

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 17. janúar 2025 í máli nr. 83/2024

Kærunefndina skipa í þessu máli lögmennirnir Hildur Leifsdóttir, Hildur Ýr Viðarsdóttir og Jón Rúnar Pálsson.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 18. júlí 2024 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings í viðskiptum við Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili telur að þjónusta varnaraðila hafi verið haldin galla og krefst þess að varnaraðili endurgreiði sér 42.985 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 18. júlí 2024, 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 þann 25. júlí 2024. Athugasemdir frá sóknaraðila bárust nefndinni þann 28. ágúst 2024 og athugasemdir frá varnaraðila degi síðar, 29. ágúst 2024.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda aðila, afrit af skriflegum samskiptum aðila, kynningarefni frá varnaraðila, myndir, afrit af reikningum, staðfestingar á greiðslum, afrit af innheimtubrési og afrit af skriflegum samskiptum sóknaraðila við innheimtufyrirtæki.

Með bréfi, dags. 15. janúar 2025, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að í ágúst 2023 hafi sóknaraðili óskað eftir þjónustu varnaraðila við að pússa og lakka parket, borðplötu og gluggakistu og laga rifur í parketi í íbúð sinni. Sóknaraðili hafi greitt varnaraðila 600.000 krónur fyrir verkið. Við verklok hafi borðplatan, gluggakistan og gólfíð verið þurrt og hrjúft en samkvæmt upplýsingum frá starfsmanni varnaraðila myndi gólfíð lagast með tímanum. Varnaraðili hafi gefið þær skýringar að loftið í íbúð sóknaraðila væri þurrt en að með hækkandi hita myndi parketið ganga betur saman. Sóknaraðili hafi haft samband við varnaraðila í febrúar 2024 og aftur um vorið vegna þess að rifur höfðu myndast í parketinu. Varnaraðili hafi þá komið og fyllt upp í rifur í parketinu. Varnaraðili hafi sent reikning að fjárhæð 35.316 vegna vinnunnar sem sóknaraðili telur sig ekki eiga að greiða, enda hafi vinnan falið í sér lagfæringar á fyrra verki að mati sóknaraðila. Sóknaraðili kveðst ósátt við að þurfa að greiða reikninginn auk innheimtukostnaðar. Sóknaraðili bendir á að varnaraðili hafi komið með ýmsar skýringar á ástandi parketsins, fyrst þær að parketið ætti eftir að leggjast betur, síðar að loftið væri of þurrt í íbúð sóknaraðila og jafnframt að sum gólf „væru bara svona“.

Varnaraðili vísar til þess að verkið hafi verið unnið með faglegum hætti og eins vel og hægt var. Áður en verkið hófst hafi gólf í íbúð sóknaraðila verið fullt af rifum

sem varnaraðili fyllti upp í með sérstöku efni. Rifumyndun í gólfi megi rekja til samverkandi þátta, m.a. mikils kulda og þurrs lofts. Koma megi í veg fyrir slíkar rifur með því að passa vel upp á rakastig í rýminu. Sóknaraðili hafi verið upplýst um slíkt. Varnaraðili bendir á að rifur í gólfi megi ekki rekja til efnis eða vinnu varnaraðila. Að hans sögn gangi rifur til baka að mestu leyti þegar hlýnar og raki í loftinu eykst. Sóknaraðili hafi hins vegar viljað fylla í rifur sem höfðu myndast eftir verklok og varnaraðili orðið við því. Vinna varnaraðila hafi tekið um 2-3 klukkustundir en varnaraðili rukkaði sóknaraðila fyrir vinnu og efni líkt og eðlilegt sé. Varðandi áferð á gólfinu bendir varnaraðili á að það sé eðlilegt að gólfið sé hrjúft. Gólfið hafi verið meðhöndlað með sérstöku „natural“ lakki sem gefi því hrátt útlit en gólfið mýkist með tímanum.

Sóknaraðili hafnar skýringum varnaraðila hvað varðar kulda og þurrt loft í íbúðinni. Sóknaraðili vísar til þess að varnaraðili hafi skoðað gólfið áður en verkið hófst og sagt það ekkert mál að laga það. Þá hafi sóknaraðili ekki óskað eftir hráu útliti líkt og varnaraðili bendi á.

IV

Lagaumhverfi

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.

Í 4. gr. laganna er kveðið á um að útseld þjónusta, sem veitt sé í atvinnuskyni, skuli vera byggð á fagþekkingu og í samræmi við góða viðskiptahætti. Þá er seljanda skylt að veita allar upplýsingar og leiðbeiningar um vinnu verks með hagsmuni neytanda fyrir augum. Fjallað er um leiðbeiningarskyldu seljanda í 6. gr. laganna. Í 7. gr. þeirra segir að seljandi geti þrátt fyrir ákvæði 6. gr. krafist greiðslu vegna vinnu og útlagðs kostnaðar að svo miklu leyti sem það getur talist sanngjarnt.

Ákvæði 9. gr. þkpl. mæla fyrir um þau tilvik þegar seld þjónusta telst gölluð. Samkvæmt 5. tölul. 1. mgr. 9. gr. þkpl. verður þjónusta, með tilliti til notagildis, að svara til þess sem seljandi hefur lofað eða er með réttu áskilið af neytanda. Í athugasemdum við ákvæðið í frumvarpi til laganna segir að ef árangur þjónustunnar verður ekki sá sem um var samið og það er ekki á ábyrgð neytanda sé þjónustan gölluð.

Í 11. gr. laganna er fjallað um úrbótaskyldu seljanda. Samkvæmt 12. gr. er seljanda þjónustu eingöngu heimilt að krefja neytanda um greiðslu fyrir þjónustu sem honum hefði borið að greiða ef hún hefði í upphafi verið innt af hendi rétt og gallalaus. Samkvæmt 1. mgr. 15. gr. þkpl. á neytandi rétt á skaðabótum ef hann verður fyrir tjóni vegna gallaðrar þjónustu, nema ef seljandi sýnir fram á að gallinn verði ekki rakinn til vanrækslu hans. Við mat á fjárhæð skaðabóta vegna galla verður að líta til kostnaðar að raunvirði við að bæta úr galla á þjónustunni.

V Niðurstaða

Aðilar sömdu um þjónustu varnaraðila sem fólst í að pússa, lakka og laga rifur í parketi, borðplötu og gluggakistu í íbúð sóknaraðila. Sóknaraðili greiddi varnaraðila 600.352 krónur samkvæmt reikningi, dags. 17. ágúst 2023, fyrir efni og vinnu við verkið. Þann 21. ágúst 2023 hafði sóknaraðili samband við varnaraðila vegna grófrar áferðar á gólfi og borðplötu. Þann 17. febrúar 2024 hafði sóknaraðili aftur samband við varnaraðila og upplýsti hann um að sprungur hefðu myndast í parketinu sem væri enn mjög þurrt. Varnaraðili gerði við og fyllti upp í sprungur í parketi varnaraðila í maí 2024 og gaf út reikning að fjárhæð 35.316 krónur vegna vinnu og efniskostnaðar. Sóknaraðili kveðst hafa litið svo á að varnaraðili væri að bæta úr galla á fyrra verki og að sóknaraðila bæri ekki að greiða umræddan reikning, dags. 8. maí 2024. Sóknaraðili kvaðst hafa greitt umræddan reikning eftir að hafa verið sett á kröfuvakt hjá innheimtuaðila sem hafi haft áhrif á láns hæfismat hennar.

Meginreglan er sú að neytandi ber sönnunarbyrðina fyrir því að seld þjónusta sé haldin galla. Fyrir liggur að sóknaraðili hafði samband við varnaraðila fljótlega eftir að verkinu var lokið vegna óánægju með áferð. Þá liggur fyrir að sóknaraðili hafði samband vegna rifa í parketi hálfu ári eftir verklok. Sóknaraðili hefur lagt fram myndir af rifum í parketi. Kærunefndin bendir á að sóknaraðili greiddi fyrir þjónustu varnaraðila sem fólst í slípun en einnig að fylla upp í sprungur sem voru þegar til staðar. Í kynningarefni varnaraðila kemur fram að parketslípun sé auðveld og þægileg leið til að gera „gamla viðargólfið eins og nýtt“. Það sé mat varnaraðila að yfirleitt sé betra að láta slípa gamla parketið upp en að skipta því út fyrir nýtt parket, m.a. vegna kostnaðar, en einnig vegna þess að gólfið verði eins og nýtt. Þá kemur fram að parketslípun sé vandasamt verk sem mikilvægt sé að fá fagmann í.

Kærunefndin bendir á að fullyrðingar varnaraðila um að parket verði eins og nýtt geti vakið upp ákveðnar væntingar hjá neytanda um árangur þjónustunnar. Hins vegar bendir kærunefndin á að parket er náttúrulegt og lifandi gólfefni. Ýmsir utanaðkomandi þættir geta haft áhrif á hreyfingu eða gliðnun efnisins, t.d. raka- og hitastig í umhverfi gólfefnisins. Að mati kærunefndarinnar hefur sóknaraðili ekki sýnt fram á með neinum gögnum að þjónusta varnaraðila hafi verið haldin galla, öðrum en myndum af rifum í parketi sem mynduðust hálfu ári eftir að þjónustan var innt af hendi. Kærunefndin bendir á að með hliðsjón af eðli parkets sé ekki óeðlilegt að áfram sé hreyfing í efninu þrátt fyrir parketslípun. Verður því ekki fallist á að sýnt hafi verið fram á að þjónusta varnaraðila hafi verið haldin galla í skilningi þkpl.

Sóknaraðili óskaði eftir því við varnaraðila að hann gerði við og fyllti upp í rifur í parketi sóknaraðila. Varnaraðili brást við beiðni hans og gerði í kjölfarið kröfu á hendur sóknaraðila um greiðslu vegna vinnu og efniskostnaðar. Sóknaraðili kveðst ósátt við að greiða umræddan reikning og telur þjónustu varnaraðila hafa falið í sér úrbætur á gölluðu verki. Ekki er ágreiningur um fjárhæð reikningsins. Kærunefndin bendir á að í ljósi þess að ekki hafi verið sýnt fram á gallaða þjónustu varnaraðila verði ekki séð að síðara verk varnaraðila hafi falið í sér úrbætur í skilningi þkpl. Af þeim sökum verði að telja eðlilegt og sanngjarnt að sóknaraðili greiði fyrir þá vinnu sem varnaraðili innti af hendi auk efniskostnaðar skv. reikningi, dags. 8. maí 2024. Ber því að hafna kröfu sóknaraðila.

VI
Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson