

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 4. júní 2021 í máli nr. 119/2020

Kæruneftndina skipa í þessu máli Ívar Halldórsson lögfræðingur, Jón Rúnar Pálsson lögmaður og Víðir Smári Petersen lögmaður.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 28. október 2020 barst kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings í viðskiptum við fyrirtækið Y, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili telur að þjónusta varnaraðila hafi verið haldin galla og krefst þess að varnaraðila verði gert að fella niður útgefinn reikning vegna þjónustunnar.

II

Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með tölvubréfi, dags. 16. nóvember 2020, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa. Þann 17. nóvember 2020 voru gögn málsins send varnaraðila í tölvupósti að hans beiðni. Andsvör bárust ekki frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, afrit af reikningum vegna þjónustunnar, myndir af baðherbergi í fasteign sóknaraðila á meðan verkinu stóð og eftir að verkinu var lokið, skýringar við myndir af framkvæmd verksins, afrit af bréfi frá lögmanni sóknaraðila til varnaraðila, áætlun sóknaraðila á kostnaði við úrbætur, svo og álit sérfróðs aðila sem kæruneftndin aflaði samkvæmt heimild í 1. mgr. 10 gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa.

Með bréfi, dags. 21. desember 2020, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kæruneftndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Í gögnum málsins kemur fram að sóknaraðili óskaði eftir þjónustu varnaraðila við viðhaldsframkvæmdir á baðherbergi í fasteign sóknaraðila. Fólst verkið í endurnýjun veggjar milli baðherbergis og gangs í fasteigninni, sem hafði orðið fyrir rakaskemmdum, að brjóta upp gólf í sturtu til að koma fyrir niðurfalli og 2,5 cm gólfhalla í sturtunni, lagfæra brotna fúgu milli flísa fyrir framan baðkar á baðherberginu, svo og flísalögn sturtubotns og hins nýja veggjar. Sóknaraðili festi kaup á flísum til verksins en varnaraðili útvegaði annað efni eftir þörfum. Greiðslukrafa varnaraðila vegna verksins er að fjárhæð 585.100 krónur samkvæmt reikningi útgefnum af varnaraðila þann 1. júlí árið 2020. Þar af var kostnaður við efniskaup að fjárhæð 122.582 krónur, greiðslukrafa fyrir vinnu varnaraðila að fjárhæð 307.500 krónur, aksturskostnaður að fjárhæð 10.161 krónur, vinna við „gagnaöflun og kt. ofl“ að fjárhæð 30.000 krónur, veðbókarvottorð að fjárhæð 1.613 krónur, auk virðisaukaskatts að fjárhæð 113.245 krónur.

Sóknaraðili telur að þjónusta varnaraðila hafi verið haldin galla. Að sögn sóknaraðila var ljóst um leið og verkinu var lokið að frágangur væri ófullnægjandi, vatnshalli væri of lítill á sturtugólfi, frágangur á kítta slæmur auk þess sem sóknaraðili kveðst hafa verið ósátt við að settur hafi verið 2 cm flísabútur í einu horni til að fylla út vegginn. Eftir að sóknaraðili hafði gert athugasemdir mætti varnaraðili á staðinn og gerði tilraun til úrbóta á frágangi kítis á

nokkrum stöðum en sagðist svo, að sögn sóknaraðila, þurfa að hugsa hvernig megi leysa vandamálið með flísabútana. Varnaraðili hafi þó ekki enn komið með neinar tillögur til úrbóta. Að sögn sóknaraðila var múrari fenginn til að skoða verkið og taldi hann flísalögnina einnig lélega, of mikið kítta, spenna á niðurfallinu sem myndi valda því að vatn leiti til hliðar í stað þess að fara ofan í niðurfallið, að vatnhallinn á sturtubotninum standist ekki almenn viðmið og vatnsvörnin undir flísalögninni væri ekki fullnægjandi. Þegar varnaraðila var greint frá þessu fullyrti hann, að sögn sóknaraðila, að vatnsvörnin væri í lagi og einnig vatnshallinn.

Sóknaraðili hefur ekki greitt reikning varnaraðila vegna verksins og telur verkinu ekki lokið með fullnægjandi hætti. Bendir sóknaraðili á að við úrbætur þurfi að rífa niður flísar sem muni líklegast skemmast. Auk þess geti orðið skemmdir á veggnum og niðurfallið sé einnig ónothæft.

IV Niðurstaða

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa sem hvoru tveggja tóku gildi þann 1. janúar 2020. Varnaraðili hefur ekki látið málið til sín taka hjá nefndinni og því hvorki skilað inn andvörum eða gögnum. Byggir því niðurstaðan á þeim upplýsingum og gögnum sem sóknaraðili hefur lagt fram í málinu.

Samkvæmt 1. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup (þkpl.) taka lög til hvers kyns samninga um kaup á þjónustu sem veitt er neytendum í atvinnuskyni gegn endurgjaldi og þegar veitt þjónusta felur í sér:

1. vinnu við lausafjármuni,
2. vinnu við fasteignir, vinnu vegna byggingarframkvæmda eða aðrar framkvæmdir á landi,
3. geymslu á lausafjármunum,
4. ráðgjafarþjónustu sem veitt er í tengslum við 2. tölul.

Sóknaraðili óskaði eftir þjónustu varnaraðila við framkvæmdir á baðherbergi í fasteign sóknaraðila. Í þjónustunni fólst endurnýjun veggjar milli baðherbergis og gangs í fasteigninni, sem hafði orðið fyrir rakaskemmdum, að brjóta upp gólf í sturtu til að koma fyrir niðurfalli og 2,5 cm gólfhalla í sturtunni, lagfæra brotna fúgu milli flísa fyrir framan baðkar á baðherberginu, svo og flísalögn sturtubotns og hins nýja veggjar. Ágreiningur málsins heyrir undir gildissvið þkpl., sbr. 2. tl. 1. gr. laganna.

Greiðslukrafa varnaraðila vegna verksins er að fjárhæð 585.100 krónur samkvæmt reikningi útgefnum af varnaraðila þann 1. júlí árið 2020. Sóknaraðili hefur ekki greitt þann reikning og krefst þess að varnaraðila verði gert að fella niður reikninginn vegna galla á þjónustunni og kostnaðar við að ljúka verkinu með fullnægjandi hætti.

Ákvæði 9. gr. þkpl. fjallar um galla á þjónustu og er svohljóðandi:

„9. gr. Seld þjónusta telst gölluð ef:

1. árangur af unnu verki stenst ekki kröfur skv. 4. gr. eða seld þjónusta vikur 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,
4. þjónustan felur í sér hættu á líkams- eða eignatjóni,

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 vikur 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 ósamþykkt af neytanda að bera fyrir sig gallann.“

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa leitaði álits sérfróðs aðila til aðstoðar við úrlausn máls þessa samkvæmt heimild í 1. mgr. 10 gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Álit hans liggur fyrir í gögnum málsins. Að álitni sérfræðingsins var undirbúningur og framkvæmd verksins ekki í samræmi við reglur um vinnu í votrymi. Er í álitinu vísað til reglna um frágang votryma frá Nýsköpunarmiðstöð Íslands þar sem allur gólfhlötur á blautsvæði, svo og veggur inn í sturtu og 1 meter út fyrir flokkast sem blautsvæði 1. Þar sem raki hafði borist undir flísarnar í sturtunni hefði að álitni sérfræðingsins verið rétt að fjarlægja allar flísar í sturturýmiinu sem tilheyra blautsvæði 1, en ekki aðeins þær neðstu eða upp að brún baðkars á veggnum þar sem blöndunartæki fyrir sturtuna eru staðsett. Vatnshalli í sturtubotni á að vera minnst 1,5 cm á hvern meter og í samræmi við staðalinn ÍST EN1253. Að álitni sérfræðingsins hefur sturtugólflið ekki nægan vatnshalla. Þá var frágangur niðurfallsins ekki fullnægjandi og af gögnum málsins telur sérfræðingurinn að ráða megi að undirvinna með rakavörn hafi verið ófullnægjandi. Í álitinu er einnig bent á að þær plötur sem notaðar voru við uppbyggingu veggjarins séu ekki hentugar til notkunar í votrymi vegna rakasækni. Einnig var deiling á flísalögn ekki fagleg að mati sérfræðingsins, flísabút vantar við niðurfall þar sem byrjað hafi verið að flísaleggja í rangri hæð. Flísalögnin hefði þurft að byrja 3 cm neðar til að koma í veg fyrir það. Að álitni hins sérfróða aðila er kostnaður við vinnu verksins að nýju, í heild, áætlaður alls að fjárhæð 837.000 krónur.

Samkvæmt 4. gr. þkpl. ber seljanda þjónustu að vinna verk af fagþekkingu og veita neytanda upplýsingar og leiðbeiningar um vinnu verks með hagsmunum neytanda fyrir augum. Hins vegar er ekki óheimilt að semja um vinnu verks þar sem gerðar eru minni gæðakröfur en almennt tíðkast samkvæmt athugasemdum við 4. gr. í frumvarpi til þkpl. Samningur aðila gildir í slíkum tilvikum við mat á galla þó krafa sé gerð um leiðbeiningaskyldu seljanda. Af gögnum málsins verður ráðið að málsaðilar hafi samið um, að beiðni sóknaraðila, að flísalagt yrði á neðsta hluta veggjarins þar sem blöndunartæki fyrir sturtuna eru staðsett, að smíðaður yrði nýr veggur milli baðherbergis og gangs í fasteigninni, að flísar yrðu lagðar á nýja vegginn auk vinnu við gerð sturtubotns og að komið yrði fyrir niðurfalli. Sóknaraðili sá um undirbúning verksins með niðurrifi veggjarins og með því að fjarlægja flísar fyrir flísalögn að nýju. Ekkert liggur fyrir um það hvort og að hvaða leyti málsaðilar ræddu sín á milli um umfang verksins eða nauðsyn þess að skipta út flísum á stærra svæði en samið var um. Með hliðsjón af því sem liggur fyrir í málinu verður ekki fullyrt að þjónusta varnaraðila hafi verið haldin galla af þeirri ástæðu einni að flísum á sturtuveggnum með blöndunartækjunum var ekki skipt út í heild.

Í málgögnum er að finna myndir af framkvæmd verksins við upphaf þess, á meðan því stóð og eftir að varnaraðili hafði lokið verkinu. Sóknaraðili hefur bent á að litlir flísabútar séu á enda nýja veggjarins. Telur sóknaraðili að flísalögnin sé haldin galla vegna lélegs undirbúnings sem hafi leitt til þess að flísalögnin líti illa út vegna framangreindra flísabúta. Nýi veggurinn nær frá sturtu og yfir hurð inn á baðherbergið af gangi fasteignarinnar. Af þeim myndum sem liggja fyrir í málinu má sjá að flísarnar á nýja veggnum byrja heilar á þeim stað sem er hvað mest áberandi í rýminu, inni í sturtunni, og enda svo á bak við hurðina inn á baðherbergið, á þeim stað sem er hvað minnst áberandi. Ekki liggur fyrir að aðferð varnaraðila við flísalögnina hafi verið í ósamræmi við samning málsaðila, eða að aðferð við lagningu

flísanna hafi verið ábótavant. Þá er ekki fallist á með sóknaraðila að verk varnaraðila sé haldið útlitsgalla.

Mælt er fyrir um frágang votrýma í ákvæði 10.5.7. í byggingarreglugerð nr. 112/2012, með síðari breytingum. Þar kemur fram að votrými skulu þannig frágengin að ekki komi fram skemmdir á byggingu, einstökum byggingarhlutum eða byggingarefnum vegna notkunar vatns í votrýmum, leka eða rakapéttingar. Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að kíttri hafi verið notað í samskeyti milli flísa á ýmsum stöðum í stað fúgu. Af þeim myndum sem liggja fyrir má sjá að frágangi á kíttri er víða ábótavant, s.s. í samskeytum milli veggjarins með blöndunartækin og hins nýja veggjar, milli hins nýja veggjar og gólfs í sturtunni og á bak við hurð, milli flísa, svo og við niðurfall sturtunnar. Ýmist er of mikið magn kíttis notað, of lítið þannig að vatn virðist geta borist á milli og valdið tjóni, eða frágangur haldinn útlitslegum annmörkum að öðru leyti. Að álitum sérfræðingsins er ekki nægur halli á sturtugólfinu. Því álitum hefur ekki verið andmælt og verður sú niðurstaða lögð til grundvallar við úrlausn málsins. Í a. lið framangreinds ákvæðis byggingarreglugerðarinnar kemur fram að ávallt skuli vera nægjanlegur halli á gólfi að niðurfalli í votrýmum. Frágangur sá sem að framan greinir felur í sér galla á þjónustu varnaraðila, sbr. 1. og 5. tölul. 1. mgr. 9. gr. þkpl.

Sóknaraðili hefur krafist þess að varnaraðila verði gert að fella niður greiðslukröfu sína að fjárhæð 585.100 krónur. Líta verður á kröfu sóknaraðila sem kröfu um afslátt í skilningi 13. gr. þkpl. Samkvæmt ákvæðinu getur neytandi krafist afsláttar af verði þjónustunnar ef þjónustan er haldin galla og skal afslátturinn svara til gallans. Endurgjald vegna þjónustunnar lækkar þá hlutfallslega með hliðsjón af umfangi gallans og skal afsláttur miða við það hvers virði þjónustan er fyrir neytandann eftir að hún hefur verið innt af hendi. Ekki verður séð að úrbótaréttur seljanda, sbr. 16. gr. þkpl., komi í veg fyrir afsláttarkröfu sóknaraðila enda hefur varnaraðili enn ekki komið með tillögu að úrbótum þrátt fyrir beiðni sóknaraðila.

Kærunefndin telur liggja fyrir að brjóta þurfi upp sturtubotninn og vinna hann að nýju auk þess að fjarlægja neðstu flísarnar á öllum veggjum sturtubotnsins. Leggja þarf þær flísar að nýju og ganga frá samskeytum með fullnægjandi hætti. Að auki þarf að lagfæra samskeyti milli hins nýja veggjar og gólfsins að hurðinni og bakvið hurðina.

Af framangreindu verður ráðið að þjónusta varnaraðila komi sóknaraðila ekki að notum nema að takmörkuðu leyti sem svarar til uppbyggingu hins nýja veggjar og flísalagningu hans að hluta. Niðurstaða nefndarinnar, um afslátt til handa sóknaraðila af greiðslukröfu varnaraðila byggir á álitum sérfróðs aðila og mati hans á áætluðum kostnaði við vinnu verksins að nýju, að frádregnum kostnaði við smíði nýja veggjarins og flísalögn hans. Í fyrirliggjandi álitum er miðað við 11.000 krónur í tímagjald. Talin er þörf á tveggja tíma vinnu við að brjóta flísar í sturtubotni, fimm tíma vinnu við að brjóta upp niðurfall í sturtubotni, fjögurra tíma vinnu pípulagningarmanns við niðurfall og kaup á nýju niðurfalli að fjárhæð 60.000 krónur. Við framangreint bætist kostnaður við að fjarlægja neðstu flísar veggjarins, undirbúning undir flísalögn, flísalögn, svo og vinna við frágang flísa og samskeyta, ásamt efniskostnaði og förgun.

Hæfilegur afsláttur, sem samsvarar hlutfallslega til galla á umþrættri þjónustu varnaraðila verður með hliðsjón af framangreindu ákveðinn að álitum, alls 460.000 krónur.

V

Úrskurðarorð

Sóknaraðili, X, á rétt á afslætti sem nemur 460.000 krónum, af reikningi varnaraðila, Y, útg. dags. 1. júlí 2020. Sóknaraðili skal greiða varnaraðila 125.100 krónur.

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt sóknaraðila samkvæmt a. lið 2. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru og þjónustukaupa.

Varnaraðila ber að greiða málskostnaðargjald að fjárhæð 15.000 krónur með vísan til 4. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru og þjónustukaupa.

Víðir Smári Petersen
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson