

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 23. apríl 2021 í máli nr. 107/2020

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 9. október 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 þjónusta varnaraðila hafi verið haldin galla og krefst skaðabóta að fjárhæð 5.131.256 krónur. Varnaraðili krefst þess aðallega að kvörtun sóknaraðila verði vísað frá en til vara að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

### II

#### Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 12. október 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 2. nóvember 2020. Þann 7. desember 2020 bárust nefndinni athugasemdir sóknaraðila við andsvör varnaraðila. Athugasemdir bárust frá varnaraðila þann 15. desember árið 2020.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara varnaraðila og athugasemda sóknaraðila og varnaraðila, tilboð vegna þeirra viðskipta sem deilt er um í máli þessu, dags. 7. október árið 2016, minnisblað frá fyrirtækinu F, dags. 2. september árið 2020 og yfirlýsing frá H, smíði.

Með bréfi, dags. 19. janúar 2021, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Í kvörtun kemur fram að borið hafði á leka frá gluggum fasteignarinnar að [...] í Reykjavík. Var því ákveðið að leita tilboðs í nýja glugga ásamt vinnu við að fjarlægja eldri glugga og setja þá nýju upp. Sóknaraðili leitaði til varnaraðila sem gerði sóknaraðila tilboð í smíði á gluggum, glerjun og vinnu við að skipta um glugga í fasteigninni. Tilboðið var að fjárhæð 5.131.256 krónur og dagsett þann 7. október árið 2016. Sóknaraðili samþykkti tilboð varnaraðila. Gluggarnir voru settir upp í miðibúðum fasteignarinnar stuttu síðar eða um haustið árið 2016. Aðrir gluggar voru endurnýjaðir vorið 2017.

Sóknaraðili segir að leki hafi farið að berast frá þeim gluggum sem var skipt um haustið 2016. Fram kemur að varnaraðili hafi gert tilraun til úrbóta sumarið 2020 en það hafi ekki haft tilætlaðan árangur. Telur sóknaraðili að lekann megi rekja til vinnu varnaraðila við uppsetningu glugganna og krefst skaðabóta sem svarar til greiðslu fyrir gluggana og uppsetningu þeirra. Varnaraðili krefst þess aðallega að kvörtun sóknaraðila verði vísað frá en til vara að kröfunni verði hafnað.

### 3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili tekur fram að leitað hafi verið til fyrirtækisins F af hálfu íbúa fasteignarinnar og óskað eftir mati á skemmdum í fasteigninni í kjölfar þess að úrbætur varnaraðila báru ekki tilskildan árangur. Í skýrslu fyrirtækisins, dags. 2. september 2020, kemur fram að rakaskemmdir séu í íbúð 7 HM sem rekja megi til endurnýjun glugga fasteignarinnar vegna ófullnægjandi þéttinga. Þar kemur einnig fram að raki eigi greiða leið inn í fasteignina, að steinull í lagnastokk sé blaut og ofnalagnir í lagnastokk farnar að tærast. Telur skoðunarmaður F að lekann megi rekja til óþéttra glugga og að hið sama sé að segja um aðra glugga í miðhluta fasteignarinnar.

Sóknaraðili telur að þjónusta varnaraðila hafi verið haldin galla í skilningi 9. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup. Telur sóknaraðili að hann hafi orðið fyrir fjártjóni vegna galla á gluggunum og þjónustu varnaraðila sem felist í því að skipta þurfi um flesta glugga að nýju vegna skemmda sem raknar verði til ófullnægjandi frágangs. Þá hafi parket víða orðið fyrir skemmdum og ofnalagnir tærst. Auk þess þurfi að hreinsa, sparsla og mála þar sem lekaummerki hafi komið fram. Bendir sóknaraðili á að slíkir gluggar eigi að endast í áratugi eftir að þeir eru settir upp í fasteignum. Sóknaraðili krefst skaðabóta að fjárhæð 5.131.256 krónur og tekur fram að ákvæði laga nr. 48/2003 um neytendakaup leiði til sömu niðurstöðu.

### 3.2. Andsvör varnaraðila

Varnaraðili tekur fram að fasteign varnaraðila sé hluti af fasteigninni að [...] sem er fjölbýlishús með alls 48 íbúðum eða 24 íbúðum í hverjum stigagangi. Saman myndi fasteignirnar eina heild sem fjöleignarhús. Þá bendir varnaraðili á að fasteignin hafi verið byggð á „einhverju erfiðast alkálí ári íslenskrar byggingarsögu, 1966, enda er þegar búið að klæða báða enda þess með varanlegri málmklæðningu.“ Kvörtun sóknaraðila varði aðeins hluta af glugga- og hurðaskiptum varnaraðila í allri fasteigninni. Varnaraðili kveðst hafa skipt út nær öllum gluggum á suð-austur hlið fasteignarinnar og einnig samsett gluggastykki í stigagöngum sem nær upp allar átta hæðir fasteignarinnar. Engar kvartanir hafi borist vegna þeirra yfirgripsmiklu og krefjandi verkþátta. Varnaraðili telur skýringu þess vera þá að suð-austur hlið fasteignarinnar, og einnig norð-vestur hliðin, hafi verið klæddar með varanlegri klæðningu. Hins vegar sé upprunalegi múrinn enn á þeirri hlið fasteignarinnar sem mál þetta varðar og hann þarfnist varanlegar klæðningar eða gagngerra múrviðgerða. Varnaraðili tekur fram að hann hafi ekki tekið að sér múrviðgerðir líkt og fram kemur í tilboði varnaraðila þar sem segir „En ef múrhúð að utan losnar eða brotnar við úrtekt glugga eða karma er það ekki á ábyrgð verktaka“.

Varnaraðili bendir á að ekkert hafi komið fram um að gluggarnir sjálfir eða gler þeirra leki heldur virðist lekinn stafa af ónýtri eða verulega gallaðri múrhúð á ytra byrði fasteignarinnar. Sóknaraðili virðist hins vegar ganga út frá því að þeir vönduðu gluggar og gler sem var skipt út séu nú nær allir ónýtir. Það eina sem liggja fyrir í málinu sé að einhvern raka sé að finna í einhverjum íbúðum, raki sem raunar virðist hafa verið til staðar áður og gefið tilefni til að láta skipta út gluggunum. Varnaraðili bendir einnig á að tjón sóknaraðila liggja ekki fyrir og við slíkt mat þurfi að skoða með hefðbundnum og vönduðum hætti hver sé megin orsök tjónsins, hver beri ábyrgð á því, mat á tjóninu sjálfu, kostnaði við endurbætur, mat á fyrra ástandi o.fl.

Varnaraðili krefst þess aðallega að kvörtun sóknaraðila verði vísað frá. Bendir varnaraðili á þau fjárhæðarmörk sem mælt er fyrir um í 1. mgr. 5. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa og að krafa sóknaraðila fari yfir þau mörk. Þá bendir varnaraðili á skilgreininguna á neytanda í lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og að húsfélag geti ekki átt undir gildissvið laganna.

Að auki þurfi húsfélag fasteignarinnar í heild að vera aðili málsins en ekki aðeins húsfélag hluta hennar. Þá sé málið vanreifað.

Varnaraðili krefst þess til vara að kröfu sóknaraðila verði hafnað þar sem bótaskylda varnaraðila og fjárhæð bótaskyldunnar liggja ekki fyrir. Engum almennum eða sértækum skaðabótaskilyrðum sé fullnægt, hvorki um orsök tjónsins né um tjónið sjálft, en sönnunarbyrðin hvíli á sóknaraðila.

### 3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Í athugasemdum sínum tekur sóknaraðili fram að ekkert liggja fyrir um alkalívandamál í fasteigninni, þrátt fyrir að slík vandamál hafi almennt komið upp í steypu einhverra fasteigna sem byggðar voru frá árunum 1960 til 1980. Ekki allar fasteignir sem byggðar voru á þessum árum hafi alkalívirgna í steypu og ekkert liggja fyrir um að svo sé í þessu tilvikum.

Sóknaraðili bendir á að það sé skýr afstaða H smiðs, í álit hans, að rakann megi rekja til ísetningar og frágangs glugganna. Það komi einnig fram í skýrslu fyrirtækisins Fagmat ehf. þar sem m.a. segir: „Skoðunarmaður telur að það megi rekja rakaskemmdirnar til nýlega endurnýjaðra glugga sem hafa verið þéttir með hefðbundinni pulsu og kítu. Sjá mátti á ytrabyrði hússins þegar frágangur var skoðaður frá svölum og jörðu að fúga milli steins og timburs var aldrei minni en 50 mm við vatnsbrettin. Það var alveg augljóst að gluggar hafa ekki verið þéttir á viðeigandi hátt en það er vitað að sólarljós veðrar kítu fljótt og því er mælt með því að múra nýja kanta inn á timburgluggana til þess að vernda kítu. Rakaskemmdirnar í íbúð Elísabetar voru augljósar og steinull sem er inni í lagnastokk var blaut viðkomu þegar skoðun var framkvæmd. Skoðunarmaður framkvæmdi rakamælingar undir stofuglugganum hennar Elísabetar og fór að því loknu upp á 8. hæð til þess að skoða aðstæður þar. Það mældist hækkaður hlutfallsraki undir gluggunum bæði í þússningunni og steiptum veggjum. Skoðunarmaður rekur aðal lekann til óþættra glugga en einnig er hætt við því að ofnalagnirnar hafi orðið fyrir ytri tæringu en sjá mátti í ofnalögnina þar sem Elísabet var búin að brjóta frá lagnastokknum í sinni íbúð.“

Telur sóknaraðili það liggja fyrir af mati þeirra sérfræðinga sem hafa skoðað fasteignina að lekann megi rekja til glugganna og ísetningu þeirra. Þá bendir sóknaraðili á að ef varnaraðili hefur talið þörf á að ráðast í frekara viðhald á fasteigninni hafi honum borið að upplýsa sóknaraðila um það eða ganga svo frá sinni vinnu að ekki yrðu skemmdir vegna veðrunar við sólarljós. Líkt og fram komi í mati Hlyns hafi kítu verið laust og frágangi glugga ábótavant. Kítu hafi ekki bundið sig við steypuna og verið laust þannig raki átti greiða leið inn.

Sóknaraðili tekur fram að í kröfu sinni um skaðabætur felist einnig krafa um lægri bætur til vara. Þá hafi varnaraðili ekki bent á aðrar eða ódýrari leiðir til að lagfæra rakavandamál frá gluggunum. Sóknaraðila sé því ekki annað fært en að gera fjárkröfu sem miði að því að skipta út gluggunum í heild, sem hafi skemmst þar sem raki berist inn í þá. Sóknaraðili telur að ekki þurfi matsgerð dómkvaddra matsmanna til að meta tjón sóknaraðila þar sem málið sé ekki rekið fyrir dómstólum og fyrir liggja álit tveggja óháðra sérfræðinga.

Sóknaraðili bendir á að húsfélag geti komið fram fyrir hönd hóps neytenda og því talist neytandi. Þá hafi sóknaraðili verið viðsemjandi varnaraðila og geti einn gert kröfur á hendur varnaraðila. Annað húsfélag geti ekki gert kröfur um skaðabætur eða afslátt vegna galla í samningssambandi milli sóknaraðila og varnaraðila. Sóknaraðili tekur einnig fram að valdsvið kæruneftdarinnar takmarkist ekki við mál sem varði lægri kröfur en 5.000.000 króna þrátt fyrir að nefndinni sé heimilt að vísa málum frá í slíkum tilvikum. Sóknaraðili krefst þess að nefndin taki málið til efnislegrar meðferðar.

### 3.4. Athugasemdir varnaraðila

Varnaraðili bendir á að þó málið sé rekið fyrir kærunefnd en ekki dómstólum gildi allar reglur skaðabótaréttarins, þar á meðal um að tjónþoli þurfi að sanna bótaskyldu og tjón sitt. Ítrekar varnaraðili að múrhúð fasteignarinnar sé orðin léleg og þarfnist viðgerða, það hafi legið fyrir bæði við gluggaskiptin og enn í dag. Sóknaraðila hafi verið fullkunnugt um það. Sóknaraðili hafi ekki látið alvöru úttekt fara fram á meintum göllum og ástandi fasteignarinnar að öðru leyti. Varnaraðili mótmælir því að gluggarnir hafi orðið fyrir skemmdum þar sem ekkert liggir fyrir um það og sú fullyrðing byggi ekki á fagþekkingu. Bendir varnaraðili á að gluggarnir séu allir rakavarðir að innan sem utan, ofan sem neðan og allt um kring til að standast ströng slagveðurspróf fyrir íslenskar aðstæður. Varnaraðili telur sig geta fullyrt að engar skemmdir verði að finna á sjálfum gluggunum, komi til þess að þeir verði sérstaklega skoðaðir, sem ekki hafi verið gert til þessa. Um aðildarskort bendir varnaraðili á að ytra byrði fasteignar sé á forræði heildarhúsfélags en ekki einstakra deilda þess.

## 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.

Sóknaraðili er húsfélag fasteignarinnar að [...]. Samkvæmt 3. gr. laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála taka lögin til ágreinings um samninga sem neytendur gera við seljendur um kaup á vöru eða þjónustu. Með neytanda er átt við einstakling sem kaupir vöru eða þjónustu gegn endurgjaldi, enda séu kaupin ekki gerð í atvinnuskyni, sbr. 1. tl. 1. mgr. 4. gr. laganna. Hugtakið neytandi getur einnig tekið til lögaðila sem kemur fram fyrir hönd hóps neytenda í viðskiptum. Ágreiningur málsins varðar kaup sóknaraðila, félags sem samanstendur af neytendum sem hver um sig hefur einstaklegra, fjárhagslegra hagsmuna að gæta, á þjónustu af varnaraðila sem selur slíka þjónustu í atvinnuskyni. Hefur sóknaraðili því réttarstöðu neytanda í máli þessu í skilningi laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála.

Sóknaraðili festi kaup á gluggum af varnaraðila ásamt þjónustu við uppsetningu glugganna. Samkvæmt tilboði varnaraðila, dags. 7. október árið 2016, var greiðslukrafa varnaraðila alls að fjárhæð 5.131.256 krónur. Greiðsla fyrir gler og glerjunarefni var að fjárhæð 1.264.344 krónur, greiðsla fyrir glerjunarvinnu var að fjárhæð 1.200.344 krónur, greiðsla fyrir úrtöku og ísetningu var að fjárhæð 1.591.176 krónur og greiðsla fyrir uppsetningu og leigu vinnupalla var að fjárhæð 124.000 krónur. Greiðsla fyrir kaup á gluggunum var að fjárhæð 951.392 krónur samkvæmt tilboði varnaraðila. Meginþungi viðskiptanna fólst í uppsetningu glugganna í fasteign sóknaraðila og hefur ekkert komið fram í málinu sem bendir til þess að gluggarnir sjálfir hafi verið haldnir galla. Fer því um kröfu sóknaraðila samkvæmt ákvæðum laga nr. 42/2000 um þjónustukaup (þkpl.).

Ákvæði 2. mgr. 17. gr. þkpl. mælir fyrir um tveggja ára hámarksfrest neytanda til að tilkynna seljanda um galla á þjónustu. Ef neytandi kvartar ekki innan tveggja ára frá afhendingardegi hinnar seldu þjónustu getur hann ekki borið gallann fyrir sig síðar. Tilkynning neytanda um galla samkvæmt 17. gr. þkpl. getur verið hvort sem er munnleg eða skrifleg en neytandi ber sönnunarbyrðina fyrir því að tilkynnt hafi verið um galla innan frestsins.

Af gögnum málsins verður ráðið að verkinu hafi verið lokið að fullu vorið 2017 og að varnaraðili hafi gert tilraun til úrbóta sumarið 2020. Sóknaraðili hefur bent á að haft

hafi verið samband við varnaraðila og tilkynnt um annmarka á þjónustunni á fyrrihluta ársins 2019. Til stuðnings hefur verið lagt fram afrit af tölvupóstsamskiptum milli einstakra eigenda fasteignarinnar, dags. 17. júlí árið 2019, þar sem segir að varnaraðili hafi „verið að draga á sér lappirnar með að mæta á staðinn“. Tölvupósturinn er afar óljós að efni til og felur ekki í sér tilkynningu um að neytandi ætli að bera fyrir sig galla á keyptri þjónustu í skilningi 1. mgr. 17. gr. þkpl. Hefur því, gegn andmælum varnaraðila, ekki verið sýnt fram á að tilkynning um galla hafi borist frá sóknaraðila innan hámarksfrests 2. mgr. 17. gr. þkpl. Þá er ekkert í málinu sem bendir til þess að skilyrði 3. mgr. lagaákvæðisins eigi við. Krafa sóknaraðila er því of seint fram komin og nefndinni er ekki fært að taka efnislega afstöðu til hennar. Verður því að hafna kröfu sóknaraðila.

## V

### Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Víðir Smári Petersen  
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson