

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 4. september 2020 í máli nr. 26/2020

Kærunefndina skipa í þessu máli Hildur Ýr Viðarsdóttir lögmaður, Ívar Halldórsson lögfræðingur og Jón Rúnar Pálsson lögmaður.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 6. maí 2020 barst kærunefnd 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 varnaraðili hafi valdið tjóni við framkvæmd þjónustunnar og krefst skaðabóta. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 11. maí 2020, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Andsvör varnaraðila bárust til nefndarinnar þann 22. maí 2020. Sama dag var sóknaraðila boðið að senda nefndinni athugasemdir vegna andsvara varnaraðila. Sóknaraðili sendi nefndinni athugasemdir þann 23. maí 2020. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara, athugasemda sóknaraðila og athugasemda varnaraðila, afrit af samningi milli málsaðila um þjónustuna, afrit af skriflegum samskiptum málsaðila, kostnaðarmat vegna skemmda á vegg í fasteign sóknaraðila og myndir af skemmdum á vegg í húsnæði sóknaraðila.

Með bréfi, dags. 5. júní 2020, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Í gögnum málsins kemur fram að sóknaraðili og varnaraðili gerðu þann 29. desember 2017 með sér samning um að varnaraðili tæki að sér öryggisvöktun í fasteign sóknaraðila. Í upphafi samningstímans setti varnaraðili upp búnað vegna öryggisvöktunarinnar sem voru hreyfiskynjarar á hurðir og glugga, öryggismyndavél, stjórnstöð fest á vegg í fasteigninni, reykskynjari og límmiðar á glugga og hurðir. Í febrúar árið 2020 sagði sóknaraðili upp samningi aðila og í kjölfarið kom starfsmaður varnaraðila í fasteign sóknaraðila og tók niður búnað vegna þjónustunnar sem var í eigu varnaraðila.

Myndavél og stjórnstöð voru fest á vegg í fasteigninni með límbandi og þegar verið var að fjarlægja búnaðinn urðu skemmdir á veggjum á tveimur stöðum. Sóknaraðili sendi póst til varnaraðila þann 18. febrúar 2020 og óskaði eftir því að varnaraðili lagfærði þær skemmdir sem urðu á veggjum. Þeirri beiðni var hafnað þann 26. febrúar 2020 með vísan til 8. gr. samnings aðila um þjónustuna. Þar kemur m.a. fram að varnaraðili beri ekki ábyrgð „á mögulegu tjóni vegna skrufugata og/eða skemmda á málningu undir búnaði. Verksali ber ekki ábyrgð á tjóni sem verða kann á húsnæði, innanstokksmunum eða öðrum hagsmunum verkkaupa nema verksali eða starfsmenn hans valdi því með sagnæmum hætti. Í þeim tilvikum ábyrgist verksali aðeins beint tjón verkkaupa sem er

sennileg afleiðing hinnar saknæmu háttsemi. Verksala skal aldrei gert að greiða hærri skaðabætur en sem nemur 3.000.000 kr. Verksali ber þó aldrei ábyrgð á tjóni sem verkkaupa er unnt að kaupa váttryggingar fyrir."

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að bæta honum það tjón sem hann kveðst hafa orðið fyrir vegna skemmda á veggnum. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili telur að lög nr. 42/2000 um þjónustukaup eigi við um ágreininginn en samkvæmt 3. gr. laganna er ekki heimilt að víkja frá ákvæðum laganna neytanda í óhag. Telur sóknaraðili að 8. gr. samnings aðila hafi þar af leiðandi ekkert lagalegt gildi. Telur sóknaraðili að í málinu beri að líta til ákvæða 15. og 25. gr. laganna þar sem fjallað er um skaðabótaábyrgð seljanda vegna galla á þjónustu eða eignatjóns sem verður við vinnu verksins. Sóknaraðili bendir á að starfsmaður varnaraðila hafi ekki gert neina tilraun til þess að hita upp límið eða losa það áður en búnaðurinn var fjarlægður.

Sóknaraðili telur að þær skemmdir sem urðu á vegg í fasteign hans séu að auki ekki sambærilegar þeim sem mælt er fyrir um í 8. gr. verksamnings aðila. Þar eru skemmdir undanþegnar ábyrgð varnaraðila vegna skrufugata og skemmda á málningu undir búnaði. Sóknaraðili telur verulegan mun á milli þess að skilja eftir sig lítið skrufugat eða notast við límband sem rífi hluta af veggnum með sér þegar búnaður er fjarlægður. Tjónið hafi að auki ekki einskorðast við tjón á málningu heldur einnig múrverkið undir málningunni. Sóknaraðili segir einnig að honum hafi ekki verið veittar upplýsingar við samningsgerð um að búnaðurinn yrði settur upp með lími í stað skrufugata, líkt og ráða hefði mátt af samningi aðila.

3.2. Andsvör varnaraðila

Í andsvörum sínum bendir varnaraðili á að samkvæmt samningi aðila sé búnaður vegna þjónustunnar í eigu varnaraðila og sóknaraðili hafi borið ábyrgð á að skila honum. Það verklag sé hins vegar alla jafna viðhaft að starfsmaður varnaraðila sjái um að fjarlægja búnað við lok samningsins. Varnaraðili segir 8. gr. samnings aðila taka skýrt fram að varnaraðili beri ekki ábyrgð á tjóni vegna skrufugata eða skemmda á málningu undir búnaði. Við uppsetningu búnaðar notast varnaraðili annaðhvort við skrufur eða límband og telur hann aðferðirnar fyllilega sambærilegar, en segir að hvoru tveggja kunni að skilja eftir sig ummerki. Minni líkur eru á ummerkjum við notkun límbands að sögn varnaraðila þar sem í flestum tilvikum losni límbandið frá málningu án þess að málningin sjálf losni frá múrverki. Við uppsetningu búnaðar vegna þjónustunnar sé þó óumflýjanlegt að festa búnaðinn með tryggum hætti og það geti ávallt skilið eftir sig einhver ummerki. Þá bendir varnaraðili á að ekki sé unnt að hita límið áður en það er fjarlægt af veggnum þar sem festingar búnaðarins séu úr plasti sem geti orðið fyrir skemmdum við hitun. Í þeim tilfellum þegar festing og eftirlitsbúnaður eru sambyggð þá geti hitun einnig valdið skemmdum á viðkvæmum rafeindabúnaði. Því sé ekki mögulegt að hita lím undir búnaði áður en hann er losaður af vegg. Telur varnaraðili að starfsmaður hafi fjarlægt búnaðinn með forsvaranlegum hætti.

Varnaraðili bendir á að það heyri til undantekninga að málning undir límbandi losni alfarið frá veggnum og telur það benda til þess að frágangi undir málningu hafi verið ábótavant. Telur varnaraðili að hann beri ekki ábyrgð á því að ummerkin urðu meiri en ella vegna ófullnægjandi frágangs. Sér í lagi þegar starfsmaður varnaraðila hafi ekki sýnt af sér vanrækslu líkt og áskilið sé í 15. og 25. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup.

Varnaraðili telur að það tjón sem sóknaraðili segist hafa orðið fyrir sé mjög sambærilegt skrufugötum og séu ummerki á veggnum innan þeirra marka sem búast megi við þegar slíkur búnaður er fjarlægður. Þá sé sömu aðgerða þörf til að hylja ummerkin í báðum tilvikum, þ.e. spartla í göt eða múr, pússa og mála yfir.

Varnaraðili hafnar þeirri túlkun sóknaraðila að 8. gr. samnings aðila víki frá ákvæðum laga nr. 42/2000 um þjónustukaup í ósamræmi við 3. gr. laganna. Ákvæðinu er að sögn varnaraðila ætlað að vekja athygli verkkaupa á að ummerki geti orðið eftir búnaðinn og séu þau ummerki fyrirsjáanleg og eðlileg í tengslum við uppsetningu og niðurtöku búnaðar af þessu tagi. Framangreindum ákvæðum laganna sé ætlað að taka á gallaðri þjónustu eða óvæntu og ófyrirsjáanlegu tjóni sem ekki eigi við í þessu máli enda séu ummerki eftir búnaðinn óveruleg. Varnaraðili telur að hann beri ekki skaðabótaábyrgð í málinu og krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Í athugasemdum sínum við andsvör varnaraðila bendir sóknaraðili á að enginn á vegum varnaraðila hafi mætt á verkstað til að leggja mat á þær skemmdir sem um ræðir. Varnaraðili hafi því engar forsendur til að fullyrða um frágang undir málningu í fasteigninni. Þá hafi varnaraðili ekki vísað til ófullnægjandi frágangs í nokkrum samskiptum við sóknaraðila heldur hafi aðeins verið vísað til 8. gr. samnings aðila. Sóknaraðili bendir á að fasteignin hafi verið máluð í heild árið 2018 af fagaðila samkvæmt viðurkenndu verklagi og frágangi hafi ekki verið ábótavant.

Telur sóknaraðili að ástæðu tjónsins megi alfarið rekja til þess að starfsmaður varnaraðila hafi ekki vandað nægilega til verka þegar búnaðurinn var fjarlægður og/eða að notast hafi verið við rangt lím. Hvoru tveggja sé á ábyrgð varnaraðila. Sóknaraðili hafnar einnig skýringum varnaraðila á því að hitun geti valdið skemmdum á búnaði enda þurfi ekki mikinn hita til að losa lím frá veggjum. Þá hafi hiti aðeins verið nefndur í dæmaskyni af hálfu sóknaraðila en aðrar aðferðir hefðu mátt nýtast við að fjarlægja límið líkt og notkun vatns og sápu, leysiefnis, hnífsblaðs eða sköfu til að losa límið. Engar slíkar tilraunir hafi verið reyndar af hálfu varnaraðila heldur hafi búnaðurinn einfaldlega verið rifinn niður af veggnum á tveimur stöðum. Eftir að fyrri skemmdin kom í ljós var ekki breytt um verklag og því urðu enn frekari skemmdir þegar annar búnaður var fjarlægður í kjölfarið. Telur sóknaraðili um vanrækslu að ræða í skilningi laga nr. 42/2000 um þjónustukaup.

Sóknaraðili telur að ekki sé hægt að jafna skemmdunum við skrufugöt sem séu um 0,5 cm í þvermál og auðvelt að lagfæra þannig skemmdin verði ekki sjáanleg. Hér sé hins vegar um margfalt stærri skemmdir að ræða og langtum meira áberandi. Þá bendir sóknaraðili á hann hafi tekið eftir því að búnaðurinn hafi verið festur bæði með límbandi og skrufu og sendir myndir til staðfestingar. Kveðst sóknaraðili ekki hafa tekið eftir því fyrr en nú að búnaðurinn hafi verið festur bæði með límbandi og skrufum. Þar af leiðandi telur sóknaraðili að skemmdirnar vegna límbandsins séu ekki sambærilegar skemmdum vegna skrufugata. Þá bendir sóknaraðili á að skemmdirnar séu á mjög áberandi stöðum, við inngang húsnæðisins og við málverk í stofu sem blasi við þegar gengið sé inn.

Sóknaraðili bendir á að spartla þurfi veggina og pússa, grunna og mála. Sú málning sem er á veggjunum er seld í minnst þriggja lítra einingum og kostar 8.190 krónur auk þess sem kaupa verður annað efni og áhöld til verksins, s.s. grunn, sandspartl, sandpappír, spaða, pensla og vinnu við verkið. Leggur sóknaraðili fram mat fagaðila á kostnaði við verkið sem er alls að fjárhæð 43.713 krónur með virðisaukaskatti fyrir vinnu og efni. Til samanburðar nefnir sóknaraðili að umsamið mánaðargjald fyrir þá þjónustu sem keypt var af varnaraðila var að fjárhæð 5.500 krónur á mánuði. Tjónið nemi því áttföldu

mánaðargjaldi sem geti ekki talist innan þeirra marka sem eðlilegt geti talist í tengslum við uppsetningu og niðurtöku búnaðar.

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.

Samkvæmt 1. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup (þkpl.) taka lögin 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 og varnaraðili gerðu samning um þjónustu varnaraðila við öryggisvakt í fasteign sóknaraðila. Í tengslum við þjónustuna setti varnaraðili upp öryggisbúnað í fasteigninni og fjarlægði búnaðinn þegar samningnum var lokið. Kærunefndin telur að sú þjónusta sem deilt er um í málinu eigi undir gildissvið laga nr. 42/2000 um þjónustukaup sem vinna við fasteign í skilningi 2. tölul. 1. mgr. 1. gr. laganna.

Þegar starfsmaður varnaraðila fjarlægði búnað til öryggisvöktunar af veggjum í fasteign sóknaraðila varð tjón á veggjum fasteignarinnar. Felst tjónið í því að málning og hluti af múrverki flagnaði af veggjum á tveimur stöðum þegar búnaðurinn, sem festur var með límbandi og skrúfum, var fjarlægður.

Sóknaraðili krefst skaðabóta vegna þess fjárhagslega tjóns sem hann telur sig hafa orðið fyrir vegna þjónustunnar. Hefur sóknaraðili lagt fram mat á áætluðum viðgerðarkostnaði sem er alls að fjárhæð 43.713 krónur.

Þegar tjón verður á eignum neytanda í tengslum við framkvæmd þjónustu verður að líta til 25. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup (þkpl.). Samkvæmt ákvæðinu ber seljanda þjónustu að bæta það tjón sem verður á eignum neytanda þegar verk er unnið eða í tengslum við það, nema hann sanni að hann hafi ekki sýnt af sér vanrækslu.

Í þjónustu varnaraðila fólst öryggisvöktun varnaraðila með fasteign sóknaraðila. Til þess að þjónustan gæti farið fram var nauðsynlegt að setja upp viðeigandi öryggisbúnað, svo sem hreyfiskynjara, stjórnstöð og myndavél. Ekki er deilt um það í málinu að sýnileg ummerki hafi verið á vegg sóknaraðila þegar starfsmaður varnaraðila hafði fjarlægt búnað af veggjunum við lok samnings sambands aðila. Málsaðila greinir hins vegar á um umfang ummerkjanna og ábyrgð varnaraðila.

Samkvæmt 3. gr. þkpl. er ekki heimilt að víkja með samningi frá ákvæðum laganna neytanda í óhag. Hins vegar geta samningar um kaup á þjónustu verið misjafnir í eðli sínu enda taka þeir mið af því hvað felst í þeirri tilteknu þjónustu sem um ræðir hvert sinn. Við mat á því hvort varnaraðila beri að greiða sóknaraðila skaðabætur, vegna sýnilegra ummerkja á veggjum í fasteign sóknaraðila, verður því að líta til atvika málsins í heild, samnings aðila, eðli þeirrar þjónustu sem um ræðir og hverju sóknaraðili mátti búast við í tengslum við veitingu þjónustunnar.

Fallist er á það með varnaraðila að við samningsgerð hafi málsaðilar mátt gera sér grein fyrir því að uppsetning umsamins öryggisbúnaðar gæti haft í för með sér sýnileg

ummerki eftir að búnaðurinn væri fjarlægður. Slík ummerki eru fyrirsjáanleg afleiðing af eðli þeirrar þjónustu sem um ræðir og því ekki unnt að líta svo á að almennt sé um skaðabótaskyld tjón að ræða í skilningi 25. gr. þkpl. Ef ummerkin verða hins vegar meiri en eðlilegt getur talist við framkvæmd slíkrar þjónustu bæri varnaraðila, sem seljanda þjónustu í skilningi 25. gr. þkpl., að bæta sóknaraðila það tjón nema varnaraðili geti sýnt fram á að tjónið stafi ekki af vanrækslu hans. Verður ekki séð að ákvæði 8. gr. samnings aðila geti leitt til þess að varnaraðili beri ekki ábyrgð á slíku eignatjóni sem kann að verða við framkvæmd þjónustunnar.

Þær skemmdir sem urðu á vegg sóknaraðila eru samkvæmt gögnum málsins þannig að málning og hluti múrhúðar rifnaði af veggjum á tveimur svæðum sem eru um 5,5 cm á lengd annars vegar og um 4,5 cm á lengd hins vegar. Svæðin eru um það bil 3 cm og 4 cm á breidd. Fallast verður á það með sóknaraðila að þær skemmdir sem urðu á veggjunum hafi verið umfangsmeiri en hann mátti gera ráð fyrir en í samningi aðila var einungis getið um hugsanleg skrufugöt og skemmdir á málningu. Samningur aðila vegna þjónustunnar var saminn af varnaraðila og ber varnaraðili þar af leiðandi hallan af óskýru orðalagi. Verður því fallist á það með sóknaraðilar að varnaraðili beri ábyrgð á því tjóni sem sóknaraðili varð fyrir, sbr. 25. gr. þkpl., þ.e. umfram það tjón sem sóknaraðili mátti gera ráð fyrir við samningsgerð.

Ekki verður fallist á að kostnaðarmat það sem sóknaraðili hefur lagt fram í málinu, að fjárhæð 43.713 krónur, sýni fram á hið raunverulega fjárhagslega tjón sem sóknaraðili varð fyrir. Þegar samið er um þjónustu sem þessa má gera ráð fyrir ummerkjum eftir uppsetningu nauðsynlegs búnaðar vegna þjónustunnar, s.s. vegna skrufugata. Til þess að lagfæra skemmdirnar á veggjum sóknaraðila verður að grípa til sömu aðgerða og þegar lagfæra þarf slík fyrirsjáanleg skrufugöt, þ.e. spartla, pússa og mála yfir. Aðferðirnar kunna þó að vera ólíkar og misjafnar að umfangi eftir því hvort um skrufugat sé að ræða eða viðgerð á stærra svæði. Tjón sóknaraðila felst samkvæmt framangreindu í þörf á aukinni vinnu vegna umfangs skemmdanna, umfram venjuleg skrufugöt og skemmdir á málningu.

Með hliðsjón af framangreindu telur kærunefndin að varnaraðila beri að greiða sóknaraðila skaðabætur að álitum, samkvæmt 25. gr. þkpl., sem hæfilega eru ákveðnar 15.000 krónur.

V

Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, 15.000 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.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson