

## Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 4. júní 2021 í máli nr. 125/2020

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 21. nóvember 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 varnaraðili hafi ekki veitt þá þjónustu sem samið var um og krefst endurgreiðslu. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað auk greiðslu skaðabóta.

### II

#### Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með bréfi, dags. 6. 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. Andsvör varnaraðila bárust til nefndarinnar þann 19. nóvember 2020. Athugasemdir bárust frá sóknaraðila þann 20. nóvember 2020. Athugasemdir varnaraðila bárust 26. nóvember 2020. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara, athugasemda sóknaraðila og athugasemda varnaraðila, reikningur vegna þjónustu varnaraðila að fjárhæð 59.950 krónur, staðfesting á greiðslu sóknaraðila til varnaraðila að fjárhæð 60.241 krónur, svo og afrit af skriflegum samskiptum milli sóknaraðila og varnaraðila.

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 hafði samband við varnaraðila símleiðis og óskaði eftir álitni varnaraðila á orsök leka í íbúð sóknaraðila. Símtalinu var fylgt eftir með tölvupósti þann 18. ágúst 2020 þar sem sagði að tvær mismunandi niðurstöður hefðu komið fram um orsök lekans. Pípulagningamenn á vegum tryggingarfélag sóknaraðila teldu hann koma frá útvegg en aðrir skoðunaraðilar teldu hann koma úr pípulögnum. Vildi sóknaraðili fá staðfestingu á raunverulegri orsök lekans og leggja mat á svo tryggingarfélag sóknaraðila gæti opnað málið að nýju. Í tölvupóstinum frá sóknaraðila til varnaraðila sagði sóknaraðili að sig vantaði „sérfræðiálit og skýrslu sem [sóknaraðili getur] farið með í tryggingafélagið til að fá þá til að opna málið aftur. Það væri frábært ef þú gætir tekið þetta verkefni að þér.“

Varnaraðili mætti í kjölfarið og skoðaði fasteignina með rakamæli og hitamyndavél. Taldi varnaraðili að líkleg orsök lekans væri að utan og upplýsti eiginmann sóknaraðila, sem var viðstaddur skoðunina, um það. Varnaraðili krafðist í kjölfarið greiðslu að fjárhæð 59.950 krónur. Sóknaraðili krafðist þess að varnaraðili afhenti skýrslu með mati á orsök lekans en varnaraðili sagði sóknaraðila að það fæli í sér aukna vinnu og þar með aukinn kostnað. Sóknaraðili greiddi síðar reikninginn, þann 18. september 2020, með fyrirvara um lögmati hans en greiðslan var að fjárhæð 60.241 krónur.

### 3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili segir að varnaraðili hafi í upphaflegu símtali þeirra á milli sagt að hann gæti aðstoðað sóknaraðila fyrir um 70.000 krónur. Sendi sóknaraðili tölvupóst til varnaraðila í kjölfarið til staðfestingar á beiðni sóknaraðila. Eftir skoðun á fasteigninni hafi varnaraðili sagt að lekinn kæmi líklegast að utan. Sóknaraðili kveðst hafa beðið eftir því að varnaraðili hefði aftur samband eða kæmi aftur þar sem sóknaraðili hafi búist við skýrslu um orsök lekans. Varnaraðili hafi hins vegar aðeins sent tölvupóst og bent á tiltekinn verktaka til verksins og síðar krafist greiðslu.

Sóknaraðili telur varnaraðila hvorki hafa gefið afgerandi svar um orsök lekans né afhent skýrslu líkt og samið hafi verið um. Varnaraðili krefjst m.a. greiðslu fyrir að koma með tillögu að verktökum til verksins en aldrei hafi komið fram að krafist yrði greiðslu fyrir það, enda hafi sóknaraðili þegar verið með verktaka í verkið. Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að fella niður reikninginn í heild sinni. Bendir sóknaraðili á að á heimasíðu varnaraðila komi fram að hjá varnaraðila starfi sérhæfðir matsmenn, með menntun á háskólastigi. Þá segir að starfsmenn varnaraðila hafi „hlotið þjálfun í gerð matsskýrslna og að gera ástandsskoðanir á húsum til að meta viðhaldspörf, endingartíma byggingahluta og bygginga í heild.“ Þá segi einnig um lekamál að varnaraðili „framkvæmi greiningu hvar lekur eða hvernig. Eins gefum við ráðgjöf um hvernig má bæta úr. Notum fullkomin tæki til að fá niðurstöðu svo sem rakamæla og hitamyndavél. Gerum skriflega skýrslu um tjónið, gerum viðgerðaráætlun og kostaráætlun. Svona skýrslu er hægt að nota í samningaviðræðum. Hvort sem um er að ræða steinhús eða timburhús, fjölbyli eða einbýli. Hafið samband til að fá nánari upplýsingar.“

Sóknaraðili segir þessa lýsingu vera ástæðu þess að haft var samband við varnaraðila og vel hafi verið farið yfir það sem á undan hafði gengið við varnaraðila, þ.e. að sérfræðingar væru ósammála um orsök lekans. Ekkert hafi hins vegar staðist og aðeins hafi fengist munnleg umsögn við lok skoðunarinnar að líklega komi lekinn að utan. Þá hafi varnaraðili krafist frekari greiðslu til að framkvæma þjónustuna og afhenda sóknaraðila skýrslu. Sóknaraðili segir síðar hafa komið í ljós að lekinn kom frá ofnalögnum og mat varnaraðila hafi því ekki átt við rök að styðjast. Ef varnaraðili hefði þá sérfræðipækkingu sem hann gefi sig út fyrir að hafa hefði hann að mati sóknaraðila mátt átta sig strax á orsök lekans.

### 3.2. Andsvör varnaraðila

Í andsvörum sínum bendir varnaraðili á að hann hafi sagt í símtalinu að þjónustan muni kosta um 70.000 til 100.000 krónur og ekki væri víst um niðurstöðu hverju sinni þar sem miklar rannsóknir geti þurft að fara fram með auknum kostnaði, sérstaklega í fjölbyli. Uppgefið verð hafi átt við um munnlega umsögn á verkstað og skýrslu eða minnisblað en kostnaður sé meiri ef um stór verk er að ræða. Þá hafi einnig verið upplýst um að vinnan væri unnin í tímavinnu fyrir 15.800 krónur. Þá hafi sóknaraðili ekki verið á staðnum þegar skoðunin fór fram og hafi þar af leiðandi ekki heyrt það sem fram fór milli varnaraðila og eiginmanns sóknaraðila. Kveðst varnaraðili hafa skoðað alla íbúðina en mest á baðherbergi og herbergi þar við hlið. Raki hafi fundist eftir skoðun með rakamæli og hitamyndavél, í útvegg í herbergi við sturtu. Þrátt fyrir að raki hafi fundist við útvegg þýði það ekki að útveggurinn leki en lekinn hafi borist að ofan. Ekki hafi fengist leyfi til að skoða íbúðina fyrir ofan en fasteignin hafi verið skoðuð að utan. Varnaraðili kveðst hafa sagt eiginmanni sóknaraðila að fá pípulagningarmeistara sem er ótengdur tryggingarfélaginu og láta þrýstiprófa lagnir á baði, neysluvatns og ofnalagnir, svo og að skoða ástandið á hæðinni fyrir ofan. Ef ekkert kæmi út úr því ætti að rannsaka múrinn að utan, steypuskil milli hæða og glugga efri hæðar. Varnaraðili segir að eiginmaður sóknaraðila hafi hafnað allri skýrslugerð vegna kostnaðar. Varnaraðili hafi boðist til þess að gera skýrslu með tölvupósti en póstinum hafi ekki verið svarað. Þá hafi sóknaraðili og eiginmaður hennar beðið um upplýsingar um fagmenn til verksins sem varnaraðili hafi á endanum gert ásamt því að hafa samband við nokkra verktaka. Sóknaraðili hafi einnig óskað upplýsinga um verktaka

sem nota tiltekið efni sem hafi verið svarað símleiðis og með tölvupósti. Hafi varnaraðili krafist greiðslu fyrir 1,5 klukkustunda vinnu fyrir þau samskipti sem hafi ekki verið samfelld.

Varnaraðili bendir á að ráðleggingarnar sem hann gaf virðast hafa virkað. Aðalvinna varnaraðila hafi verið að gera skýrslu en hætt hafi verið við hana vegna kostnaðar. Varnaraðili krefst greiðslu úr hendi sóknaraðila fyrir vinnu í fjórar klukkustundir vegna málsins hjá kærunefndinni að fjárhæð 79.200 krónur auk skaðabóta að fjárhæð 300.000 krónur vegna ónæðis við starfsmenn varnaraðila.

### *3.3. Athugasemdir sóknaraðila*

Í athugasemdum sínum við andsvör varnaraðila bendir sóknaraðili á að hún og eiginmaður hennar hafi unnið að kvörtun til kærunefndarinnar og greint hafi verið satt og rétt frá öllum samskiptum og upplifun þeirra beggja. Sóknaraðili segist aðeins einu sinni hafa rætt við varnaraðila símleiðis og eiginmaður sinn einu sinni í tilraun til að leysa málið. Varnaraðili hafi ekki óskað eftir því að skoða íbúðina fyrir ofan og lekinn hafi ekki komið þaðan heldur úr ofnalögn inni á þaðherbergi sóknaraðila. Pípulagningarmenn vátryggingarfélags sóknaraðila hafi fundið orsök lekans. Þá hafi varnaraðili ekki veitt leiðbeiningar um að fá pípulagningameistara sem er ótengdur tryggingarfélaginu að þrýstiprófa lagnir heldur aðeins sagt að lekinn kæmi líklega að utan og sóknaraðili ætti að ræða við tiltekinn verktaka.

Sóknaraðili segir eiginmann sinn ekki hafa afþakkað skýrslu enda hafi það verið grunnástæða þess að varnaraðili var fenginn til að skoða fasteignina. Ekkert hafi verið rætt um skýrsluna né kostnað þegar varnaraðili var á staðnum heldur aðeins í tölvupóstsamskiptum. Þá hafi ekki verið óskað eftir ráðleggingum um fagmenn til verksins með símtali.

### *3.4. Athugasemdir varnaraðila*

Í athugasemdum sínum tekur varnaraðili fram að hann hafi rætt þrisvar við sóknaraðila og fjórum sinnum við eiginmann hennar símleiðis. Óskað hafi verið eftir því að skoða íbúðina fyrir ofan líkt og venja er. Varnaraðili bendir á að leki í útvegg hafi verið 1,3 metrum fyrir ofan ofninn þannig ekki sé um sama leka að ræða og ítrekar fyrri sjónarmið. Þá bendir varnaraðili á verðskrá á heimasíðu sinni þar sem skoðun og skýrslugerð eru sitthvor þjónustan en segir að oft sé tekin ákvörðun um skýrslugerð á verkstað vegna alvarleika. Varnaraðili bendir á að í verkbeiðni sé talað um skýrslu en þegar kostnaður sé að verða 100.000 til 200.000 sé regla að fá staðfestingu eða nýja verkbeiðni til að fá skýrslu og hafi það verið sagt við sóknaraðila í fyrsta símtalinu. Óskað hafi verið eftir sérfræðilíti og skýrslu í fyrsta tölvupóstinum en pöntunin hafi aldrei verið staðfest. Þegar svar hafi ekki borist við boði varnaraðila um skýrslugerð að skoðuninni lokinni kveðst varnaraðili hafa sent rukkun fyrir skoðun og ráðleggingar um leka, efni og verktaka samkvæmt tímavinnu líkt og samið hafi verið um í upphaflegu símtali.

## **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 óskaði eftir þjónustu varnaraðila við mat á orsök leka í fasteign sóknaraðila. Ágreiningur málsins heyrir undir gildissvið þkpl., sbr. 4. tl. 1. gr. laganna. Varnaraðili hefur ekki afhent sóknaraðila skýrslu með mati á orsök lekans en hefur krafist greiðslu fyrir þjónustuna. Af málatilbúnaði sóknaraðila verður ráðið að sóknaraðili telji þjónustu varnaraðila haldna galla.

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 víkur 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 víkur 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 ósanngjarnt af neytanda að bera fyrir sig gallann.“*

Í tölvupósti frá sóknaraðila til varnaraðila þann 18. ágúst 2020 er óskað eftir þjónustu varnaraðila í kjölfar símtals þeirra á milli. Af gögnum málsins verður ráðið að varnaraðili hafi óskað eftir skriflegri verkbeiðni með tölvupósti í kjölfar símtalsins. Tölvupóstur sóknaraðila til varnaraðila var svohljóðandi:

*„Góðan dag og takk fyrir spjallið.*

*Við erum semsagt búin að vera að glíma við leka síðastliðna 6 mánuði sem erfitt hefur verið að staðsetja. Við búum í [...].*

*Eftir að raki gerði vart við sig í veggjum og gólfi hjá okkur hefur tryggingafélagið okkar verið með pípara frá [...] að vinna við að finna lekann. Eftir um 4 mánaða vinnu hjá þeim meta þeir svo að leki sé að koma úr útvegg. Ég var með mann hjá mér frá [...] sem skoðaði aðstæður og hann mat það svo að útilokað væri að umræddur leki væri að koma úr útveg*

*Mig vantar sérfræðiálit og skýrslu sem ég get farið með í tryggingafélagið til að fá þá til að opna málið aftur. Það væri frábært ef þú gætir tekið þetta verkefni að þér.“*

Með tölvupóstinum óskaði sóknaraðili eftir sérfræðiáliti og skýrslu með mati á orsök lekans þar sem misvísandi niðurstöður höfðu fengist um orsök lekans. Í umbeðinni þjónustu fólst þannig greining á orsök lekans ásamt skýrslu þar sem greint yrði frá niðurstöðu varnaraðila. Á heimasíðu varnaraðila segir um þjónustu varnaraðila vegna lekavandamála: „Við gerum greiningu hvar lekur eða hvernig. Eins gefum við ráðgjöf um hvernig má bæta úr. Notum fullkomin tæki til að fá niðurstöðu svo sem rakamæla og hitamyndavél. Gerum skriflega skýrslu um tjónið, gerum viðgerðaráætlun og kostaráætlun. Svona skýrslu er hægt að nota í

samningaviðræðum.” Þjónusta varnaraðila er sögð ástandsskoðun í útgefnum reikningi, dags. 24. ágúst 2020. Á heimasíðu varnaraðila er að finna verðskrá fyrir söluskoðanir sem einnig er vísað til þegar kemur að ástandsskoðunum á heimasíðunni. Greiðsla fyrir rakamælingu og skoðun án skriflegrar skýrslu er sögð að fjárhæð 38.000 krónur, en 48.000 krónur ef fasteign er stærri en 120 fermetrar. Greiðsla fyrir skýrslu eða minnisblað er sögð 18.000 krónur til viðbótar. Þá er verð á skýrslu sem er 10 til 20 blaðsíður, ásamt rakamælingu og myndatöku með hitamyndavél, fyrir íbúð eða hús undir 90 fermetrum 87.000 krónur samkvæmt verðskrá varnaraðila en fyrir fasteignir af stærðinni 90 til 150 fermetrar er greiðslan að fjárhæð 95.000 krónur. Af gögnum málsins verður ráðið að varnaraðili hafi sagt sóknaraðila í símtalinu að greiðsla fyrir þjónustuna verði á bilinu 70.000 krónur til 100.000 krónur, sem er í samræmi við verðskrá varnaraðila.

Fyrir liggur að varnaraðili mætti að heimili sóknaraðila þar sem hann hitti eiginmann sóknaraðila og vann að því að greina orsök lekans með rakamæli og hitamyndavél. Varnaraðili afhenti sóknaraðila hins vegar ekki skýrslu líkt og sérstaklega var óskað eftir og hefur ekkert komið fram í gögnum málsins sem styður þær fullyrðingar varnaraðila að eiginmaður sóknaraðila hafi afþakkað skýrslugerð munnlega þegar skoðunin fór fram. Er því fallist á það með sóknaraðila að þjónusta varnaraðila hafi verið haldin galla, sbr. 5. og 6. tölul. 1. mgr. 9. gr. þkpl. Hefur ekki áhrif á þá niðurstöðu að varnaraðili krafðist aðeins greiðslu að fjárhæð 59.950 krónur enda var umbeðin þjónusta ekki veitt að fullu. Varnaraðili bauðst til þess að gera skýrslu fyrir sóknaraðila eftir að sóknaraðili hafði gert athugasemdir. Varnaraðili benti þó á að kostnaður við þjónustuna verði hærri við skýrslugerð. Verður ekki séð að þau samskipti leiði til þess að úrbótaréttur varnaraðila, sbr. 16. gr. þkpl., komi í veg fyrir kröfu sóknaraðila í málinu. Líta verður til þess að sóknaraðili óskaði sérstaklega eftir skýrslu og fólst umbeðin þjónusta í gerð skýrslu með mati á orsök lekans sem sóknaraðili hugðist nýta. Hefur ekkert komið fram um að varnaraðili hafi veitt sóknaraðila nánari upplýsingar um verð fyrir umbeðna þjónustu í kjölfar símtalsins. Mátti sóknaraðili þar af leiðandi gera ráð fyrir að greiðsla fyrir skoðun og skýrslugerð yrði á bilinu 70.000 krónur til 100.000 krónur. Verður því ekki séð að boð varnaraðila feli í sér fullnægjandi boð um úrbætur í skilningi laganna.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að fella niður reikning vegna þjónustunnar, en reikningurinn hefur þegar verið greiddur. Með hliðsjón af atvikum málsins verður litið 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.

Greiðslukrafa varnaraðila sundurliðast þannig í útgefnum reikningi varnaraðila að krafist var greiðslu fyrir „[u]ndirbúning[...], koma á staðinn, skoðun“ í alls tvær klukkustundir að fjárhæð 31.400 krónur. Fólst sá tími að sögn varnaraðila í ferðir til og frá starfsstöð varnaraðila í Hafnarfirði að verkstað ásamt símtölum og tölvupóstum við upphaf verks og skoðun og ráðleggingar á verkstað. Þá var krafist greiðslu fyrir leit að verktaka í eina klukkustund eða að fjárhæð 15.700 krónur svo og fyrir „[t]ölvupósta[...],“ í hálf klukkustund að fjárhæð 7.850 krónur. Þá var krafist gjalds að fjárhæð 5.000 krónur fyrir tæki og bifreið varnaraðila.

Varnaraðili veitti eiginmanni sóknaraðila upplýsingar um hugsanlega orsök lekans munnlega á verkstað, ásamt því að skoða og mynda eignina. Verður því að líta svo á að þjónusta varnaraðila er varðar skoðunina hafi komið sóknaraðila að notum þrátt fyrir að skýrsla hafi ekki verið gefin út. Ekki verður séð að óskað hafi verið eftir ráðleggingum um verktaka til verksins gegn greiðslu umfram aðra greiðslu fyrir þjónustuna. Fallist er á það með sóknaraðila að varnaraðila beri að lækka greiðslukröfu sína að hluta. Sóknaraðila bar að greiða varnaraðila 38.000 krónur fyrir skoðunina, til samræmis við birta verðskrá varnaraðila. Varnaraðila ber að

greiða sóknaraðila 21.950 krónur sem er mismunur kröfu varnaraðila að fjárhæð 59.950 krónur og gjaldskrár varnaraðila, þ.e. að skoðun án skýrslu nemi 38.000 krónum fyrir minni fasteignar.

## V

### Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, 21.950 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