldur var það eyðilaggt af starfsmönnum seljanda. Auðvelt hefði verið hjá fagmanni að taka parketið af og leggja það aftur niður óskemmt að athugun lokinni.

Álitsbeiðandi býður fram lausn í málinu sem felur í sér að hann greiði umsamin laun starfsmanna í 27 klukkustundir, samtals 206.446 krónur. Seljandi greiði 70.000 krónur fyrir skemmdir á gólfefni og álitsbeiðandi taki á móti á sig vinnu við nýlögn gólfefna, lauslega metið á 70.000 krónur. Þá falli innheimtukostnaður og vextir niður af ofreiknaðri kröfu seljanda.

## VI

### Frekari andsvör seljanda

Í frekari andsvörum sínum ítrekar seljandi að ekki hafi verið gert tilboð í verkið og umfang verksins hafi breyst í fullu samráði við álitsbeiðanda. Segir seljandi því fráleitt að segja að vinnustundum hafi verið bætt við eftir hentugleika. Seljandi kveðst í upphafi hafa sett fram grófa áætlun á tíma og kostnaði við verkið en skýrlega hafi verið tekið fram að hann gæti ekki gefið verðtilboð. Telur seljandi að framlagður reikningur sé vel sundurliðaður og ekki sé þörf á nánari tímaskýrslu. Seljandi bendir á að ekki skipti máli hvort svæðin séu kölluð þrjú eða fjögur aðskilin svæði, það sem skipti máli sé heildarstærð þeirra svæða sem voru hreinsuð. Þrátt fyrir að opið hafi verið milli herbergja þá minnkaði það ekki svæðin sem varð að hreinsa. Seljandi tekur fram að verklok hafi verið 4. júní 2018 en ekki 1. júní eins og álitsbeiðandi heldur fram. Tæki voru skilin eftir í gangi til að hreinsa rykagnir úr loftinu og átti eftir að fjarlægja tækin og þrifa sem var gert 4. júní.

Seljandi segir álitsbeiðanda ekki geta staðhæft að ekki hafi verið mygla undir parketi í barna- og hjónaherbergjum þar sem rakaskemmdir hafi verið vel sjáanlegar í gegnum parket. Þá bendir seljandi á að í niðurstöðum á sýnum gefi ekkert til kynna í hvaða herbergi sýni úr parketi var tekið. Sýnatökur geta verið vandasamar og segja aðeins til um ástand á þeim tiltekna stað sem sýnið var tekið, sem er oftast þrjár sentimetrar. Ekki sé því unnt að segja að engin mygla eða raki hafi verið í parketinu. Seljandi segir að eftir að litið hafði verið undir parket í herbergjunum hafi ástandið verið metið sem svo að fjarlægja yrði parket af stærra svæði. Það var því ákveðið í samráði við álitsbeiðanda að taka parketið af barnaherbergi og af hluta hjónaherbergis. Seljandi bendir einnig á að þann 30. maí 2018 þegar seljandi mætti til verksins hafi ekki verið búið að gera við þéttingar á gluggum herbergjanna á fullnægjandi hátt. Voru sjáanleg göt í þéttingu þannig að vatn átti greiða leið inn. Seljandi bendir á að mikil hætta sé á að vatn komist inn þegar vindþrýstingur er mikill og þar af leiðandi telur seljandi ekki unnt að líta aðeins á niðurstöður sýnatöku heldur einnig ástand gólfefnisins þegar hreinsunin var unnin. Seljandi segir að þrátt fyrir að gólfið hefði verið orðið þurr þá hafði verið viðvarandi leki með tilheyrandi skemmdum á svæðinu sem ekki hverfur þó leki sé stöðvaður. Seljandi bendir einnig á að parket hafi verið límt saman á samskeytum þannig erfitt hefði reynst að ná því upp í heilu lagi. Seljandi segir að samkvæmt þeim myndum sem hafa verið lagðar fram í málinu sé erfitt að sjá annað en að verkinu hafi verið skilað snyrtilegu og á því stigi sem rætt var um, þ.e. tilbúið fyrir endurbyggingu.

## VII

### Frekari athugasemdir álitsbeiðanda

Í frekari athugasemdum álitsbeiðanda ítrekar hann að seljandi vildi ekki gera tilboð en hann hafi samt áætlað tíma í vinnu fyrir hvert svæði. Það hafi verið sú fjárhæð sem álitsbeiðandi féllst á að setja í verkið. Þá hafi engin ummerki raka verið á undirhlið parketsins. Álitsbeiðandi segir rangt að parketið hafi verið límt niður með nokkrum hætti enda hafi hann lagt það sjálfur.

## VIII

### Þriðju andsvör seljanda

Í þriðju andsvörum seljanda segir hann að þær myndir sem álitsbeiðandi hefur sent inn af ástandi parketsins séu að öllu leyti ónothæfar þar sem hvorki sjáist ástand, tegund né staðsetning parkets. Seljandi krefst þess að álitsbeiðandi greiði reikninginn að fullu án þess afsláttar sem seljandi hafði boðið. Er það vegna þess tíma, óþæginda og vinnutapi sem seljandi hefur orðið fyrir vegna málsins.

## IX

### 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.

Líkt og að framan greinir óskaði álitsbeiðandi eftir þjónustu seljanda við hreinsun á tilteknum svæðum í fasteign sinni þann 11. desember 2017. Verkið var unnið frá 30. maí til 4. júní 2018. Var hreinsunin framkvæmd vegna leka í stofu, eldhúsi og í tveimur herbergjum fasteignarinnar vegna sprungu í múr, leka með gluggum og leka frá blöndunartækjum. Álitsbeiðandi telur að seljandi hafi krafist of hárrar greiðslu fyrir verkið miðað við vinnu seljanda og það sem aðilar ræddu í upphafi. Þá hafi seljandi valdið skemmdum á gólfefnum í fasteign álitsbeiðanda svo kaupa varð nýtt gólfefni og leggja það. Álitsbeiðandi krefst þess að reikningur seljanda verði lækkaður og metið verði hvort álitsbeiðandi eigi rétt á skaðabótum vegna skemmda á gólfefninu.

Kærunefndin telur ekki unnt að fallast á það að seljandi hafi dregið óhóflega að hefja verkið líkt og álitsbeiðandi heldur fram. Í gögnum málsins kemur minnst tvisvar fram í samskiptum milli aðila að bið verði á að seljandi geti tekið verkið að sér. Þá kemur fram af hálfu seljanda að nokkurra vikna bið verði á að seljandi komist í vinnu við eldhús álitsbeiðanda þegar álitsbeiðandi óskaði eftir því að eldhúsið yrði klárað þrátt fyrir að múrviðgerðum væri ekki lokið. Ekki er heldur unnt að slá því föstu að álitsbeiðandi hafi sýnt af sér tómlæti með því að tilkynna seljanda ekki strax um óánægju sína vegna vinnu seljanda. Barst fyrsta tilkynning álitsbeiðanda um tveimur vikum eftir móttöku reiknings. Álitsbeiðandi hefur borið því við að það hafi tekið hann tíma að setja upp tilkynninguna með þeim hætti sem hann gat verið sáttur við og eru ekki efni til að draga það í efa.

Kærunefndin álítur að 4., 6. og 7. gr. laga nr. 42/2000 (þkpl.) eigi við í málinu vegna ágreinings um greiðslu fyrir verkið, 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. Skyld er að veita allar upplýsingar og leiðbeiningar um vinnu verks með hagsmuni neytanda fyrir augum.*

*Seljandi þjónustu leggur fram nauðsynleg efni og aðföng nema um annað sé sérstaklega samið.*

**6. gr.** Seljanda þjónustu er skylt að veita upplýsingar um hvort fyrirhuguð kaup á þjónustu eru óhagkvæm fyrir neytandann að teknu tilliti til kostnaðar við verkið með hliðsjón af verðgildi hlutarins eða öðrum atriðum sem áhrif hafa á hagkvæmni þeirrar þjónustu sem óskað er eftir.

Verði seljanda ekki ljóst að fyrirhuguð kaup á þjónustu eru óhagkvæm fyrr en vinna er hafin eða að verð þjónustunnar muni verða verulega herra en neytandi hefur mátt gera ráð fyrir skal seljandi tilkynna neytanda um það og óska eftir fyrirmælum um hvort frekari vinna skuli af hendi leyst. Hafi seljandi ekki sinnt leiðbeiningarskyldu sinni, ekki óskað eftir fyrirmælum og ætla má að neytandi hefði hætt við samninginn að fengnum upplýsingum skulu greiðslur fyrir verkið miðast við að neytandi hefði dregið sig út úr samningnum á því stigi. [...]

**7. gr.**

Seljandi getur þrátt fyrir ákvæði 6. gr. krafist greiðslu vegna vinnu og útlagðs kostnaðar að svo miklu leyti sem það getur talist sanngjarnt.

Af 4. og 6. gr. þkpl. leiðir að seljandi hefur leiðbeiningarskyldu að gegna gagnvart neytanda en markmið þessara ákvæða er að koma í veg fyrir óvænt og ófyrirséð útgjöld fyrir neytanda. Þá ber seljanda að tilkynna neytanda ef þjónustan verður mun dýrari en neytandi hefur mátt gera ráð fyrir. Meginreglan er að neytanda ber ekki að greiða hærri fjárhæð en nemur því er hann hefði þurft að greiða seljanda ef hann hefði hætt við verkið á grundvelli fullnægjandi upplýsinga af hans hálfu.

Í málinu liggur fyrir skýrsla framkvæmd af starfsmanni Eflu verkfræðistofu, dags. 24. október 2017, þar sem ástandi húsnæðisins er lýst. Að auki liggja fyrir niðurstöður sýnatöku úr byggingarefnum.

Um stofu kemur eftirfarandi fram í framangreindri skýrslu, auk niðurstöðu sýnatöku:

„Mikil rakaummerki og hækkaður raki á stórum svæðum í veggjum við svaladyr, líklega vegna leka með hurð og sprungum í steypu. Hækkaður raki mældist í parketi fyrir framan svalahurð. Hækkaður raki við glugga á austurhlið, líklega vegna leka með þéttingum glugga (milli timburs og steins). Hækkaður raki í horni til suðausturs í lofti og útveggjum á mjög afmörkuðu svæði, mögulega vegna steypuskila og/eða rakapéttingar á kuldabré.„

Við örstutta skoðun utanhúss má sjá að ytrabyrði húss er í slæmu ástandi einkum við svalir. Líklegt er að fara þurfi í múrviðgerðir til að stöðva leka við svalahurð sem og þetta með hurð. Yfirfara þarf steypuskil og þetta með gluggum. Eftir að orsök raka hafa verið stöðvuð er mælt með sýnatöku að innan til að meta umfang rakaskemmda og nauðsynlegar aðgerðir.“

Niðurstaða sýnatöku í stofu var sú að eitt sýni af tveimur var mengað og þar fannst sveppagró. Mygla fannst einnig í parketi í stofunni.

Um eldhúsið segir eftirfarandi:

„Mikil rakaummerki í millivegg á móts við baðherbergi sem og í gólfi við vegg. Hækkaður raki mældist á afmörkuðum svæðum í vegg og gólfi en svo virtist sem mesti rakinn væri uppþornaður. Að sögn eiganda lak með blöndunartækjum í sturturými sem búið er að laga. [...]

Almennt mælir Efla með því að fjarlægja rakaskemmd byggingarefni. Líklegt er að steinslípa þurfi yfirborð steypu á rakasvæðum á millivegg og gólfi (til að fjarlægja

rakaskemmdir og til að hleypa raka út fyrr). Mælt er með að endurnýja kork á gólfi sökum rakaummerkja.“

Niðurstaða sýnatöku í eldhúsi var sú að sveppapræðir og gró fundust í múrkjarna. Þá fannst mygla í „frekar miklu magni“ í korki í eldhúsi eða milli korks og undirlags.

Um hjónaherbergi segir:

„Hækkaður raki og rakaummerki við glugga, líklega vegna leka frá glugga. Hækkaður raki og rakaútfellingar í útveggjum og lofti í kverk í norðausturhorni, mögulega vegna leka um steypuskil og/eða vegna leka frá glugga á efri hæð. Hækkaður raki í parketi á afmörkuðu svæði. [...]

Fyrsta skref er að stöðva orsök leka sem líklega má rekja til þéttinga með gluggum (milli steins og timburs) og með sprungum í steypu. Mælt er með sýnatöku úr byggingarefnum til að meta umfang skemmda og nauðsynlegar aðgerðir að innan.“ Niðurstaða sýnatöku var sú að mygla fannst í múr við glugga, en þar var mikið magn sveppagróa og sveppapráða. Mygla fannst ekki við loft í hjónaherbergi.

Um barnaherbergi segir:

„Rakaummerki og hækkaður raki í útvegg við glugga, líklega vegna leka með þéttingum glugga. Ekki er þó hægt að útiloka að leki sé einnig vegna leka með sprungum í steypu. Hækkaður raki mældist í parketi við útvegg á afmörkuðu svæði. Athugasemd er gerð við að dýna liggi beint á gólfi (hætta á rakamyndun/örveruvexti undir dýnu). [...]

Mælt er með að stöðva leka sem fyrst til að fyrirbyggja frekari rakaskemmdir. Eftir að orsök raka hafa verið stöðvuð er mælt með sýnatöku á rakasvæðum til að meta umfang skemmda og nauðsynlegar aðgerðir að innan.“

Úr sýnatöku kom í ljós að sýni sem tekið var úr múr og frauðplasti var mengað og þar fundust fáein sveppagró.

Seljandi sérhæfir sig í því að hreinsa svæði sem hafa orðið fyrir rakaskemmdum eða myglu. Hefur seljandi bent á það á grundvelli þekkingar sinnar að almennt eigi ekki að leggja aftur gólfefni sem hefur komist í tæri við myglu eða raka. Á það einnig við þegar leki hefur orðið á tilteknu svæði án þess að rakaskemmdir eða mygla sé sýnileg með berum augum. Fellst kærunefndin á þau sjónarmið seljanda, enda er markmið hreinsunar að losa húsnæðið við skemmdir vegna raka og fjarlægja allar mögulegar agnir af sveppagróum og myglu. Engin staðfesting liggur fyrir um að parketið hafi í raun verið skemmt eða að mygla hafi fundist í parketi svefnherbergjanna. Hins vegar verður að líta til þess að við hreinsun á myglu og sveppagróum er talið æskilegt að fjarlægja allt efni sem getur borið sveppagró með sér óháð því hvort staðfest sé að mygla sé til staðar í því. Er einnig bent á að í skýrslu frá Eflu verkfræðistofu er mælt með því að rakaskemmdu byggingarefni sé skipt út. Þá kemur þar sérstaklega fram ábending um að skipta út gólfefni í eldhúsi. Mátti álitsbeiðandi gera ráð fyrir því að vegna rakaskemmda og leka á umræddum svæðum í fasteigninni, þó afmörkuð væru vegna leka frá glugga eða útveggjum, yrði nauðsynlegt að skipta út gólfefnum eftir hreinsun. Verður einnig að líta til þess að sú þjónusta sem óskað var eftir að seljandi framkvæmdi fólst í hreinsun á þeim svæðum sem höfðu orðið fyrir skemmdum en ekki í lagningu á nýju gólfefni.

Getur kærunefndin með hliðsjón af framangreindu ekki fallist á að seljanda beri að greiða þann kostnað sem álitsbeiðandi varð fyrir við kaup á nýju gólfefni í eldhúsi og í svefnherbergjum, auk lagningar þess.

Reikningur seljanda vegna þjónustunnar sundurliðast með eftirfarandi hætti :



Útseld dagvinna, 27 klukkustundir x 6.900 krónur.  
Útseld dagvinna, 27 klukkustundir x 4.000 krónur.  
Ryksuga Hepa h14, 4 stk. 4.591 krónur.  
Hepa H13 undirþrýstingsvél, 5 stk., 7.903 krónur.  
Sorpa, Förgun á rusli 1,50 stk., 4.387 krónur.  
Slípirokkur með bolla, 2 stk., 3.649 krónur.  
Útseld vinna húsasmíðameistara, 3 stk. x 8.900 krónur.

Seljandi hefur krafist greiðslu að fjárhæð 487.021 krónur fyrir verkið. Af gögnum málsins verður ráðið að seljandi hafi veitt álitseiddanda upplýsingar um líklegan tímafjölda sem færi í verkið áður en álitseiddandi óskaði eftir því að ástand á parketi og gólfi í barnaherbergi yrði skoðað. Verður því litið svo á að greiðsla fyrir vinnu við að fjarlægja parketið og slípa gólfið í herbergjunum hafi bæst við þann tíma sem upphaflega var áætlaður í verkið. Skýrir það að nokkru leyti aukinn kostnað við verkið. Aðilar virðast hafa rætt saman um framkvæmd verksins. Af gögnum málsins verður ráðið að álitseiddandi hafi gefið samþykki sitt fyrir því að parketið yrði tekið af barnaherberginu í heild og gólfið slípað, en seljandi taldi það nauðsynlegt svo unnt væri að hreinsa rýmið með fullnægjandi hætti. Kærunefndin telur sér því ekki fært að líta svo á að aukinn kostnaður samkvæmt reikningi seljanda geti talist óvænt eða ófyrirséð útgjöld í skilningi 6. gr. þkpl.

Í ákvæði 28. gr. þkpl. segir að ef ekki hefur verið samið um verð fyrir keypta þjónustu skuli neytandi greiða það verð sem telja má sanngjarnt með hliðsjón af því hve vinnan er mikil og hvers eðlis hún er. Í því felst m.a. að ef samið er um vinnu verks miðað við ákveðinn tímafjölda eða verðið er ákveðið miðað við efniseiningu ræðst verðið af því hversu margir tímar voru í raun unnir eða hversu mikið efni var notað.

Kærunefndin telur sig ekki hafa forsendur til að fallast á það með álitseiddanda að seljandi hafi krafist greiðslu fyrir vinnu í fleiri klukkustundir en raunverulega voru unnar. Seljandi krefst einnig greiðslu fyrir notkun tækja við verkið en svokallað verkfæragjald hefur verið algengt í störfum iðnaðarmanna. Kærunefndin telur að seljandi hefði með réttu átt að veita álitseiddanda upplýsingar um greiðslu verkfæragjalds þegar rætt var um kostnað þjónustunnar. Kærunefndin telur að skortur á upplýsingagjöf eigi þó ekki að leiða til þeirrar niðurstöðu að seljanda hafi verið óheimilt að krefjast greiðslu verkfæragjalds.

Samkvæmt öllu framangreindu verður að hafna kröfum álitseiddanda.

## X

### ÁlitSORÐ

Kröfum álitseiddanda, X, er hafnað.

Áslaug Árnadóttir  
formaður

---

Jón Rúnar Pálsson

---

Ívar Halldórsson