

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 5. febrúar 2024 í máli nr. 60/2023

Kærunefndina skipa í þessu máli Hildur Leifsdóttir lögmaður, Jón Rúnar Pálsson lögmaður og Víðir Smári Petersen dósent.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 2. júlí 2023 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, X og Y, hér eftir sóknaraðilar, vegna ágreinings í viðskiptum við fyrirtækið Z, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili telur að þjónusta varnaraðila hafi verið haldin galla og krefst þess að varnaraðili greiði sér alls 2.830.607 krónur.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 12. júlí 2023, 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. Var boð um aðild ítrekað með ábyrgðarbréfi, dags. 21. ágúst 2023 sem afhent var varnaraðila degi síðar. Engin andsvör bárust frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, reikningur varnaraðila vegna verksins, dags. 30. desember 2022, kvittanir sóknaraðila fyrir kaupum á ýmsu efni, afrit af tölvupóstum sóknaraðila til varnaraðila, skjáskot af Messenger skilaboðum milli aðila, fjöldi ljósmynda, reikningur [...] vegna ástandsskoðunar, dags. 26. maí 2023, skýrsla vegna ástandsskoðunar, dags. 10. maí 2023 og yfirlýsing [...] trésmiðs, dags. 28. september 2023,

Með bréfi, dags. 2. febrúar 2024, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Samkvæmt því sem fram kemur í kvörtun óskaðu sóknaraðilar í júní 2022 eftir þjónustu varnaraðila við að gera upp þaðherbergi í fasteign þeirra að [...]. Í verkinu hafi átt að felast að smíða léttan lagnavegg, endurnýja klæðningu á veggjum, skipta um innihurð, lagfæra pípulagnir, skipta út salerni og handlaug, setja upp nýtt þvottavélatengi, handklæðaofn, sturtubotn og blöndunartæki ásamt flísalagningu á gólfi og á þeim svæðum sem skilgreina megi sem blautsvæði. Hafi sóknaraðilar sjálf keypt flísar, blöndunartæki, handklæðaofn og handlaug. Hafi aðilar verið í samskiptum vegna verksins í gegnum forritið Messenger og samkvæmt sóknaraðilum hafi varnaraðili fallist í júní 2022 að taka verkið að sér. Ekki hafi verið gerður skriflegur samningur milli aðila um þjónustuna en að sögn sóknaraðila hafi verið samið svo um að verkið skyldi hefjast í september 2022 og taka rúma tvo mánuði. Sóknaraðilar halda því fram að verkið hafi dregist nokkuð. Þá hafi margvíslegir gallar hafi komið í ljós á verkinu sjálfu sem hafi valdið sóknaraðilum tjóni. Greiddu sóknaraðilar varnaraðila 2.327.907 krónur fyrir verkið þann 2. janúar 2023 samkvæmt útgefnum reikningi, dags. 30. desember 2022.

Sóknaraðilar byggja á því að umsamið verk hafi dregist mjög og að mati sóknaraðila sé því enn ólokið enda hafi úrbótum ekki verið sinnt. Þá hafi fljótlega farið að bera á ýmsum vanköntum á verkinu, einkum á vinnu varnaraðila við

uppsetningu klæðninga á veggum sem og á flísalögn. Sóknaraðilar hafi ítrekað gert athugasemdir við framgang verksins, galla og vanhöld við framkvæmd þess við varnaraðila. Í fyrstu hafi varnaraðili tekið undir athugasemdir sóknaraðila og fullyrt að hann myndi laga allt sem laga þyrfti. Í lok árs 2022 hafi farið að draga verulega úr samskiptum varnaraðila við sóknaraðila. Hafi varnaraðili svarað símtölum og skilaboðum sóknaraðila seint og illa. Þá hafi allar tilraunir til lagfæringa sem varnaraðili framkvæmdi reynst ófullnægjandi sem og valdið miklu álagi á sóknaraðila og fjölskyldu þeirra með tilheyrandi skipulagi, tíma frá vinnu, þrifum og áhyggjum. Hafi framangreindar tilraunir varnaraðila til úrbóta staðið fram til apríl 2023 en án árangurs. Með hliðsjón af framangreindu telji sóknaraðilar að þau eigi rétt á afslætti vegna verulegs dráttar á verki varnaraðila sem þeim þyki hæfilega metinn að fjárhæð 350.000 krónur.

Sóknaraðilar vísa til þess að löggiltur húsasmíðameistari og matsmaður hafi framkvæmt ástandsskoðun á baðherberginu í maí 2023. Í skýrslu viðkomandi komi fram að verulegur forsendubrestur sé á verki varnaraðila. Hafi niðurstaða skoðunarinnar verið sú að rífa þyrfti allar klæðningar og veggjagrindur innan úr baðherberginu. Þá þyrfti að farga öllu efni, flísum og stoðefni að mestu leyti. Matsmaður tiltaki að ástæða þess sé sú að þær veggklæðningar, sem flísalagðar hafi verið, hafi enga burði til bera uppi flísar. Jafnframt komi fram hjá matsmanni að veggklæðningarnar séu á hreyfingu sem leiði til þess að flísar geti ómögulega tollað á veggjunum. Sóknaraðili bendi á í þessu samhengi að fleiri sprungur hafi myndast í flísalögninni frá því umrædd ástandsskoðun fór fram. Í matinu komi einnig fram að nýta megi hluta vinnu varnaraðila og efni, þ.e. óþarft sé að fjarlægja gólflísar og gipsklæðningu á endavegg baðherbergisins og samkvæmt verðskrá [...] verkfræðistofu séu þeir verkliðir metnir að fjárhæð 547.300 krónur. Sóknaraðilar dragi því þá fjárhæð frá heildarfjárhæð reiknings varnaraðila. Sóknaraðilar bendi á að matsmaður hafi bætt við sérstökum kostnaðarlið við mat sitt sem tengist niðurrifi, förgun, hreinsun, umsjón og kostnaði við að hefja verkið á ný. Sé sá kostnaður metinn að fjárhæð 500.000 krónur og efniskaup á nýjum flísum að fjárhæð 125.000 krónur, alls 625.000 krónur.

Sóknaraðilar benda á að í um sex mánuði hafi þau gengið á eftir úrbótum og lausnum frá varnaraðila án fullnægjandi viðbragða hans. Sóknaraðilar telji ómögulegt að að búa lengur í íbúð án nothæfs baðherbergis. Því hafi þau tekið þá ákvörðun að rífa niður gölluðu verkhlutana sumarið 2023 í samræmi við álit matmanns og hefja uppbyggingu á nýjum veggjum og veggklæðningum sem og flísalögn fyrir haustið 2023. Sóknaraðilar kveðast munu fá aðra verktaka í það verk.

Á grundvelli fyrirbyggjandi gagna telja sóknaraðilar sig eiga kröfu á hendur varnaraðila um endurgreiðslu á hluta þeirrar fjárhæðar sem þau greiddu til varnaraðila fyrir verkið þar sem verulegur galli hafi verið á því. Vísi sóknaraðilar í þessu sambandi til 5. tölul. 1. mgr. 9. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup. Sóknaraðilar hafi greitt varnaraðila þann 2. janúar 2023 alls 2.327.907 krónur. Þar sem unnt sé að nýta hluta efnis og vinnu varnaraðila dragi sóknaraðilar 547.300 krónur frá þeirri fjárhæð. Nemi því krafa sóknaraðila hvað þennan lið varði 1.780.607 krónum. Þá krefjast sóknaraðilar þess að varnaraðili veiti sér afslátt að fjárhæð 350.000 krónur vegna mikils dráttar á verkinu sem og vegna tafa á úrbótum vegna þeirra galla sem í ljós hafi komið eftir að sóknaraðilar greiddu reikning varnaraðila 2. janúar 2023. Þá krefjast sóknaraðilar þess að varnaraðili greiði þeim 75.000 krónur vegna vinnu við að laga mislit á fúgu og styðst sú krafa við munnlega

kostnaðaráætlun frá iðnaðarmanni sem hafi fallist á að sjá um endurbyggingu verksins. Loks krefjast sóknaraðilar þess að varnaraðili greiði þeim 625.000 krónur sem sé áætlaður kostnaður við það að koma verkinu í það ástand að unnt sé að byrja það aftur. Nemi heildarfjárhæð kröfu sóknaraðila á hendur varnaraðila því 2.830.607 krónum.

IV

Niðurstaða

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerð 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 hefur hvorki skilað inn andsvörum né gögnum. Byggir niðurstaða málsins því á þeim upplýsingum og gögnum sem sóknaraðili hefur lagt fram í málinu.

Sóknaraðilar óskaðu eftir þjónustu varnaraðila við endurnýjun baðherbergis í fasteign sóknaraðila. Ágreiningur málsins heyrir því undir gildissvið laga nr. 42/2000 um þjónustukaup (þkpl), sbr. 2. tölul. 1. gr. laganna.

Í málinu liggur fyrir að aðilar gerðu ekki skriflegan samning um verkið en féllst varnaraðili á að taka verkið að sér með skilaboðum í gegnum samskiptaforritið Messenger í júní 2022. Að sögn sóknaraðila hafi ekki verið samið um verð fyrirfram. Þá vísa sóknaraðilar til þess að aðilar hafi sammælst um að verkið myndi hefjast í september 2022 og að verktíminn yrði rúmar átta vikur. Hafi tafir strax orðið á því að verkið myndi hefjast og fullyrða sóknaraðilar að því sé í raun enn ólokið enda hafi allar úrbætur varnaraðila reynst árangurslausar. Sóknaraðilar telja að miklir ágallar hafi verið á verki varnaraðila og þjónustu hans auk þess sem verkið hafi dregist verulega.

Samkvæmt 4. gr. þkpl. ber seljanda þjónustu að vinna verk af fagþekkingu og veita neytanda upplýsingar og leiðbeiningar um vinnu verks með hagsmuni neytanda fyrir augum. Ákvæði 6. gr. þkpl. mælir fyrir um leiðbeiningarskyldu seljanda gagnvart neytanda. Í þeirri skyldu felst m.a., samkvæmt athugasemdum við ákvæðið í frumvarpi til laganna, að ráðleggja kaupanda hvort vinna eigi verk eða ekki og með hvaða hætti.

Ákvæði 9. gr. þkpl. fjallar um galla á þjónustu og segir m.a. í 5. tölul. 1. mgr. ákvæðisins að þjónustu telst gölluð ef 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.

Meginreglan er sú að neytandi ber sönnunarbyrðina fyrir því að seld þjónusta sé haldin galla þegar áhættan af hinni seldu þjónustu hefur flust til neytandans. Þá ber neytandi jafnframt sönnunarbyrði fyrir fjárhæð þess tjón sem af hlýst vegna slíks galla.

Í málinu liggja fyrir fjöldi ljósmynda af því verki sem varnaraðili tók að sér að framkvæma fyrir sóknaraðila. Þá liggur fyrir skýrsla [...] húsasmíðameistara og matsfræðings sem sóknaraðilar öfluðu einhliða í maí 2022 um hið umþrætta verk. Af framlögðum samskiptum aðila má ráða að sóknaraðilar sendu varnaraðila umrædda skýrslu í kjölfarið og er hún því honum kunn. Í niðurstöðukafla skýrslunnar segir m.a.: „Það sem gera þarf. Rífa þarf allar klæðningar og veggjagrindur innan úr baðinu. Farga öllu efni, flísum og stoðefni sem ekki er hægt að nýta. Þetta á við vegg sem klósett er á, vegg sem gluggi er á og vegg sem ofnar eru á og alveg að hurð. Ástæða þess að svona er komið er að veggklæðningar þar sem flísar eru hafa ekki

burð til að bera uppi flísar, handlaug, klósett, ofn og fl. Í fylgiskjöllum er lýsing frá [...] hvernig baðveggir eiga að vera og styrkur þeirra. Óhætt er að segja að engin fagmennska er hér á ferð. [...] Sem sagt plöturnar eru á hreyfingu þannig að flísar tolla ekki á veggjunum, límið heldur þeim ekki, allt er á hreyfingu. Ekki er hægt að hengja upp vask eða ofn né klósett án þess að hætta sé á því að allt losni. Það vantar stoðir/festingar við vegg, undir plöturnar. [...] Það sem er nýtanlegt eru flísar á gólfi og klæðning á endavegg við hurð. Ekki víst að það sé hægt að nýta þetta og það fer eftir hvernig baðið lítur út þegar búið er að rífa og hreinsa út. [...] Er það kostnaðarmetið sem hægt er að nýta og stuðst er við verðskrá [...] verðfræðistofu“. Samkvæmt mati sérfræðingsins var kostnaðarmat gólfflísar og gipsklæðningar á endavegg alls að fjárhæð 547.300 krónur. Ætti varnaraðili því að endurgreiða sóknaraðilum 1.780.607 krónur. Þá var tiltekið í skýrslunni að kostnaður við rif, förgun, hreinsun, umsjón og við það að byrja verkið aftur væri ekki undir 500.000 krónur. Að endingu kom fram að efniskaup á flísum væru metin að fjárhæð 125.000 krónur.

Undir rekstri málsins hjá kæruneftndinni lögðu sóknaraðilar fram yfirlýsingu [...] trésmiðs, dags. 28. september 2023, sem tók að sér að endurbætur á baðherbergi sóknaraðila og styður sú yfirlýsing framangreinda skýrslu matsmanns.

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. Af framlögðum ljósmyndum verður ráðið að verki varnaraðila var mjög ábótavant. Fæst þetta jafnframt staðfest í fyrrnefndri skýrslu sérfræðings, dags. 10. maí 2023 og yfirlýsingu trésmiðs, dags. 28. september 2023. Er því fallist á að þjónusta varnaraðila hafi verið haldin galla í skilningi 5. tölul. 1. mgr. 9. gr. þkpl.

Líkt og fyrr greinir starfar kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa á grundvelli laga nr. 81/2019. Neftndin er stjórnvald sem starfar samkvæmt stjórnsýslulögum nr. 37/1993 og gilda lög nr. 91/1991 um meðferð einkamála ekki um störf hennar. Vegna þessa eðlis nefndarinnar er ekki unnt að gera sömu kröfur til sönnunarbyrði aðila líkt og gert er fyrir dómstólum. Verður kæruneftndin að undangenginni rannsókn samkvæmt 10. gr. stjórnsýslulaga að kanna á grundvelli framlagðra gagna hvort neytanda hafi tekist fullnægjandi sönnun um þau atriði sem deilt er um. Í máli þessu liggur ekki annað fyrir en að framlögð skýrsla hafi verið unnin af óvilhöllum fagaðila. Það sama á við um yfirlýsingu trésmiðs sem vann við endurbætur á baðherberginu haustið 2023. Þá verður að líta til þess að varnaraðili hefur ekki lagt fram andsvör sín við kvörtun sóknaraðila. Af því leiðir að varnaraðili hefur hvorki mótmælt forsendum kostnaðarmats fagaðila né reynt að hnekkja niðurstöðum þess, t.d. með því að afla álit sérfróðs aðila. Verður skýrsla og yfirlýsing fagaðilanna því lögð til grundvallar í máli þessu.

Sóknaraðilar krefjast þess að varnaraðili greiði þeim alls 2.830.607 krónur. Er kröfugerð sóknaraðila sundurliðuð þeim með hætti að þau krefjast endurgreiðslu 1.780.607 króna en þá hafi verið tekið tillit til kostnaðarmats matsmanns við það efni og vinnu varnaraðila sem unnt sé að nýta áfram, alls 547.300 krónur. Þá krefjast sóknaraðilar afsláttar sem nemi 350.000 krónum vegna þess dráttar sem orðið hafi á verkinu. Einnig krefjast sóknaraðilar að varnaraðili bæti þeim kostnað við lagfæringu á fúgu sem metin sé að fjárhæð 75.000 krónur. Loks krefjast sóknaraðilar greiðslu fyrir þá vinnu og kostnað sem inna þurfi af hendi til að koma verkinu aftur

í það ástand að hægt væri að byrja uppbyggingu auk kaupa á flísum og nemi sá kostnaður 625.000 kr. samkvæmt kostnaðarmati matsmanns.

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.

Í málinu liggur fyrir að sóknaraðilar greiddu varnaraðila að fullu fyrir verkið þann 2. janúar 2023, alls 2.327.907 krónur. Í fyrirnefndri skýrslu sérfræðings kemur fram að rífa þurfi allar klæðningar og veggjagrindur sem varnaraðili hafi sett upp. Þá þurfi að farga öllu efni, flísum og stoðefni sem ekki sé unnt að nýta. Samkvæmt kostnaðarmati sérfræðings er gert ráð fyrir að unnt sé að nýta efni og vinnu varnaraðila sem nemur 547.300 krónum og miðast það kostnaðarmat við verðskrá [...] verkfræðistofu. Á hinn bóginn er gert ráð fyrir að kostnaður við vinnu við rif, förgun, hreinsun sem og kostnaður við að byrja verkið aftur og kaup á flísum nemi alls 625.000 krónum. Af framangreindu verður ráðið að þjónusta varnaraðila kom sóknaraðilum ekki að notum nema að takmörkuðu leyti. Fallast verður á kröfu sóknaraðila um að varnaraðila beri skylda til að bæta það fjárhagslega tjón sem sóknaraðilar hafa orðið fyrir vegna galla á þjónustu hans að fjárhæð 2.405.607 krónur (2.327.907 – 547.300 + 625.000).

Sóknaraðilar krefjast þess einnig að varnaraðili greiði þeim 75.000 krónur vegna vinnu við að laga mislit á fúgu og styðst sú krafa við munnlega kostnaðaráætlun frá iðnaðarmanni sem hafi fallist á að taka að sér endurbyggingu verksins. Undir meðferð málsins óskaði kærunefndin eftir því við sóknaraðila að gögn yrðu lögð fram þessari kröfu til stuðnings. Urðu sóknaraðila ekki við þeirri beiðni nefndarinnar. Er framangreind krafa sóknaraðila ekki studd neinum gögnum og því ekki unnt að fallast á hana.

Sóknaraðilar gera aukinheldur kröfu um afslátt að fjárhæð 350.000 krónur vegna dráttar á hinu umþrætta verki.

Fjallað er um úrræði neytanda þegar seljandi dregur að ljúka umsaminni þjónustu í V. kafla þkpl. Samkvæmt 21. gr. þkpl. getur neytandi rift samningi aðila ef dráttur er á að þjónustu ljúki. Þá getur neytandi á grundvelli 23. gr. laganna krafist skaðabóta vegna afhendingardráttar. Er krafa um afslátt ekki á meðal þeirra vanefndaúrræða sem neytandi getur gripið til vegna dráttar á að ljúka þjónustu. Verður því að líta á þessa kröfu sóknaraðila sem kröfu um skaðabætur úr hendi varnaraðila.

Í 1. mgr. 20. gr. þkpl er m.a. kveðið á um að seldri þjónustu skuli lokið á þeim tíma sem samið hefur verið um. Í 2. mgr. sama ákvæðis segir að hafi seljandi þjónustu ekki tekið fram í samningi hvenær henni skuli lokið eða það hefur ekki á annan hátt verið ákveðið telst dráttur vera til staðar ef seljandi þjónustu skilar ekki verki innan sanngjarns frest eftir að krafa um það kemur fram.

Fjallað er um skaðabætur vegna dráttar seljanda á því að ljúka þjónustu í 23. gr. þkpl. Samkvæmt 1. mgr. ákvæðisins getur neytandi krafist skaðabóta fyrir tjón sem hann verður fyrir vegna dráttar sem verður á að þjónustu ljúki, nema seljandi hennar sýni fram á að drátturinn sé ekki af hans völdum. Í athugasemdum við 1. mgr. ákvæðisins í frumvarpi til þkpl. segir m.a. að það sé neytandans að sanna að um afhendingardrátt sé að ræða og af því hafi leitt fjárhagstjón. Sýni neytandi fram á það hvílir á seljanda þjónustu að sanna að afhendingardrátturinn sé ekki honum að kenna.

Af gögnum máls verður ekki ráðið að varnaraðili hafi dregið að ljúka þjónustunni þannig að tjóni hafi valdið. Jafnvel þó verkbyrjun hafi tafist um skamman tíma vegna atvika er vörðuðu smíð á vegum varnaraðila liggur fyrir að verktíminn sjálfur var í samræmi við það sem aðilar sömdu um. Þá hafa sóknaraðilar ekki lagt fram nein gögn sem renna stoðum undir fjárhagslegt tjón þeirra sem rekja má til athafna varnaraðila. Skilyrði þess að skaðabætur verði veittar vegna afhendingardráttar varnaraðila eru því ekki uppfyllt í málinu. Verður því að hafna skaðabótakröfu sóknaraðila.

V

Úrskurðarorð

Varnaraðili, Z, skal greiða sóknaraðilum, X og Y, óskipt, 2.405.607 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

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson