

M-91/2016. Álit 16. ágúst 2017.

Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 16. ágúst 2017 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-91/2016.

I

Álitaefni og kröfugerð

Þann 17. október 2016 óskuðu X, hér eftir álitsbeiðendur, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna ágreinings um þjónustu sem þau keyptu af fyrirtækinu Y, hér eftir seljandi. Álitsbeiðendur gera þrjúþættar kröfur á hendur seljanda. Í fyrsta lagi er þess krafist að seljandi felli niður kröfu um viðbótargreiðslu, umfram samþykkt verðtilboð. Í öðru lagi telja álitsbeiðendur að þjónustan hafi verið gölluð og krefjast 30% afsláttar af greiðslu fyrir þjónustuna samkvæmt upphaflegu verðtilboði. Þá er í þriðja lagi krafist skaðabóta að fjárhæð 575.980 krónur.

II

Málsmeðferð kærunefndarinnar

Með bréfi, dags. 19. október 2016, var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og honum veittur tveggja vikna frestur til að skila þeim. Seljandi óskaði eftir frekari fresti til að skila andsvörum sem samþykktur var til 14. nóvember 2016. Andsvör seljanda bárust nefndinni þann dag. Hinn 17. nóvember 2017 voru andsvör seljanda send til álitsbeiðenda og þeim bent á heimild til að hafa uppi athugasemdir vegna andvaranna. Athugasemdir álitsbeiðenda bárust nefndinni þann 1. desember 2016. Seljandi fékk athugasemdir álitsbeiðenda sendar til upplýsinga þann 8. desember 2016 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 27. desember 2016. Frekari athugasemdir bárust nefndinni ekki. Með bréfi, dags. 11. ágúst 2017, var aðilum tilkynnt að kærunefndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni og meðfylgjandi gögnum kemur fram að álitsbeiðendur settu sig í samband við seljanda í júní árið 2015 og óskuðu eftir verðtilboði frá fyrirtækinu vegna framkvæmda á þremur baðherbergjum í fasteign sem þau höfðu nýlega fest kaup á. Í verkinu fólst að skipta um salerni og flísaleggja í gestasalerni svo og skipta um salerni, setja upp innréttingu, sturtu og baðkar í öðru baðherbergi. Þá átti einnig að setja upp sturtu, vask, salerni og nýjar flísar í öðru og stærra baðherbergi. Álitsbeiðendur segja þjónustu seljanda hafa verið stórlega ábótavant og gera margvíslegar athugasemdir.

Fyrsta athugasemd álitsbeiðenda varðar viðbótargreiðslu sem seljandi hefur krafist fyrir verkið. Áður en vinna hófst mætti framkvæmdarstjóri seljanda á vettvang og gerði teikningar. Gerði seljandi álitsbeiðendum svo tilboð í verkið í júlí árið 2015 að fjárhæð 2.431.764 krónur, sem álitsbeiðendur segjast hafa samþykkt. Hafa verið lögð fram þrjú skjöl, eitt fyrir hvert baðherbergi, þar sem er að finna lýsingu á verkþáttum og sundurliðað tilboð í hvern verkþátt. Samtals hljóða tilboðin þrjú, sem bera heitin „uppfært vinnutilboð“, upp á 2.849.582 krónur. Ekkert tilboðana er undirritað, hvorki af álitsbeiðendum eða seljanda. Í tilboðunum eru samhljóða skilmálar þar sem m.a. kemur fram að ef komi í ljós að framkvæma þurfi aukaverk utan tilboðs skuli seljandi eða verkstjóri upplýsa verkkaupa um verkið og fá

samþykki hans. Svo segir: „Y mun annaðhvort uppfæra upprunalega vinnutilboðið eða setja aukavinnuna á sér reikning.“ Í tilboðinu kemur skýrlega fram að rafmagnsvinna sé fyrir utan tilboð, en ef þörf sé á rafvirkja þá vinni hann samkvæmt tímagjaldi. Þá er einnig sérstaklega tekið fram í tilboðinu að uppfæra skuli liði sem varði lagnafærslur fyrir baðkar, vask og salerniskassa sem og klæðningu veggja. Að sögn álitsbeiðenda voru einu aukaverkin, sem þau samþykktu, þau að rífa niður skápa í þvottahúsi, setja upp vask og niðurfall í þvottahúsi og flota gólf. Álitsbeiðendur kveðast hafa greitt 90% af kostnaði við verkið samkvæmt verktilboðinu í október 2015, samtals 1.961.100 krónur. Þá hafi þau einnig þegar greitt fyrir hið samþykktu aukaverk.

Þann 20. maí 2016 barst álitsbeiðendum tölvupóstur frá seljanda þar sem krafist var greiðslu á eftirstöðvum reikningsins og fyrir viðbótarkostnað vegna vinnu við verkið. Sú krafa er tæplega helmingi hærri en upphaflegt tilboð seljanda kvað á um, þ.e. að fjárhæð 2.421.472 krónum. Álitsbeiðendur segja að þau hefðu aldrei fengið seljanda til að vinna verkið ef þau hefðu vitað að kostnaður vegna vinnunnar yrði tvöfaldur á við það sem samþykkt var í upphafi, en krafa seljanda vegna vinnunnar er nú samtals að fjárhæð 4.853.236 krónur. Þar fyrir utan var efniskostnaður 1.023.103 krónum hærri en það sem var gefið upp þegar efni var upphaflega keypt fyrir verkið. Sú krafa kom að sögn álitsbeiðenda „fram löngu eftir að unnt var að staðreyna hvort og þá hvaða efni var notað til verksins“ og kveðast þau „aldrei hafa verið upplýst um vinnu og efniskostnað“ fyrr en 20. maí 2016, um sjö til níu mánuðum eftir að þessi „meinta vinna og efniskaup“ áttu að hafa farið fram. Álitsbeiðendur mótmæltu kröfu seljanda um greiðslu með tölvupósti þann 4. júlí 2016 og barst svar frá seljanda þann 7. júlí þar sem framkvæmdarstjóri fyrirtækisins sagðist ætla að fara ítarlega yfir mótmæli álitsbeiðenda er hann kæmi úr sumarfrí. Áður en svar barst var reikningurinn sendur í innheimtu hjá Z í umboði seljanda, þrátt fyrir að seljandi hafi fengið frest til að svara póstinum. Í lok ágúst hafði seljandi svo samband símleiðis við álitsbeiðendur en gaf að þeirra sögn engin efnisleg svör vegna athugasemdana.

Álitsbeiðendur segja að allt frá upphafi verks hafi verið skorað á seljanda að láta vita um leið og kostnaður myndi aukast fyrrisjáanlega. Álitsbeiðendur segjast einnig hafa óskað sérstaklega eftir upplýsingum um það frá seljanda hvort frekari kostnaður yrði vegna niðurrifs veggja en engin svör fengið. Þá „sagði framkvæmdarstjóri seljanda að ef aukakostnaður yrði þá væri hann ekki verulegur“. Engin þessara krafna kom fram í uppfærðum verktilboðum líkt og fyrirhugað var frá upphafi að sögn álitsbeiðenda. Krefjast álitsbeiðendur því þess í fyrsta lagi fyrir nefndinni að þeim verði ekki gert að greiða þá viðbótargreiðslu fyrir verkið sem seljandi hefur krafist þau um, þar sem hún fari gegn 6. og 7. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup.

Í öðru lagi telja álitsbeiðendur að þjónusta seljanda hafi verið haldin galla. Álitsbeiðendur segja að í auglýsingum segist seljandi gera tilboð í „alla verkþætti“ og á heimasíðu sinni gefi seljandi sig út fyrir að vera „með teymi iðnaðarmanna (Smíðir, Píparar, Múrarakar, Rafvirkjar) sem sérhæfa sig í enduruppgerð baðherbergja“. Þar segir einnig að fyrirtækið bjóði „heildarlausn sem er fagleg, þægileg og einfaldar allar framkvæmdir fyrir eigandann.“ Álitsbeiðendur segja vinnu seljanda hafa verið víðsfjarri þeirri lýsingu sem sett var fram í kynningarefni og tilboðum, verkstjórn hafi verið „stórlega ábótavant og seljandi hafi haft mjög takmarkaða yfirsýn yfir verkið.“ Seljandi reiddi sig að meginstefnu á undirverktaka til að framkvæma verkið en eftir að framkvæmdir hófust gekk að sögn álitsbeiðenda „illa að fá undirverktakana til starfa og sumir hurfu hreinlega frá verkinu“ svo álitsbeiðendur urðu sjálf að ráða eigin verktaka til að ljúka ákveðnum verkum. Til dæmis kveðast álitsbeiðendur hafa orðið að ráða rafvirkja til að ganga frá rafmagnsvinnu með fullnægjandi hætti í þeim herbergjum sem seljandi ætlaði að annast. Þá nefna álitsbeiðendur að rangt salerni hafi verið sett upp á gestabaðherberginu af undirverktökum auk þess sem pípari, undirverktaki seljanda, hafi gert tvö göt á milli hæða en ekki eitt vegna klaufagangs við

vinnu. Við flotun á gólfi í þvottahúsi „flæddi flotið á milli hæða og niður á parket á hæðinni fyrir neðan“ að sögn álitsbeiðenda. Þá gleymdist að sögn álitsbeiðenda að setja upp handsturtu þó hún hafi verið keypt og einnig gleymdist að tryggja að gólfhiti væri í öðru baðherberginu sem þegar hafði verið lagt fyrir með tilheyrandi kostnaði. Sturtur voru einnig settar upp á vitlausum stöðum, sem varð til þess að taka varð þær niður aftur og setja upp á ný sem fól í sér tilheyrandi vinnu og tafir. Verulegar tafir urðu á því að seljandi bætti úr ýmsum vanköntum á verkinu að sögn álitsbeiðenda og lauk seljandi ekki verkinu eins og það var sett fram í verðtilboði, til að mynda voru „hvorki settir upp speglar eða sturtugler líkt og um var samið auk þess sem málun á stærra baðherbergi getur naumast verið lokið“ að sögn álitsbeiðenda miðað við frágang verksins. Álitsbeiðendur kveðast ekki hafa treyst sér í að reka meira á eftir að verkið yrði klárað þar sem seljanda væri það augljóslega um megn.

Álitsbeiðendur telja með vísan til framangreinds að þjónusta seljanda hafi verið haldin galla og krefjast þess að sér verði veittur 30% afsláttur af vinnu seljanda vegna gallans. Sá afsláttur miðar við upphaflegt verðtilboð og nemur 854.874 krónum. Álitsbeiðendur krefjast þess því að heildargreiðsla sín fyrir þjónustuna verði 1.576.890 krónur með afslættinum, en þau hafa þegar greitt 1.961.100 krónur til seljanda líkt og áður segir. Krefjast álitsbeiðendur því endurgreiðslu á 384.210 krónum sem þau telja sig hafa ofgreitt þar sem þau eigi rétt á afslætti.

Í þriðja lagi kveðast álitsbeiðendur hafa orðið fyrir fjárhagslegu tjóni vegna tafa seljanda á verkskilum og vegna skemmda á parketi og veggjum vegna slæmrar umgengni undirverktaka seljanda um fasteignina. Fljótlega við upphaf verks segja álitsbeiðendur að komið hafi í ljós að seljanda gekk illa að fá undirverktaka sína til að vinna verkið. Verkið var því ekki unnið með samfelldum hætti en frá byrjun september fram til loka nóvember voru fjölmargir dagar þar sem ekkert var unnið að framkvæmdum. Þegar álitsbeiðendur lýstu yfir áhyggjum af hægum framgangi segja þau að framkvæmdastjóri seljanda hafi sagt að þau myndu geta flutt í íbúðina í byrjun október, með nokkrum dögum til eða frá en álitsbeiðendur gátu ekki flutt inn fyrr en í lok nóvember þegar sturta var fyrst til staðar. Þá voru einnig verulegar tafir á því að seljandi bætti úr annmörkum verksins, en að sögn álitsbeiðenda sagði seljandi að undirverktakar kæmu þann 15. janúar 2016 til að laga vankanta á verkinu sem hafi ekki staðist. Eftir nokkra eftirgangsmuni og símtöl var álitsbeiðendum lofað að undirverktakar kæmu 27. janúar en það stóðst ekki heldur. Kvörtun álitsbeiðenda vegna þessa var ekki svarað í tvær vikur fyrr en álitsbeiðendur kváðust ætla að fá annan vertaka til að ganga frá verkinu á kostnað seljanda. Þá hafði seljandi samband og sagði að undirverktakar kæmu þann 20. febrúar 2016. Undirverktakarnir mættu þann dag en þegar álitsbeiðendur komu heim var ljóst að þeirra sögn að „undirverktakarnir höfðu opnað veggj á þess að aðhafast neitt frekar svo ekki var hægt að nota sturtuna.“ Álitsbeiðendur kveðast næstu þrjár vikur hafa reynt að fá svar frá seljanda hvenær þessi mistök yrðu leiðrétt, án árangurs. Þann 16. mars 2016 kom efnislegt svar og undirverktakarnir mættu á svæðið. Var veggjum lokað og gengið frá þessum verkþætti þann 22. mars 2016, rúmlega fjórum mánuðum eftir að álitsbeiðendur bentu seljanda á mistökin. Loks fór handsturtan upp en á röngum stað. Það tók seljanda því „tæplega sjö mánuði að koma tveimur baðherbergjum og einu gestasalerni í það meginhorf sem samningur aðila kvað á um.“

Álitsbeiðendur kveðast hafa orðið fyrir tjóni því þau urðu að hafa búslóð sína í geymslu tveimur mánuðum lengur en til stóð, en geymsla í mánuð kostaði 96.990 krónur og var því kostnaðurinn alls 193.980 krónur. Auk þess varð að þeirra sögn að láta „slípa parket í íbúðinni og lagfæra stigann vegna slæmrar umgengni undirverktaka.“ Kostnaður þess var 362.652 krónur án vsk. Krefjast álitsbeiðendur skaðabóta vegna þessa sem þau telja hóflega ákveðnar 249.000 krónur. Þá var „valdið skemmdum í stiga sem varð að mála aftur“ sem kostaði 55.000 krónur samkvæmt álitsbeiðendum. Þá eyðilagðist ný þurrkvél er „starfsmenn seljanda voru einir í húsinu“ og kostnaður vegna þess nam 60.000 krónur. Að lokum varð að

skipta um lás og lykla þar sem undirverktaki seljanda varð ekki við því að skila lykllum að íbúðinni en það kostaði 15.000 krónur. Skaðabótakrafan er því samtals að fjárhæð 575.980 krónur.

Fjárkrafa álitsbeiðenda á hendur seljanda er samanlagt að fjárhæð 960.190 krónur vegna endurgreiðslu á greiddum reikningnum í samræmi við 30% afsláttarkröfu og skaðabætur. Að lokum biðja álitsbeiðendur um að nafn seljanda verði birt í álitni nefndarinnar til að vara aðra við viðskiptaháttum fyrirtækisins.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda segir hann að álitsbeiðendur fari með mikið af rangfærslum í álitsbeiðni sinni. Verkið hófst í byrjun september en ákvörðun um vörur og efni fyrir verkið lágu ekki fyrir að sögn seljanda fyrr en 7. september. Álitsbeiðendur hafi þá ákveðið að „öll bað-og sturtutæki yrðu innbyggð sem er talsvert meiri vinna en utan á liggjandi tæki“, en sú ákvörðun skipti í raun ekki máli að sögn seljanda þar sem lagnabreytingar voru samþykktar samkvæmt tímagjaldi. Þá tóku álitsbeiðendur einnig ákvörðun um mjög litlar flísar sem jafnframt er mun meiri vinna. Vörurnar voru svo sendar á verkstað 7. og 8. september og greitt fyrir þær af álitsbeiðendum.

Þegar framkvæmdir voru í gangi segir seljandi að álitsbeiðendur hafi komið fram með breytingar, til að mynda yrði hólfum bætt við, veggur tekinn niður, sturta stækkuð, handklæðaofn færður og óbein lýsing sett undir baðkar og í hólf. Seljandi segir að í samtölum hafi komið fram að aukakostnaður væri við þessar breytingar sem hann segir álitsbeiðendur hafa samþykkt, vegna smíðavinnu, rafmagnsvinnu, lagnabreytinga, flísalögn og geirskurð. Í upphaflega verðtilboðinu var samþykki fyrir smíðavinnu, pípulagningavinnu og rafmagnsvinnu en seljandi segist hafa upplýst álitsbeiðendur um að kostnaður vegna geirskurðar og flísalagnar yrði uppfærður í vinnutilboðinu í lokin. Seljandi segir að ekki hafi verið hægt að gefa tilboð í lagnafærslur, þ.e. brotvinnu, lagnavinnu, múrvinnu, svo og smíðavinnu og rafmagnsvinnu þar sem að „miklar lagnafærslur lágu fyrir ásamt því að vafi var um ástand veggja í fasteigninni, sem voru t.d. ekki í ástandi fyrir flísalögn og lá fyrir að það yrði að laga veggina eftir lagnabreytingar ásamt því að klæða yrði ysta lag að nýju með votrúmsplötum fyrir flísalögn.“ Að sögn seljanda er því eðlilegt að vinna fyrir þessa liði væri samkvæmt tímagjaldi og samþykktu álitsbeiðendur það í verktíloboði. Ítarleg tímaskráning er vegna vinnu við fasteignina og telur seljandi að af skráningunni megi sjá að vinnan hafi gengið vel fyrir sig þrátt fyrir umfangsmikið verk við lagnabreytingar, smíðavinnu og raflagnavinnu. Þá segir seljandi eðlilegt að verktíminn myndi lengjast miðað við þá vinnu sem var í gangi í lagnabreytingum, rafmagni, veggjum og í þvottahúsi. Seljandi segist ítrekað hafa rætt við álitsbeiðendur um að fá að klára verkið, fá mælingarmann á staðinn og í framhaldinu setja upp spegla og sturtugler en álitsbeiðendur hafi ekki svarað því.

Seljandi bendir á að í skilmálum vinnutilboðsins segi: „Samningur þessi er eingöngu um vinnu fyrir baðherbergið, en allt efni sem þarf til verksins er rukkað sér eða útvegað af eiganda.“ Álitsbeiðendur hafi þó ekki boðist til að greiða efniskaup iðnaðarmanna né annað þó þau hafi samþykkt það í verktíloboðinu. Í skilmálunum segir einnig: „Ef verkkaupi er í einhverjum vafa um innihald verksins eða hefur athugasemdir um framkvæmd þess, þá skal hann senda [seljanda] greinargerð þess efnis til að fá nánari skýringu eða koma athugasemd sinni á framfæri“. Álitsbeiðendur komu að sögn seljanda „aldrei fram með skriflega athugasemd meðan á verktíma stóð“ heldur þvert á móti greiddu þau á eðlilegum tíma. Þá segir seljandi: „Út af hverju voru greiðslur framkvæmdar samkvæmt samningi ef verkið var samkvæmt þeirra lýsingum? Í raun stenst þessi krafa þeirra ekki skoðun ef horft er á staðreyndirnar sem liggja fyrir.“

Seljandi segist vinna við fleiri tugi baðherbergja á hverju ári og í yfir 95% tilvika búi viðskiptavinurinn heima meðan framkvæmdir eru í gangi, enda er salerni ávallt til staðar og því ekkert til fyrirstöðu að nota allt heimilið þó það, sturta eða vaskur sé ekki til staðar meðan á verkinu stendur. Telur seljandi fjarri lagi að tala um að álitsbeiðendur og fjölskylda þeirra hafi ekki getað flutt inn í hús á tveimur hæðum með þrjú baðherbergi og þar af eitt þeirra alveg klárt. Þá hafi búslóðin verið í geymslu ótengt vinnu seljanda, en önnur herbergi voru ýmist tóm eða upptekin af iðnaðarmönnum sem voru ekki á vegum seljanda. Seljandi tekur einnig fram varðandi athugasemdir álitsbeiðenda við uppgjörið, að múrvinna yfir lagnafærslur sé ekki undirbúningur fyrir flísalögn. Þá telur seljandi eðlilegt að eigendur skipti um læsingu á húsi eftir störf fjölda iðnaðarmanna. Að mati seljanda á meint krafa um skaðabætur vegna umgengni, pússunar, lagfæringar á parketi o.fl. sér ekki stoð og ekkert til sönnunar um að starfsmenn seljanda hafi valdið skemmdum, enda var „fjöldi annarra iðnaðarmanna“ á vegum álitsbeiðenda að vinna í íbúðinni á sama tíma. Seljandi segir að einu lagfæringu sem hafi þurft að gera á verkinu hafi verið á sturtutæki árið 2016 en það hafi hann gert á sinn kostnað. Þá segir seljandi að hann hafi ekki sett upp rangt salerni en hafi hins vegar sett upp annað salerni á gestabaði án kostnaðar fyrir álitsbeiðendur.

Seljandi hafnar öllum kröfum álitsbeiðenda og stendur við uppgjörið eins og það hefur verið lagt fram, þar sem samþykktir álitsbeiðenda liggja fyrir í öllum framkvæmdunum sem og efniskaupunum.

V

Athugasemdir álitsbeiðenda við andsvör seljanda

Í athugasemdum álitsbeiðenda við andsvör seljanda er tekið fram að álitsbeiðendur hafi farið skriflega fram á það við framkvæmdarstjóra seljanda að þau fengju upplýsingar um kostnað sem ekki kæmi fram í tilboðinu til að þau hefðu yfirsýn yfir kostnaðinn. Seljandi kvaðst ætla að ræða við verkstjóra um kostnaðinn þegar hann yrði klár en svör hafi ekki borist. Álitsbeiðendur ítrekuðu beiðnina 24. september 2015 sem var loks svarað 14. október með þeim orðum að „[verkstjóri væri] svo jafnframt að taka saman aukavinnuna þannig að [framkvæmdastjóri seljanda] gæti sent það á álitsbeiðendur.“ Álitsbeiðendur telja framlögð gögn sem sýna fram á þessi samskipti „sýna svo ekki verði um villst að [seljandi] þráaðist algerlega að verða við óskum álitsbeiðenda um að upplýsa þá um hugsanlegan viðbótarkostnað, þrátt fyrir fyrrnefnd ákvæði laga nr. 42/2000 og skriflegt samkomulag aðila þar um.“

Álitsbeiðendur taka einnig fram að fullyrðing seljanda um að framvinda verksins hafi verið eðlileg sé röng, enda hafi hann viðurkennt tafirnar með því að seinka fyrirfram ákveðinni greiðslu. Álitsbeiðendur telja að tæplega átta vikna tafir á verklokum „hljóti að teljast verulegar og þar með alvarlegur galli á þjónustunni.“ Þá segja álitsbeiðendur að ekki hafi verið um miklar lagnafærslur að ræða og láta fylgja með myndir af baðherbergjunum fyrr og nú og segja svo: „Eins og sjá má eru sturta, handklæðaofnar og salerni öll nokkurn veginn á sama stað, ef frá er talið eitt baðherbergi þar sem baðkar og sturta komu í stað vasks og vaskur í stað sturtu.“

VI

Frekari athugasemdir seljanda

Seljandi segir í frekari athugasemdum sínum að hann hafi ítrekað bent álitsbeiðendum á að um breytingar á verkinu væri að ræða og einnig á þau aukaverk sem staðfest eru í tilboðunum. Það hafi „bæði áhrif á verktímann (breytingar á útfærslum, viðbótar verk, lagnafærslur og aukavinna [...])“. Þá hafi álitsbeiðendur samþykkt aukavinnu í vinnutilboðum fyrir „lagnavinnu, smíðavinnu, rafmagnsvinnu, innkaupum efnis, aukavinnu o.s.frv.“ Til að mynda varð að sögn seljanda mikil aukavinna við innbyggð bað- og sturtutæki og segir

seljandi að álitsbeiðendur hafi verið upplýstir um það. Ekki hafi hins vegar verið hægt að uppfæra kostnað við það þar sem þessi vinna var unnin samkvæmt tímagjaldi. Þá þarf að leggja lagnir inn í veggjum á réttan stað þegar um innbyggð tæki er að ræða sem er mikil vinna að sögn seljanda. Þá segir að lokum: „Að [seljandi] sé að hagræða staðreyndum á engan vegin við rök að styðjast enda lá fyrir allan tímann að lagnafærslur og tilheyrandi vinna yrði unnin samkvæmt tímagjaldi“.

VII

Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðenda 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 er rakið keyptu álitsbeiðendur þjónustu af seljanda sem fól í sér framkvæmdir á þremur baðherbergjum í fasteign þeirra. Álitsbeiðendur gera þrjár aðalkröfur fyrir kærunefndinni og verður fjallað um þær hverja fyrir sig í eftirfarandi umfjöllun.

Álitsbeiðendur krefjast þess í fyrsta lagi að verða ekki gert að greiða reikninga samkvæmt uppfærðu verktilboði seljanda, sem seljandi krafðist greiðslu á þann 20. maí 2016. Álitsbeiðendur samþykktu upphaflegt verðtilboð seljanda í júlí 2015 að fjárhæð 2.431.764 krónur vegna vinnu við framkvæmdir á baðherbergjunum að undanskildri uppfærslu á kostnaði vegna nánar tilgreindrar vinnu, efniskaupum og vinnu rafvirkja. Með því sömdu aðilar um að álitsbeiðendur myndu greiða ákveðna fjárhæð fyrir þau verk sem þar voru talin upp, en verð tiltekinna verka var undanskilið hinu fyrirfram ákveðna verðtilboði og átti að uppfæra kostnað vegna þeirra. Þau atríði sem ekki var samið um fjárhæð greiðslu fyrir í upphafi voru eftirfarandi liðir samkvæmt hinu samþykktu verðtilboði:

Stærra baðherbergi á efri hæð

Lagnafærslur fyrir innbyggð tæki í sturtu, handklæðaofn og vask

Þípulagnir settar á réttan stað (sögun, lagnavinna, múrun)

Klæðning veggja – ath. ef klæða þarf ysta byrgði veggja eftir niðurrif, þá er tilboðið uppfært samkvæmt því

Baðherbergi niðri

Uppsetning og klæðning utan um baðkar

Baðkar stillt af, tengt, klætt með wedi og gert klárt fyrir flísalögn.

Uppbygging á sturtubotn og niðurfall með langri rist sett niður

Sturtugólf byggt upp, mótað (flotað) með halla, undirbúið fyrir flísalögn og niðurfall stillt af og tengt.

Lagnafærslur

Þípulagnir settar á réttan stað (sögun, lagnavinna, múrun)

Klæðning veggja – ath. ef klæða þarf ysta byrgði veggja eftir niðurrif, þá er tilboðið uppfært samkvæmt því

Veggir klæddir með baðherbergiswedi og gerðir klárir fyrir flísalögn.

Málningarvinna loft

Undirvinna og málun á lofti

Uppsetning á sturtugleri

Listar fyrir sturtugler, sturtugler og festingar settar upp og kíttað meðfram sturtugleri.

Verkstjórn og eftirfylgni

Minna baðherbergi uppi

Lagnafærslur fyrir baðkar, vask og wc kassa – ath. liður uppfærður eftir niðurriif

Pípulagningar settar á réttan stað (sögun, lagnavinna, múrun)

Klæðning veggja – ath. ef klæða þarf ysta byrgði veggja eftir niðurriif, þá er tilboðið uppfært samkvæmt því

Veggir klæddir með baðherbergiswedí og gerðir klárir fyrir flísalögn.

Málningarvinna loft

Undirvinna og málun á lofti

Verkstjórn og eftirfylgni

Þegar aðilar komust að samkomulagi um verð fyrir þjónustuna voru ýmis atriði enn óákveðin og fyrirséð að ákveðnu marki að hækkun yrði á fjárhæð greiðslu fyrir þjónustuna. Framkvæmdir hófust í fasteign álitsbeiðenda í september árið 2015 en þá voru hugmyndir álitsbeiðenda um útlit baðherbergjanna nánar útfærðar og efni keypt til verksins. Verkinu var að mestu lokið í lok nóvember 2015 þó ýmsar úrbætur hafi dregist fram í mars árið 2016.

Þann 20. maí 2016 krafðist seljandi greiðslu samkvæmt uppfærðu verðtilboði vegna kostnaðar við þá vinnu sem var ekki samið um verð fyrir í upphafi og vegna aukaverka. Sú krafa er að fjárhæð 2.421.472 krónur og er tæplega jafn há og samþykkt verðtilboð vegna þjónustunnar. Álitsbeiðendur telja að seljandi hafi vanrækt leiðbeiningarskyldu sína samkvæmt lögum nr. 42/2000 um þjónustukaup (þkpl.) og samkvæmt samþykktu verðtilboði þar sem þau hafi hvorki verið upplýst um viðbótarkostnað né samþykkt hann. Krafa seljanda um greiðslu vegna vinnunnar nemur nú 4.853.236 krónum. Kærunefndin álitur að um kröfu seljanda, um greiðslu kostnaðar samkvæmt uppfærðu tilboði, gildi 6. og 7. gr. þkpl. Ákvæði 6. gr. er svohljóðandi:

„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. [...]

Ákvæðið leggur leiðbeiningarskyldu á seljanda gagnvart neytanda og er markmið þess að koma í veg fyrir óvænt og ófyrirséð útgjöld. Ef neytandi tekur ákvörðun um vinnu verks á grundvelli upplýsinga um verð ber seljanda að upplýsa hann um það ef verðið verður herra en upphaflega lá fyrir. Álitsbeiðendur hafa tekið fram að þau hefðu ekki fengið seljanda til að vinna verkið ef þau hefði vitað að kostnaðurinn yrði tvöfaldur á við það sem samþykkt var í upphafi. Kærunefndin telur að sú fullyrðing álitsbeiðenda sé rétt, en í slíkum tilvikum er neytanda heimilt að neita að greiða að fullu fyrir unnið verk, en er þó skylt að greiða þann kostnað sem þykir sanngjarnt hverju sinni vegna vinnu og útlagðs kostnaðar, sbr. 7. gr. þkpl.

Seljandi hefur krafist viðbótargreiðslu að fjárhæð 147.000 krónur fyrir að „[b]era út rusl, bera efni inn, sníða gifs og spónarplötur“ og 30.000 krónur til viðbótar fyrir að „henda rusli“. Þá er krafist greiðslu að fjárhæð 69.000 krónur fyrir að „[v]ersla efni, [k]íkja á læsingu, setja upp hanka og taka úr fyrir vatnslás á 2 skúffum. Henda rest af rusli.“ Af gögnum málsins verður ekki annað ráðið en að aðilar hafi í upphafi samið um greiðslu fyrir það að fara út með rusl og farga því, þar sem í samþykktu verðtilboði var samið um fjárhæð greiðslu fyrir „vinn[u] við að fjarlægja og farga ysta birgði baðherbergis, þannig að það sé klárt fyrir endurnýjun“. Álitur kærunefndin af þeim sökum að álitbeiðendum beri ekki að greiða frekar fyrir að henda rusli en samkvæmt upphaflegu samkomulagi. Álitsbeiðendur voru samkvæmt gögnum málsins ekki upplýst um aukinn kostnað vegna þess og hefur seljandi ekki sýnt fram á ástæðu þess að hann hafi ekki getað gert ráð fyrir þeim kostnaði frá upphafi. Í samþykktu verðtilboði segir hins vegar að ef klæða þurfi „ysta birgði veggja eftir niðurrif, þá verði tilboðið uppfært samkvæmt því.“ Aðeins hluti af framangreindum kostnaði er fyrir þann verkþátt að henda rusli og er fjárhæðin ekki sundurliðuð nánar af seljanda. Verður kærunefndin því að áætla þann kostnað og telur að hann nemi 120.000 krónum, sem álitsbeiðendum ber ekki að greiða, enda hafa þau þegar greitt fyrir þann hluta verksins.

Álitsbeiðendur mótmæla sérstaklega kröfu um greiðslu fyrir vinnu í 14 tíma vegna múrvinnu yfir lagnafærslur á þremur baðherbergjum, samtals að fjárhæð 84.000 krónur, því samkvæmt 7. lið samþykktis verðtilboðs frá seljanda er samið um verð fyrir „[f]lísalögn, gólf og veggir á baðherbergi, ásamt undirvinnu“ vegna baðherbergis á efri hæð og þessi liður er í tilboðinu skýrður sem „undirbúningur fyrir flísalögn“. Að sögn seljanda er múrvinna yfir lagnafærslur ekki undirbúningur fyrir flísalögn og álitur kærunefndin að þau mótmæli seljanda séu réttmæt og að sá kostnaður falli undir vinnu við lagnafærslur samkvæmt samþykktu tilboði, en þann kostnað átti að uppfæra síðar á ótilgreindu tímamarki.

Seljandi krefst einnig greiðslu vegna vinnu pípulagningamanns að fjárhæð 523.000 krónur og fullyrðir að í samkomulagi aðila hafi falist að öll vinna pípulagningamanns yrði greidd í tímavinnu. Kærunefndin getur ekki fallist á þá túlkun seljanda á orðalagi sammingsins þar sem þar segir aðeins að verð fyrir „lagnafærslur“ verði uppfært. Má ætla að þar undir falli einnig öll sú vinna sem tengist lagnafærslum en pípulagningarmaður getur þurft að sinna öðrum verkum sem ekki falla undir þá skilgreiningu. Krafist er greiðslu fyrir eftirfarandi vinnu pípulagningarmanns: „Lagnafærslur fyrir öll baðherbergi, brotvinna fyrir lagnafærslur, brjóta og koma fyrir niðurföllum í gufu og þvottahúsi og brotvinna í plötu þar á milli, nýlagnir og færsla á heita og kalda vatninu á baðherbergjum og nýr stofn tekinn fyrir sturtu. Færslur á handklæðaofnum. Færslur á klósett stömmum. Koma fyrir innbyggðum blöndunartækjum“.

Í 12. lið samþykkttra verðtilboða vegna baðherbergja á efri hæð er mælt fyrir um kostnað við „uppsetning[u] og frágang[...]“ á blöndunartækjum, handklæðaofni, salerni og lokun með sílíkoni.“ Er fjárhæð þessarar vinnu vegna stærra baðherbergis 57.000 krónur og minna baðherbergis 53.000 krónur. Álitur kærunefndin að álitsbeiðanda beri ekki að greiða aukinn kostnað vegna seinasta liðs tímaskráningar pípulagningarmanns við að koma fyrir innbyggðum blöndunartækjum, enda var sérstaklega krafist greiðslu fyrir það verk í samþykktu verðtilboði. Vinna pípulagningarmanns er ekki sundurliðuð eftir kostnaði fyrir hvern verkþátt heldur kemur aðeins fram heildarupphæð fyrir alla vinnu og verður því að áætla hlutfallslega lækkun á greiðslu vegna vinnu við að koma blöndunartækjum fyrir. Kærunefndin telur fjárhæð þessa hæfilega ákveðna 40.000 krónur.

Seljanda þjónustu ber að upplýsa neytanda um aukinn kostnað vegna viðbótarverka sem koma í ljós við framkvæmd þjónustunnar og neytanda ber að samþykkja þann kostnað. Kærunefndin telur liggja fyrir í málinu að álitsbeiðendur hafi óskað eftir að seljandi ynni viðbótarverk í þvottahúsi sem fólu í sér niðurrif, lagnafærslur, að setja upp niðurfall, leggja rafmagn fyrir þvottavél og þurrkara, múra yfir lagnir, flota yfir gólf og setja upp vask. Að

sögn álitseiddenda voru þetta einu samþykktu viðbótarverkin og kveðast þau þegar hafa greitt fyrir þau verk.

Ákvæði 8. gr. þkpl. mælir fyrir um tilkynningarskyldu seljanda ef vinna þarf viðbótarverk sem eru ekki talin felast í upphaflegu samkomulagi aðila, en 1. mgr. ákvæðisins er svohljóðandi:

„Viðbótarverk.

8. gr. Seljanda þjónustu ber að tilkynna neytanda ef í ljós kemur þegar verk er unnið að eðlilegt sé að vinna önnur verk samtímis vegna tengsla þeirra við aðalverk. Skal seljandi óska eftir fyrirmælum neytanda um viðbótarverk.“

Seljanda bar samkvæmt ákvæðinu að gera álitseiddendum grein fyrir því ef hann taldi einhverja viðbótarvinnu nauðsynlega við framkvæmd verksins og óska eftir fyrirmælum álitseiddenda um verkið. Með ákvæðinu er stefnt að því að neytendur taki sjálfir ákvörðun um hvort verk sé unnið eða ekki. Því er mikilvægt að seljandi þjónustu hafi fullt samráð um verkið og leiti fyrirmæla ef þörf krefur.

Líta verður svo á að vinna rafvirkja í fasteign álitseiddenda teljist aukaverk utan tilboðs þar sem í samþykktu tilboði kemur aðeins fram um þá vinnu í 14. lið að „[r]afmagnsvinna er ekki innifalin í tilboði, en ef þörf er á rafvirkja þá vinnur hann samkv. tímagjaldi.“ Í 3-lið skilmála samþykktu tilboðsins er mælt fyrir um upplýsingaskyldu seljanda ef vinna þarf aukaverk sem ekki koma fram í tilboðinu, en þar segir:

„Ef aukaverk fyrir utan tilboðs komi í ljós, þá skal [seljandi] eða verkstjóri upplýsa verkkaupa um verkið og fá samþykki hans. [Seljandi] mun annaðhvort uppfæra upprunalega vinnutilboðið eða setja aukavinnuna á sér reikning. Rafmagnsvinna er fyrir utan tilboðið, en ef þörf er á rafvirkja þá vinnur hann samkvæmt tímagjaldi.“

Kostnaður vegna vinnu rafvirkja er samtals 557.600 krónur samkvæmt fylgiskjali frá seljanda, dags. 20. maí 2016. Af gögnum málsins má ráða að álitseiddendur hafi sérstaklega óskað eftir upplýsingum frá seljanda um viðbótarkostnað og fjárhæð hans en ekki fengið efnisleg svör. Þann 16. september 2015 sendu álitseiddendur tölvupóst til seljanda og báðu um upplýsingar um kostnað vegna vinnu rafvirkja og pípara, en þau kváðust verða að fá upplýsingar til að hafa yfirsýn yfir kostnaðinn svo þau gætu upplýst banka sinn um það. Seljandi sagðist ætla að ræða þetta við verkstjóra. Álitseiddendur ítrekuðu fyrirspurn sína 24. september 2015 og fengu svar þann 14. október um að verið væri að taka saman tímana. Að sögn álitseiddenda barst þeim ekkert svar við framangreindri spurningu fyrr en þau fengu reikninga senda frá seljanda þann 20. maí 2016 og eru gögn málsins í samræmi við þá fullyrðingu. Verður að líta svo á að seljandi hafi ekki uppfyllt skyldu sína um að upplýsa álitseiddendur vegna aukens kostnaðar sem álitseiddendur sáu ekki fyrir. Telur kæruférfndin rétt að álitseiddendur fái vegna þessa afslátt af reikningi vegna vinnu rafvirkja sem nemur 100.000 kr.

Í fylgiskjali með uppfærðu verktilboði er einnig krafist greiðslu fyrir að „[b]yrja á handklæðahillu úr veddíplötum“ að fjárhæð 18.000 krónur, að „[k]lára hillu fyrir handklæði í stóra baðherbergi“ að fjárhæð 21.000 krónur, [v]eddí smíði á sjampó hillu“ 21.000 krónur, að [v]ersla efni, veddísmíði á hillum við baðkar á litla baðherbergi uppi“ að fjárhæð 72.000 krónur og að „[s]etja saman skápa og breyta 1 skúffu og einum skáp“ að fjárhæð 36.000 krónur. Álitseiddendur segja að seljandi hafi ekki upplýst þau um að vinna við hillugerð á baðherbergi myndi stofna til aukens kostnaðar og það hafi aldrei verið borið undir álitseiddendur. Aðeins hafi verið rætt um verkið á þann hátt að um útfærslur á fyrirbyggjandi teikningum seljanda væri að ræða. Segja álitseiddendur að þegar stungið var upp á að setja

upp hillurnar hafi þau samþykkt það svo lengi sem það myndi „hvorki valda töfum á verki né auka kostnaði“. Kærunefndin álitur að um viðbótarverk sé að ræða sem ekki fólst í upphaflegu samkomulagi aðila og seljandi hafi ekki upplýst álitsbeiðendur um aukinn kostnað vegna þessa, enda hefur ekki verið sýnt fram á það í málinu. Líta verður svo á að álitsbeiðendum beri að greiða kostnað við smíði og uppsetningu á hillum, enda voru álitsbeiðendur reglulega á staðnum og vissu af umræddri vinnu auk þess sem vinna við hillurnar fól í sér verðmæti sem nú eru eign álitsbeiðenda. Seljandi á rétt á sanngjarnri greiðslu samkvæmt 7. gr. þkpl. fyrir vinnuna. Kærunefndin álitur að hæfileg greiðsla fyrir þessa vinnu, í ljósi tímans sem fór í hana og eðli vinnunnar, sé 50.000 krónur.

Álitsbeiðendur hafa einnig hafnað að greiða fyrir efniskostnað samkvæmt reikningi frá seljanda, dags. 20. maí 2016, þar sem efniskostnaður var 1.023.103 krónum hærrí en þegar efni var upphaflega keypt fyrir verkið. Í skilmálum vinnutilboðsins segir: „[s]amningur þessi er eingöngu um vinnu fyrir baðherbergið, en allt efni sem þarf til verksins er rukkað sér eða útvegað af eiganda.“ Ekki liggur fyrir í málinu hvaða efni var keypt í upphafi en fyrir liggur ítarleg útlistun á öllu efni sem síðar var keypt samkvæmt umþrættum reikningi að fjárhæð 1.023.103 krónur. Algengt er að við framkvæmdir vanti meira efni heldur en upphaflega hefur verið gert ráð fyrir og verður litið á að svo sé í máli þessu. Álitsbeiðendur hafa ekki sýnt fram á að efniskaup seljanda hafi verið óþörf, ekki farið fram eða efnið hafi ekki verið notað í framkvæmdir í fasteign hans. Álitur kærunefndin að álitsbeiðendum beri að greiða eftirstandandi efniskostnað til seljanda samkvæmt framlögðum reikningi, sbr. 7. og 30. gr. þkpl.

Í öðru lagi halda álitsbeiðendur því fram að þjónusta seljanda hafi verið haldin galla samkvæmt 1-3. tl. og 5-6. tl. 9. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup, en ákvæðið er svohljóðandi:

9. gr. 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.,
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, [...]
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,
6. seld þjónusta víkur að öðru leyti frá því sem samningur seljanda og neytanda kveður á um.

Galli telst þó ekki vera fyrir hendi í þeim tilvikum sem nefnd eru í 1. og 4. tölul. 1. mgr. ef telja má að það sé ósanngjarnt af neytanda að bera fyrir sig gallann.

Álitsbeiðendur segja vinnu seljanda hafa verið víðsfjarri þeirri lýsingu sem sett var fram á þjónustu hans í kynningarefni og tilboðum, en í auglýsingum segist seljandi gera tilboð í „alla verkþætti“ og á heimasíðu sinni gefi seljandi sig út fyrir að vera „með teymi iðnaðarmanna (Smíðir, Píparar, Múrarar, Rafvirkjar) sem sérhæfa sig í enduruppgerð baðherbergja“. Þar segir einnig að fyrirtækið bjóði „heildarlausn sem er fagleg, þægileg og einfaldar allar framkvæmdir fyrir eigandann.“ Seljandi hefur borið því við að ekki hafi verið hægt að gera tilboð í alla verkþætti, þar sem „miklar lagnafærslur lágu fyrir ásamt því að vafi var um ástand veggja í fasteigninni [...]“. Álitsbeiðendur kveðast einnig hafa þurft að reka

ítrekað á eftir verkinu, hafa samband við undirverktaka til að mæta á svæðið og verkstjórn hafi verið mjög ábótavant.

Samkvæmt 1. tl. 1. mgr. 9. gr. þkpl. er þjónusta gölluð ef hún er ekki í samræmi við ákvæði 4. gr. laganna, en þar er kveðið á um að þjónusta skuli byggð á fagþekkingu og vera í samræmi við góða viðskiptahætti. Þá beri seljanda að veita neytanda allar upplýsingar og leiðbeiningar um vinnu verks með hagsmuni neytanda fyrir augum. Ákvæði 2. tl. 1. mgr. 9. gr. þkpl. á við þegar rangar eða villandi upplýsingar hafa verið gefnar sem áhrif hafa á ákvörðun neytanda um kaup á þjónustu. Þær upplýsingar sem álitsbeiðendur byggja á að hafi verið rangar eru almenns eðlis og varða ekki sérstaklega þá þjónustu sem seljandi tók að sér að vinna fyrir álitsbeiðendur. Að auki verður ekki séð að þessar upplýsingar hafi verið rangar í eðli sínu, enda hafði seljandi fagmenn sér innan handar til að vinna öll þau verk sem vinna varð. Hefur ekki áhrif í þessu sambandi að undirverktakar hafi unnið hluta verksins enda er þar aðeins um vinnutilhögun og innra skipulag seljanda að ræða en seljandi kom sjálfur fram sem þjónustuveitandi gagnvart álitsbeiðendum. Ákvæðið getur einnig átt við ef rangar upplýsingar hafa verið gefnar um verð. Í máli þessu gaf seljandi upplýsingar um verð í upphafi með verðtilboði sínu, en líkt og áður segir lá fyrir í hinu samþykktu verðtilboði að kostnaður yrði uppfærður vegna tiltekinnar vinnu en rangar verðupplýsingar voru ekki gefnar með verðtilboðinu. Verður því ekki séð að þjónustan hafi verið haldin galla á þeim grundvelli. Ekki verður séð að þjónusta seljanda hafi verið gölluð á grundvelli 3. tl. 1. mgr. 9. gr. þkpl., en ákvæðið fjallar um það þegar seljandi fullnægir ekki upplýsingaskyldu sinni. Sú skylda er lögð á seljanda að upplýsa um það sem hann veit eða má vita, en ekki hefur verið sýnt fram á það að seljandi hafi ekki upplýst um það sem hann vissi á hverjum tíma.

Að sögn álitsbeiðenda var verkstjórn „stórlega ábótavant og seljandi hafði mjög takmarkaða yfirsýn yfir verkið“ sem var aðallega unnið af undirverktökum. Þá segja álitsbeiðendur að rangt salerni hafi verið sett upp á gestabaðherberginu, pípari hafi gert tvö göt í gólf í stað eins, flætt hafi milli hæða við flötun, auk þess sem gleymst hafi að setja upp handsturtu og tryggja hita í gólfi í einu baðherbergi. Sturtur voru að þeirra sögn einnig settar upp á vitlausum stöðum en voru síðar settar upp á rétta staði. Þá hafi seljandi ekki lokið verkinu þar sem hvorki hafi verið settir upp speglar né sturtugler. Kærufndin álitur að ekki sé sannað, gegn andmælum seljanda, að rangt salerni hafi verið hengt upp, enda hefur sú fullyrðing ekki verið studd neinum gögnum. Þá hafa ekki verið lögð fram gögn sem sýna fram á galla vegna gats í gólfi og ekki liggur fyrir hvaða áhrif umrætt gat hefur haft. Er því ekki hægt að fallast á að þjónustan hafi verið gölluð samkvæmt 5. tl. 1. mgr. 9. gr. þkpl.

Fyrir liggur að seljandi hefur þegar bætt úr tilteknum annmörkum á verkinu, til að mynda hengt upp sturtu á réttum stað. Seljandi hefur þó ekki lokið við verkið með því að hengja upp spegla og sturtugler, en seljandi krafðist ekki greiðslu fyrir þann hluta verksins enda fór sú þjónusta ekki fram. Seljandi hefur lagt fram gögn sem sýna fram á að hann hafi reynt að klára verkið með því að hafa samband við álitsbeiðendur um að fá mælingarmann á svæðið en það hafi ekki tekist. Ekki verður séð af því sem fram hefur komið að vinna seljanda sé minna virði en ella vegna framangreindra atriða, sem er skilyrði fyrir afsláttarkröfu samkvæmt 13. gr. þkpl.

Hér verður einnig að benda á að þegar hefur verið fallist á að álitsbeiðendum beri ekki að greiða uppsett verð fyrir alla þá þjónustu sem seljandi veitti.

Í þriðja lagi krefjast álitsbeiðendur skaðabóta. Álitsbeiðendur kveðast hafa orðið fyrir fjárhagslegu tjóni vegna tafa seljanda á verkskilum því þau hafi þurft að hafa búslóð sína í geymslu tveimur mánuðum lengur en til stóð. Samkvæmt 1. mgr. 23. gr. þkpl. getur neytandi krafist skaðabóta fyrir tjón sem hann verður fyrir ef lok þjónustu dragast, nema seljandi sýni fram á að drátturinn sé ekki af hans völdum. Hið sama á við um tjón sem neytandi verður fyrir ef seljandi þjónustu virðir ekki tímamörk sem samið hefur verið um og hefur valdið neytanda

verulegum óþægindum, sbr. 2. mgr. ákvæðisins. Það hvílir á álitsbeiðendum að sanna að afhendingardráttur hafi orðið sem leitt hafi til fjárhagslegs tjóns og ef það tekst hvílir á seljanda að sanna að afhendingardrátturinn sé ekki honum að kenna. Af gögnum málsins liggur fyrir að álitsbeiðendur hafi upplýst seljanda um að búslóðin væri í geymslu með tilheyrandi kostnaði er þau báðu seljanda um tímasetningu þess að þau gætu flutt inn í fasteignina. Svar seljanda var að álitsbeiðendur gætu flutt inn í byrjun október, með nokkrum dögum til eða frá. Verður því að líta svo á að samningur hafi verið milli aðila um áætluð verklok í október, sbr. 20. gr. þkpl. Álitsbeiðendur gátu hins vegar ekki flutt inn fyrr en í lok nóvember, tæpum 8 vikum eftir ætlaðan flutningsdag. Geymsla á búslóð álitsbeiðenda kostaði 96.990 krónur á mánuði og er skaðabótakrafa álitsbeiðenda vegna geymslukostnaðar alls 193.980 krónur, í samræmi við framlögð gögn sem sýna kostnað álitsbeiðenda við búslóðargeymslu hjá fyrirtækinu Pökkun og flutningar ehf. Þá kemur fram í álitsbeiðni að álitsbeiðendur hafi tekið sér frí úr vinnu tvisvar sinnum til að hitta undirverktaka sem mættu ekki á umsömdum tíma.

Fyrir liggur að tafir urðu á verklokum seljanda. Hins vegar er ekki hægt að slá því föstu að álitsbeiðendum hafi verið ókleyft að flytja inn í fasteignina allan þann tíma sem búslóð þeirra var í geymslu miðað við þær upplýsingar sem hafa komið fram í málinu, þrátt fyrir að sturta hafi ekki verið tilbúin. Seljandi hefur haldið því fram að heil hæð hafi verið tilbúin til afnota fyrir álitsbeiðendur ásamt salerni og hefur því ekki verið mótmælt. Þá voru frekari framkvæmdir í gangi í öðrum hlutum fasteignar álitsbeiðenda en ekki aðeins á baðherbergjum sem geta hafa haft áhrif á möguleika álitsbeiðenda á að flytja inn. Að auki voru ákveðnar breytingar gerðar á verkinu af hálfu álitsbeiðenda sem leiddu til þess að verkið tók lengri tíma en áætlað var í upphafi. Á grundvelli fyrirbyggjandi gagna verður þannig hvorki fullyrt um að álitsbeiðendum hafi verið ókleyft að flytja inn í fasteignina allan þann tíma sem þau krefjast skaðabóta fyrir, né að tafirnar megi einungis rekja til seljanda, þó hluti þeirra stafi af atvikum er hann varða. Er því ekki hægt að fallast á kröfu álitsbeiðenda um að seljandi greiði bætur vegna geymslu á búslóð álitsbeiðenda í tvo mánuði.

Þá kveðast álitsbeiðendur hafa orðið fyrir tjóni vegna skemmda á parketi og veggjum vegna slæmrar umgengni undirverktaka seljanda um fasteignina, en að þeirra sögn varð að láta slípa parket í íbúðinni og var kostnaður vegna þess 362.652 krónur án vsk. Krefjast álitsbeiðendur skaðabóta vegna þessa sem þau telja hóflega ákveðnar 249.000 krónur. Þá segja álitsbeiðendur að seljandi hafi valdið skemmdum í stiga sem varð að mála aftur sem kostaði 55.000 krónur samkvæmt álitsbeiðendum. Þá eyðilagðist ný þurrkvél að sögn álitsbeiðenda þegar „starfsmenn seljanda voru einir í húsinu“ og krafa vegna þessa nemur 60.000 krónum. Að lokum varð að skipta um lás og lykla þar sem „undirverktaki seljanda varð ekki við því að skila lyklu“ að íbúðinni en það kostaði 15.000 krónur. Skaðabótakrafan er því samtals að fjárhæð 575.980 krónur.

Ef tjón verður á eignum neytanda við vinnu eða í tengslum við þjónustu ber seljanda að bæta það tjón nema hann geti sýnt fram á að það stafi ekki af vanrækslu hans, sbr. 25. gr. þkpl. Það hvílir hins vegar á neytanda að sanna að tjón hafi í raun átt sér stað og að það megi rekja til seljanda. Engin gögn hafa verið lögð fram sem styðja framangreindar bótakröfur álitsbeiðenda og sýna fram á að þau hafi raunverulega orðið fyrir tjóni. Þá hefur að engu marki verið sýnt fram á að umþrætt tjón megi sannanlega rekja til seljanda. Verður því að hafna kröfu álitsbeiðenda um skaðabætur.

Kærunefndin getur ekki orðið við kröfu álitsbeiðenda um að birta nafn seljanda þar sem ekki er lagaheimild fyrir slíkri birtingu.

VIII Álitsorð

Seljanda, Y, ber að fella niður samtals 378.000 krónur af kröfu sinni um viðbótarkostnað vegna framkvæmda á þremur baðherbergjum í fasteign álitsbeiðenda, X. Öðrum kröfum álitsbeiðenda er hafnað.

Áslaug Árnadóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hrannar Már Gunnarsson