

Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 15. desember 2008 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-65/2008:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 22. september sl. bað X, hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna hellulagnar fyrirtækisins Y, við hús hans. Álitsbeiðandi segir að verkið sé gallað, fer fram á riftun verksamningsins við fyrirtækið og endurgreiðslu verkkaupsins. Þá kveðst álitsbeiðandi vilja fá bætur fyrir eldri hellur og þrep sem allar séu í steypuslettum.

II

Málsmeðferð kærunefndarinnar

Með bréfi, dags. 24. september sl., gaf kærunefndin Y kost á andsvörum og frest til að skila þeim til 7. október sl. Þar sem andsvörin bárust ekki innan þess frests var aðilum tilkynnt með bréfi, dags. 20. október að málið hefði verið tekið til afgreiðslu nefndarinnar. Andsvör Y bárust nefndinni 21. október og ritaði nefndin þá álitsbeiðanda bréf, dags. 22. október, og gaf honum kost á að gera athugasemdir við andsvörin. Athugasemdir álitsbeiðanda bárust nefndinni 30. október sl. Einn nefndarmanna gekk á vettvang 2. desember og skoðaði aðstæður.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi segir að 4. júlí 2007 hafi hann fengið fyrirtækið Y til þess að endurleggja hellur meðfram húsi sínu, framlengja stétt og leggja þrjú þrep, allt samkvæmt samningi. Ekki sést í gögnum málsins sérstök lýsing á verkinu en hins vegar leggur álitsbeiðandi fram tilboð frá 4. júlí 2007 sem er undirritað 20. ágúst s.á. og hefur að geyma lýsingu á þjónustu fyrirtækisins, vinnuferli, ábyrgðum o.fl. Tilboðið er undirritað af verksala og eiginkonu álitsbeiðanda Z. Álitsbeiðandi segist hafa greitt fyrir verkið að fullu. Af gögnum málsins sést að reikningar fyrir verkið eru samtals að fjárhæð kr. 741.339. Álitsbeiðandi segist hafa greitt kr. 360.000 5. september 2007 og af gögnum sést að hann hefur greitt kr. 433.667 15. október 2007 en hluti þeirrar greiðslu er innheimtukostnaður og dráttarvextir. Fram kemur að síðari greiðslan er innt af hendi með fyrirvara um að verkið sé gallað og því ekki lokið.

Í álitsbeiðni er því lýst að ágreiningur sé á milli aðila um hellulögn og sögun á hellum, sem ekki hafi verið lagðar eins og í lögninni sem fyrir var og verið var að endurnýja. Þá segir í álitsbeiðni að nýjar hellur hafi verið keyptar og lagðar og séu þær allar í steypuslettum. Sama máli gegni um eldri hellurnar og þrepin. Þá hefur álitsbeiðanda kvartað undan því að veggir og útihurð sé með steypuslettur.

Álitsbeiðandi kveðst margoft hafa haft samband við verksalann og fengið loford um lagfæringar á verkinu en ekkert hafi gerst. Eftir lagfæringum hafi verið beðið frá því 15. október 2007.

IV Úr gögnum málsins

Hinn 3. október 2007 rituðu álitsbeiðandi og Z verksalanum bréf þar sem þau lýsa kvörtunarefnum í 16 liðum auk þess að lýsa samskiptum þeirra og verksalans, en samráð hafi átt að vera milli aðila um framkvæmd verksins. Kemur þar m.a. fram að verkkaupar hafi ætlað sjálfir að útvega sand til verksins og einnig að við verkið hefðu þau bætt því að hellur skyldu lagðar undir svalir. Þá segir að hellurnar undir svölunum, sem allar séu í steypuslettum, standi 2-3 cm upp fyrir vatnsbretti á hurðum en beðið hafi verið um að þær yrðu fyrir neðan brettin. Steinþrep hafi átt að vera 140 cm á breidd. Sögun á hellum hafi yfirleitt ekki verið viðunandi og útihurð og nýmálaðir veggir allir í steypublettum og óhreinindum.

A, í félagi skruðgarðyrkjumeistara, framkvæmdi „Lauslegt mat á lóðaframkvæmdum við“ hinn 14. janúar 2008. A tekur til mats kvörtunaratriði álitsbeiðanda og verða þau nú rakin og mat A (skáletrað) hér á eftir:

1. Bein hellulögn öll í hlykkjum, mjög illa sagað

Mat:

Gamla hellulögnin var lögð í beinum línunum (Myndir skoðaðar) og verksamningur hljóðar upp á að „Taka upp fyrirliggjandi hellulögn, endurleggja hana eins og hún var, með betra undirlagi og að framlengja [setning endar með þessum hætti]

Nýja hellulögnin er lögð í bogalínunum. Þetta hlýt ég að meta sem feil frá verktaka.

Varðandi sögun, þá er hún kannski ekki sú flottasta sem ég hef séð en heldur ekki sú versta, tel hana vera í meðallagi. Þó eru þarna atriði sem ekki eru í lagi, t.d. eru hellur sagaðar í tvennt við hús undir svölum og bætt við mjóum fleygum í stað þess að saga þær í réttar stærðir.

2. Hellur undir svölum mjög illa lagðar einkum við húsið.

Hellulögn er einnig í meðallagi og getur því ekki talist illa lögð nema helst að vantar yfirhæð við þrep.

3. Lagt yfir brunn sem ekki var að okkar ósk.

Ekki tel ég það fagleg vinnubrögð að helluleggja yfir brunn og allra síst dælubrunn sem vitað er að oft þarf að komast í. Þetta met ég sem feil frá verktaka.

4. Hellur standa ca 2 cm upp fyrir vatnsbretti á útidyrhurðum sem var beðið um að ekki væri gert.

Hellur standa upp úr við vatnsbretti, en hvort skýring verktaka um að „til að laga það hefði þurft að endurleggja stíg“ veit ég ekki nema að hæðarmæla viðkomandi. Ekki metið.

5. Tröppur 120 cm vildu hafa þær 140 cm ekki hægt að þeirra sögn.

Þar sem nýjar tröppur koma sunnan við hús var það ósk verkkaupa að fá tröppur sem væru 140 cm að breidd. Við þessu var ekki orðið og í staðinn lagðar tröppur sem eru 120 cm að breidd. Þetta krefst nánari skýringa.

6. Stétt söguð Z og X ekki spurð.

Þetta get ég ekki metið.

7. Stétt, þrep og pallar fyrir framan húsið öll í steypu, mjög illa lögð.

Ég verð að taka undir þetta þar sem sum þrepin virðast hallast vitlaust og hellulögn er ekki góð hvorki línur né hæðir og steypuklessur eru miklar og verður erfitt að na þeim af nú eftir hörðnun.

8. Sóðalegur umgangur á plasti af hellum og sementssteypupokum hent út um allt.

Ekki metið.

9. Nýmálaðir veggir allir í steypu og kámi.

Hér eru greinilegar skellur, sem virðast vera eftir steypuvinnuna í tengslum við hellulögnina.

10. Samskipti við vinnumenn alveg óhæf.

Ekki hægt að meta.

11. Steypuklessur um víð og dreif á nýjum hellum og þrepum.

Áður metið.

12. Vorum með ákveðna útfærslu í huga sem engan veginn var fylgt eftir.

Áður metið.

13. Jarðvegssköfun 10 cm aldrei framkvæmd bara bætt ofan á sandi.

Ekki hægt að meta nema grafa niður og skoða.

14. Var búin að kaupa sand, sement og málningu.

Ef sandur hefur verið til staðar þegar á honum þurfti að halda hefði átt að nota hann. Ef hann hins vegar hefur ekki verið til staðar er eðlilegt að verktaki útvegi hann þar sem hann hafði gefið verð í þennan lið. En að sjálfsögðu á að láta verkkaupa vita í tæka tíð.

15. Nýbúið var að mála veggi sem allri eru í steypuslettum og kámi.

Áður metið.

16. Nú hafa hellur verið steyptar niður hvað er til ráða?

Ekki metið.

Í niðurlagi matsgerðar A segir að matið sé unnið eftir bestu sannfæringu og af heilum hug en sé lauslegt og byggt á bréfaskriftum á milli deiluaðila, því sem séð verði við skoðun og eftir samtál við Z.

Bréfi álitsbeiðanda og Z frá 3. október 2007 svaraði verksalinn, Y með bréfi, dags. 18. október s.á. Í bréfinu segir að tilboð verksala hafi náð til þess að taka upp fyrirbyggjandi hellulögn og endurleggja hana eins og hún hafi verið en með betra undirlagi og að framlengja hellulögnina undir svalir. Tekið er fram að engin skrifleg beiðni um breytingar á verkinu hafi borist verksala. Hins vegar hafi verið samið sérstaklega um að verkkaupi tæki sjálfur upp hellulögnina og hafi þá verið átt við hana alla. Ekkert af þrepunum hafi þó verið tekið upp eða fært til hliðar og ætti verksali að krefjast greiðslu fyrir það sérstaklega sem hann hafi ekki gert. Einnig hafi verið samið um að verkkaupi keypti hellur og þrep og að vinna við hreinsun á dreni yrði felld niður. Um annað hafi ekki verið samið sérstaklega. Hafi verkkaupi viljað gera eitthvað meira sjálfur hefði orðið að semja sérstaklega um það við verksala.

Samið hafi verið um að nota þann sand undir hellurnar sem fyrir var en hann hafi engan veginn nægt miðað við fermetrafjölda og viðbót við hellulögnina, þ.e. undir svölum en sú beiðni hafi ekki borist beint til forsvarsmanna félagsins. Því hafi verkkaupi orðið að bæta einu bílhlassi af sandi við og hafi það verið eini sandurinn sem hann hafi lagt til verksins. Þá hafi verktaki keypt fjóra sementspoka án þess að krefjast greiðslu

fyrir. Ætli verkkaupi að sjá sjálfur um efnisöflun þurfi að semja sérstaklega um það og sjá til þess að efnið sé komið á staðinn áður en vinna hefjist.

Verksalinn kveðst samþykkja að hreinsa steypuslettur og óhreinindi á veggjum og hurð á sinn kostnað sé um þær að ræða.

Að því er varði það atriði að hellulögn nái 2-3 cm upp fyrir vatnsbretti á hurð stafi það af því að lagningamaður hafi verið beðinn um þessa hellulögn eftir að búið var að leggja hellur á gangstíginn. Það hefði kallað á upptöku á hellulögninni og brot á klöpp með fleyg til að lækka gangstíginn í umbeðna hæð ásamt því að leggja hellurnar á nýjan leik. Sjálfsagt sé að verða við þeirri ósk en þá á kostnað verkkaupa þar sem vinna þurfi verkið aftur.

Að því er varði breidd á þrepum hafi verið 120 cm þrep verið fyrir og engin 140 cm þrep á staðnum. Sjálfsagt sé að leggja 140 cm þrep en þá á kostnað verkkaupa þar sem um aukaverk sé að ræða. Engin beiðni hafi borist frá verkkaupa um breytingar á þrepunum.

Í upphafi hafi engin sögun á hellum verið ákveðin þar sem leggja hafi átt hellurnar eins og þær hafi legið fyrir. Sú sögun sem gerð hafi verið sé ófullnægjandi á ákveðnum stöðum þar sem beinar línur eigi að vera en séu ekki. Sjálfsagt sé að verða við þeirri ósk verkkaupa að laga þær línur á kostnað verksala. Þá sé sjálfsagt að taka rusl og henda því.

Hvað varði aðrar útfærslur á verkinu hafi forsvarsmenn fyrirtækisins þær ekki í höndunum en þær virðist mjög óljósar og hafa tekið sífelldum breytingum að sögn þeirra sem unnið hafi verkið. Engar kvartanir hafi borist forsvarsmönnum verksala fyrr en bréf álitsbeiðanda frá 3. október hafi borist.

V

Andsvör gagnaðila

Í andsvörum Y til kærunefndarinnar segir að enn sé verið að vinna í verki fyrir verkaupa, það sé að laga þá þætti verksins og vinnubrögðum sem sannanlega snúi að fyrirtækinu. Verktakar sem unnið hafi að verkinu fyrir fyrirtækið vilji ekki taka neina ábyrgð á gjörðum sínum vegna ágreinings á milli þeirra og verkkaupa og sé Y að „vinna upp eftir þá.“ Fyrirtækið sé ekki á nokkurn hátt að skorast undan ábyrgð sinni eða koma sér undan því að laga það sem snúi sannanlega að því. Það eina sem beðið hafi verið um sé þolinmæði en vegna mikilla anna hafi orðið dráttur á því að ljúka lagfæringunum. Álitsbeiðninni sé mótmælt þar til sannað hafi verið með óyggjandi hætti að ekki verði lokið við þeim lagfæringum sem sannanlega snúi að Y.

VI

Athugasemdir álitsbeiðanda

Í athugasemdum álitsbeiðanda kemur fram að af hálfu Y hafi verið lofað að gengið yrði frá lagfæringum í vor og hafi verkið átt að vera í forgangi. Aldrei hafi verið hringt frá fyrirtækinu og engin forföll boðuð. Álitsbeiðandi segist hafa sýnt verksalanum þolinmæði.

VII

Niðurstaða kærunefndar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og Y 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. Kærunefndin álitur að viðskipti aðila falli undir lög nr. 428/200 um þjónustukaup, sbr. 2. tl. 1. mgr. 1. gr. þeirra laga.

Kærunefndin álitur að við afgreiðslu málsins geti hún einungis tekið afstöðu til þeirra kvörtunarefna sem fram koma í álitsbeiðni og sérstakri sundurliðun í bréfi álitsbeiðanda til verksalans, dags. 3. október 2007. Það eru þau atriði sem verksalanum, Y, var gefinn kostur á að andmæla og voru skoðuð sérstaklega af fagmanni, þ.e. A 14. janúar sl. Við vettvangsgöngu nefndarmanns var kvartað undan því að verkið hefði í fleiri greinum ekki verið unnið eins og ætlast hafi verið til en þar sem þessara þátta er ekki ljóslega getið í álitsbeiðninni telur nefndin að til þeirra geti hún ekki tekið afstöðu. Þessi sérstöku kvörtunarefni hefðu þurft að koma fram í álitsbeiðninni sjálfri og hefði verksala þá gefist kostur á að andmæla þeim sem honum ekki gafst.

Í gögnum málsins er ekki að finna sérstaka skriflega lýsingu á því verki sem verksalinn tók að sér að vinna fyrir álitsbeiðanda. Af þeim má þó ráða að upphaflega hafi verið um það samið að teknar yrðu upp þær hellur sem fyrir voru og þær lagðar á nýjan leik með sama hætti eftir að undirlag þeirra hefði verið lagfært. Verkkaupi sá um að taka hellurnar upp. Af gögnum verður ekki annað ráðið en hellulögn við svalir hússins, a.m.k. að hluta, hafi komið síðar til og er svo að skilja á verksala að þá hafi hann verið búinn að leggja hellur á stíg við húsið, væntanlega við það sunnanvert þótt ekki sé það alveg ljóst.

Við vettvangsskoðun sýndi álitsbeiðandi myndir af því hvernig hellulögn hefði verið háttáð fyrir norðan húsið, sérstaklega á tveimur stöðum, og sást af myndunum að hellur höfðu þá ekki verið skornar eins og verksalinn gerði við nýju hellulögnina. Á öðrum staðnum höfðu hellurnar verið lagðar í sveig án þess að vera skornar til hliðanna en á hinum staðnum höfðu hellurnar verið lagðar þétt upp að kletti. Er ljóst að verksalinn hefur á þessum stöðum ekki farið eftir því sem um var samið í upphafi, þ.e. að leggja hellurnar eins og áður hafði verið gert. Ekki varð annað séð en tiltölulega auðvelt ætti að vera að taka hellurnar upp á þessum stöðum og leggja þær með sama hætti og fyrr en væntanlega þyrfti að fá einhverjar hellur til viðbótar þeim sem fyrir eru.

Ekki verður séð að hellur undir svölum, sem eru á suðurhlið hússins, séu sérstaklega illa lagðar en hins vegar hagar svo til að á nokkrum stöðum eru mjóar flísar upp við húsvegginn sem væntanlega stafar af því að stétt vestan hússins, sem liggur þétt meðfram því, hefur verið lögð fyrst og síðan áfram undir svalirnar. Skilja verður andmæli verksala svo að þetta stafi af því að búið hafi verið að leggja hellur á stíginn vestan hússins áður en ákveðið var með hellulögnina undir svölunum. Hvað sem kann að vera rétt í því máli er engu að síður ljóst að haga hefði þurft hellulögninni með öðrum hætti til að koma í veg fyrir að upp við húsvegginn undir svölunum þyrfti ekki að koma fyrir mjóum helluræmum. Þetta má þó laga á stöku stað með því að skipta um hellur en verður ekki lagað að fullu nema með mjög miklum tilfæringum.

Verksali hefur lagað hellulögn við brunn undir svölum.

Álitsbeiðandi kvartar undan því að hellulögn við dyr undir svölum hússins, standi 2 cm upp fyrir vatnsbretti dyranna sem hann hafi beðið um að ekki yrði.

Frá þröskuldi dyranna undir svölunum hallar steypunni og sýndist yfirborð hellanna mæta veggnum þar sem þeim halla lýkur, en skilja verður álitsbeiðanda svo að hann hafi ætlast til þess að hellurnar væri 2-3 cm neðan þessa fláa. Í andsvörum verksala

kemur fram að beðið hafi verið um þessa hellulögn eftir að búið hafi verið að leggja hellur á gangstíginn en ekki kemur beint fram um hvaða gangstíg er að ræða þótt líklegt sé að átt sé við gangstíginn vestan hússins, sem fyrr er nefndur. Hvað sem þessu líður telur álitsbeiðandi hér um galla að ræða þar sem ekki hafi verið farið að þeim óskum sem settar hafi verið fram. Nefndarmanni kom þetta ekki fyrir sjónir sem sérstakur galli að öðru leyti en því að eftir því sem hellulögnin er lægri en þröskuldur í dyrunum þeim mun minni hættu er á að kunni að flæða inn um dyrnar en engan veginn er augljóst að þessi hættu sé fyrir hendi eins og hellunum er nú komið fyrir. Hins vegar er ástæðulaust að draga í efa að álitsbeiðandi hafi óskað eftir því að hellurnar yrðu lagðar neðar en á hvaða stigi verksins er aftur á óvíst.

Að því er varðar þær tröppur sem álitsbeiðandi segir að hafi átt að vera 140 cm á lengd en ekki 120 cm eins og lagðar voru kom fram við vettvangsgöngu að verksali hefði sagt að 140 cm tröppur væru of þungar að bera og því hefði álitsbeiðandi keypt tröppur sem voru 120 cm og voru þær lagðar. Kærunefndin álitur að með þessum hætti hafi álitsbeiðandi gefið samþykki sitt fyrir tilhögun verksins að þessu leyti og verði um það ekki við verksalann sakast.

Að því er varðar umgengni verksala á verkstað, sem álitsbeiðandi segir hafa verið sóðalega, var engin sérstök ummerki hennar að sjá enda hefur álitsbeiðandi sjálfur eflaust fjarlæggt ummerki hennar.

Steypuslettur á veggjum sem nefndarmanni voru sýndar á vettvangi voru ekki áberandi og mætti mála yfir með auðveldum hætti.

Sjá má á víð og dreif steypuslettur á hellum sem eru vissulega til óprýði og bera merki um að ekki hefur verið höfð næg aðgæsla við verkið. Úr því mætti bæta með því að skipta um hellur sem ætti að vera tiltölulega auðvelt en því fylgir vissulega nokkur kostnaður.

Hvernig sandlögn undir hellur hefur verið háttað er ómögulegt að segja til um. Hellurnar virðast ekki vera í óeðlilegri hæð ef frá er talið það sem álitsbeiðandi segist hafa óskað eftir varðandi hellulögn undir svölum.

Í bréfi álitsbeiðanda til verksala frá 3. október 2007 segist hann hafa haft ákveðna útfærslu á verkinu í huga sem ekki hafi verið fylgt eftir án þess að skýra það nánar. Við vettvangsskoðun gerði álitsbeiðandi nokkrar frekari athugasemdir við framkvæmd verksins og vera kann að í bréfinu eigi hann við þau atriði. Fyrir utan það sem segir um takmörkun ágreiningsefna í álitsbeiðninni þykir þeim nefndarmanni sem gekk á vettvang mikið álitamál hvort þar sé um eiginlega galla að ræða á verkinu, enda þótt álitsbeiðandi telji að verkið hefði í þessum greinum átt að vinna öðru vísi og um það hafi verksalinn verið beðinn. Af þessum ástæðum telur kærunefndin sér ekki tækt að taka frekari afstöðu til ágreiningsefna en hún hefur gert hér að framan.

Í III. kafla laga nr. 42/2000 um þjónustukaup er kveðið á um galla á seldri þjónustu. Segir þar í 5. tl. 1. mgr. að þjónusta sé gölluð ef árangur verks eða þjónustu verði minni eða hafi minna notagildi en ella fyrir neytanda eftir að áhætta flyst aftur til hans og rekja megí orsök þess til vanrækslu seljanda. Þá segir í 6. tl. 1. mgr. að galli sé á þjónustu víki hún að öðru leyti frá því sem samningur seljanda og neytanda kveði á um.

Eins og að framan er lýst telur kærunefndin ákveðna galla vera á hellulögninni og því séu gallar á verkinu í skilningi framangreindra lagaákvæða. Kærunefndin telur að ekki sé um slíka galla að ræða að álitsbeiðandi geti rift samningnum við verksala, sbr. ákvæði 14. gr. laganna.

Í 1. mgr. 11. gr. laga segir að sé seld þjónusta gölluð geti neytandi krafist þess að seljandi hennar bæti úr göllunum nema það valdi seljanda þjónustunnar óhæfilega miklum kostnaði eða verulegu óhagræði. Verksalinn hefur reynt úrbætur en ljóst er að enn er úrbóta þörf og verður að telja þann tíma liðinn sem verksali hefur til að framkvæma úrbætur, sbr. ákvæði 2. mgr. 11. gr. laga nr. 42/2000 þar sem segir að bæti seljandi þjónustu ekki úr galla innan hæfilegs frests sé neytanda heimilt að láta bæta úr gallanum á kostnað seljanda þjónustunnar enda sé hægt að bæta úr án óhóflegs kostnaðar og til frádráttar komi sú greiðsla sem neytanda bæri að greiða hefði seljandi sjálfur bætt úr hinni seldu þjónustu.

Hér hagar svo til að álitsbeiðandi hefur að fullu greitt reikninga verksala en síðari reikninginn með fyrirvara. Kærunefndin álitur að vegna þeirra galla sem hún telur vera á verkinu eigi álitsbeiðandi rétt á afslætti af verði þjónustunnar sem svari til gallanna eins og kveðið er á um í 13. gr. laga nr. 42/2000, þ.e. kostnaði við að lagfæra þá. Slíkur kostnaður er vissulega háður mati og það mat er erfitt að byggja á ábyggilegum forsendum. Verður því að meta kostnaðinn að álitum og niðurstaða kærunefndarinnar er sú að verksala, Umhverfisprýði ehf., beri að greiða álitsbeiðanda kr. 110.000.

VII Álitsorð

Y greiði álitsbeiðanda, X, kr. 110.000.

Friðgeir Björnsson
formaður

Guðrún Björk Bjarnadóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

