

# Héraðsdómur Reykjaness

Dómur 26. apríl 2023

Mál nr. E-700/2022:

**Kristín Á. Arnberg Þórðardóttir**

og

**Birgir Sigurðsson**

(Bragi Dór Hafþórsson lögmaður,)

gegn

**PGV Framtíðarformi ehf.**

(Þórdís Bjarnadóttir lögmaður)

## Dómur.

Með stefnu, þingfestri 6. apríl 2022, höfðuðu Kristín Á. Arnberg Þórðardóttir, kt. [...] og Birgir Sigurðsson, kt. [...], bæði til heimilis að [...] mál á hendur PGV Framtíðarformi ehf., kt. [...], [...], til greiðslu skaðabóta að fjárhæð 1.934.900 krónur auk dráttarvaxta skv. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 38/2001 um vexti og verðtryggingu frá 21. desember 2021 til greiðsludags auk málskostnaðar.

Stefndu krefjast sýknu af öllum kröfum stefnenda en til vara að kröfur stefnenda verði lækkaðar verulega. Þá er krafist málskostnaðar.

Aðalmeðferð fór fram þann 13. apríl sl. og var málið dómtekið að málflutningi loknum.

## Málavextir.

Eins og fram kemur í gögnum málsins eru stefnendur eigendur að fasteigninni að [...]. Á árinu 2013 ákváðu stefnendur að láta saga út úr stofuvegg og setja þar í staðinn glugga með hurð út í garð. Vegna þessa leituðu þau til stefnda og keyptu glugga og svalahurð á suðurgafli hússins ásamt ísetningarefni og vinnu. Stefnendur keyptu aftur glugga og ísetningu frá stefnda í apríl 2014 og svo tvo glugga á efri hæð austurgafli í ágúst sama ár. Í mars 2015 keyptu stefnendur tvo glugga af stefnda á neðri hæð á suðurvegg og einn glugga á neðri hæð á austurgafli ásamt ísetningu. Í ágúst sama ár keyptu þau glugga og hurð til viðbótar í bíslag á austurgafli. Í þetta sinn var ekki óskað eftir því að stefndi setti gluggann og hurðina í heldur leituðu þau til annars aðila með ísetninguna. Í september

s.á. keyptu stefnendur þrjá glugga á austurhlið, tvo uppi og einn niðri og sá stefndi heldur ekki um ísetningu þeirra. Á árinu 2016 keyptu stefnendur svalahurð á efri hæð í vestur og glugga í borðstofu á 2. hæð í vestur af stefnda og óskuðu stefnendur eftir því að stefndi sæi um ísetningu.

Í ágúst 2019 fór vatnslögn í sundur í húsi stefnenda og kom talsverður leki í fasteignina. Samkvæmt stefnendum hafi veggir og loft á neðri hæð hússins ekki þornað sem skyldi þegar verið var að lagfæra lekann. Þrátt fyrir öflug iðnaðarþurrktæki á báðum hæðum hússins í nokkra mánuði sýndu rakamælingar enn raka í veggjum og lofti, sérstaklega á efri hæð. Í sama mánuði leituðu stefnendur til stefndu til að kanna og athuga gluggana eða uppsetningu þeirra. Fjarlægði stefndi gler í svefnherbergisglugga efri hæðar og í framhaldi upplýsti hann stefnendur um að ekkert væri við ísetningu glugganna að athuga.

Um ári eftir að vatnstjónið varð gerði suðaustan slagveður og í framhaldi fór loft í baðherbergi að bólгна. Komu stefndu að en töldu ekkert vera að ísetningu glugganna utan að stefndi tók glugga úr og við það hafi komið í ljós blautt timbur fyrir neðan glugga sem skipt var um og glugginn aftur settur í. Taldi stefndi orsök lekans vera frágangur við utanhúsklæðningu hússins og þakkant.

Stefnendur kröfðust bóta úr hendi stefnda með bréfi þann 27. janúar 2021 vegna leka úr frá gluggum. Var þeirri kröfu hafnað af hálfu stefnda með bréfi þann 9. febrúar sama ár.

Óskuðu stefnendur eftir dómkvaðningu matsmanns til að meta ísetningu, einangrun og frágang stefna á gluggunum. Matsgerð lá fyrir í nóvember 2021 þar sem að kostnaður við úrbætur á tíu gluggunum var talinn vera alls 1.934. 900 krónur.

Stefnendur kröfu stefnda aftur um skaðabætur með bréfi þann 21. nóvember 2021 eftir að matsgerð dómkvadds matsmanns lá fyrir. Þeirri kröfu hafnaði stefndi með bréfi þann 2. desember sama ár.

Stefnendur fóru í viðgerðir og framkvæmdir við gluggaskipti í húsinu í ágúst 2021. Var stefna birt þann 4. apríl 2022.

### **Matsgerð.**

Matsmaður var dómkvaddur í þinghaldi þann 11. mars 2021 til að svara eftirtöldum matsspurningum og meta kostnað við úrbætur.

Með spurningu 1. var matsmaður beðinn um að svara því hvort ísetning, einangrun, frágangur og/eða önnur þjónusta matsþola við gluggaskipti í fasteign

matsbeiðenda hafi að einhverju leyti verið frábrugðin því sem matsmaður telji fagleg vinnubrögð. Í umfjöllun segir matsmaður að tekið hafi verið frá gluggum á austurhlið og á suðurhlið á matsfundi. Fram hafi komið að húsið er hlaðið úr holseini. Þegar hús séu hlaðin með holsteini þá sé steypit í gluggaop og í kringum glugga.

Í niðurstöðum matsmanns segir að kíttun ofan á einangrun sé of efnislítill og á röngum stað og að áfellan komi ekki í staðinn fyrir kíttunina samanber þá bleytu sem sé í einangruninni. Kíttun eins og gamla aðferðin sýni sé betri. Kíttisframleiðendur geri ráð fyrir því að kíttistaumar séu í hlutföllum 2:1, þ.e. að ef bilið sem verið er að þétta er 2-4 cm þá ætti kíttistaumurinn að vera 1-2 cm þykkur. Því nægi ekki að hafa þunnan kíttistaum (ca 1-5 mm) eins og þarna sé.

Varðandi þéttingu við utanhússklæðninguna þá sé ekki hægt að gera ráð fyrir því að hún sé vatnsheld á samsetningum, sbr. það að búið sé að kítta sumstaðar í þessar samsetningar og því ekki hægt að byggja upp þéttingu að henni. Svo virðist sem áfellan nái ekki að þétta í öllum tilfellum og því þurfi aðalþéttingin, þ.e. kíttistaumurinn, að vera sjálfstæð á milli glugga og veggjar án þess að áfellan sé þar viðloðandi eða útveggjaklæðning. Áfellan geti komið sér með límingu á glugga og á vegg og þá sem veðurhlíf samanber tvöfalda þéttingu í fyrrgreindu RB-blaði, kafla 2.4.

Um aðgerðir til úrbóta segir matsmaður að hann leggi til að RB-blað (31) sé notað til leiðbeiningar þar sem gert er ráð fyrir því að kíttunin sé ca 5 mm fyrir innan ytri brún gluggans. Það þurfi því að hreinsa í burtu það frauð sem þar sé þannig að hæfilegt pláss myndist fyrir bakfyllingu sem móti kíttistauminn rétt. Þegar kíttistaumurinn sé kominn heill og í sama fleti allan hringinn þá komi áfellan á þannig að bil sé komið á milli áfellunnar og kíttistaumsins sem síðan veiti því vatni burtu sem kunni að komast inn fyrir áfelluna. Kíttistaumar í hliðum og að neðan þurfi að vera þannig að vatn lokist ekki þar af og geti náð að renna í burtu út frá glugganum.

Matsmaður rekur í matsgerðinni aðgerðir til úrbóta og telur að tilteknir þættir framkvæmdarinnar hafi verið frábrugðnir að því leyti að ekki sé sérstakur kíttistaumur sem loki bilinu milli eldri glugga og steinveggs.

Matsmaður telur að sá kíttistaumur sem ætti að loka bili eldri milli glugga og múrs sé ekki til staðar og að það sér verulega frábrugðið því sem ætti að vera. Telur hann að áfella sú sem sé til staðar sé ekki nægjanleg þétting eins og sér.

Í matsspurningu 2 er matsmaður spurður hvort þéttiefni og/eða einangrun, svo sem kítta eða frauð, hafi verið notuð af matsþola með þeim hætti sem teljist hefðbundið

og fullnægjandi við viðlíka framkvæmt. Matsmaður spurði á matsfundi hvaða þéttiefni hafi verið notuð og kvað matsþoli það hafa verið Soudal heilsársfrauð, Stixall límkíttri og PVC frágangslísti yfir kíttri.

Í umfjöllun matsmanns segir að þessi efni eigi að henta vel til þeirra verka sem hér voru unnin. Það sé því engin ástæða til að telja að þau séu ekki í lagi. Varðandi notkun á frauði sé æskilegt að raki sé til staðar sem flýti fyrir virkni efnisins við notkun þess. Við notkun á Stixall kíttri þá sé ekki talið þurfa grunn undir kíttrið.

Í niðurstöðu sinni telur matsmaður þessi efni vera fullnægjandi við ísetningar á gluggum og hurðum.

Í matsspurningu 3 er matsmaður beðinn að leggja mat á það hvort sú rakamyndum sem var inni í veggjum hússins og leki meðfram gluggum geti verið tilkomin vegna annmarka við ísetningu, einangrun, frágang eða þéttingu glugganna eða þjónustuna að öðru leyti ef svar við spurningum 1 eða 2 er að einhverju leyti jákvætt.

Í lýsingu matsmanns kemur fram að fram hafi komið að leki hefði verið í veggjum á austurhlíð og búið sé að gera við það þegar að matsmaður kom að. Talið hafi verið að lekar þessir hafi verið út frá lögnum í húsinu og að tryggingar hafi séð um kostnað á viðgerðum. Samkvæmt matsbeiðanda hafi matsþoli einnig komið að gluggum á 2. hæð og þétt þá vegna kvartana frá matsbeiðanda um leka.

Í niðurstöðum matsmanns segir að mikið vatn í þéttiefnum með gluggum geti hæglega verið valdur að rakaskemmdum þar í kring og inni þar sem það safnist upp og leiti síðan leiða í burtu. Oft hafi bil myndast með gömlum gluggum vegna rýrnunar í tímri þar sem vatn komist auðveldlega um og þegar það myndast undirþrýstingur í húsum og vatn geti því sogast inn. Þess vegna sé nauðsynlegt að þéttingar með gluggum séu öruggar og þoli veðurálag. Um aðgerðar til úrbóta vísar matsmaður til niðurstöðu í matsspurningu 1.

Í matsspurningu 4 er matsmaður beðinn um að meta sjálfstætt hvort einhverjir aðrir annmarkar hafi verið á framangreindri framkvæmd og hverra úrbóta sé þörf. Kvaðst matsmaður ekki sjá aðra annmarka á framangreindir framkvæmd en þá sem komið hafi fram í svörum við spurningum 1 og 3.

Í kostnaðarmati sínu telur matsmaður að kostnaður við að fjarlægja áfelli og setja nýja yfir aftur, ísetningarefni, endurnýjun tímurs undir gluggum, gluggi með gleri tekinn úr og settur í aftur, málun glugga inni og frágangur, vinnupallur og flutningur sé

samtals 1.586.400 krónur auk virðisaukaskatts af vinnulið 307.045 krónur eða samtals 1.934.900 krónur.

Sættir voru reyndar sem tókust ekki og höfðu stefnendur mál þetta með birtingu stefnu þann 4. apríl 2022.

### **Málsástæður og lagarök stefnenda.**

Stefnendur reisa málatilbúnað sinn á því að sú þjónusta sem stefndi veitti stefnendum hafi verið gölluð í skilningi laga nr. 42/2000 um þjónustukaup. Byggja stefnendur á því að miklir annmarkar hafi verið á vinnu stefnda við ísetningu glugganna. Þá hafi lýsing stefnda við kaupin á vörinni og þjónustunni verið röng, en stefnendum hafi verið seldir gluggarnir og þjónustan sem „viðhaldsfrí“ og ætti að duga í áratugi. Þannig benda stefnendur á lýsingu á heimasíðu stefnda frá árunum 2013 og 2011:

„Gluggar úr PVC eru viðhaldsfrír, sem þýðir að þú þarft aldrei að mála þá, þeir ryðga aldrei né fúna og þeir hafa mikla hita og hljóðeinangrun. [...] Gluggarnir okkar voru settir í slagveðurs-þéttleika og álagspróf hjá Nýsköpunarmiðstöð Íslands og stóðust mesta álag án athugasemda. [...] PGV Framtíðarform ehf leggur mikla áherslu á fagmennsku í smíði og uppsetningu, því allt þarf þetta að haldast í hendur svo útkoman verði sem best. PGV Framtíðarform ehf getur að sjálfsögðu séð um uppsetningu á gluggum, hurðum, sólstofum og svalalokunum. Reynsla í uppsetningu er mikilvæg til að tryggja að viðhaldsfrítt efni virki rétt og starfsmenn PGV Framtíðarforms ehf hafa áratuga reynslu af uppsetningum. [...] Nýr viðhaldsfrír gluggi kominn í með 28 mm tvöföldu K-gleri, orkusparandi, hljóðlátur og íbúar geta haft áhyggjur af einhverju öðru næstu 35-40 árin a.m.k.“

Þá sé augljóst að þjónusta og meintar úrbætur stefnda á verkinu í ágúst 2019, eftir tilkynningu stefnenda, hafi bæði verið til þess fallin að villa um fyrir stefnendum og röng samkvæmt matsgerð dómkvadds matsmanns. Verði að telja það verulega ámælisvert að lýsa því yfir á verkstað að ekki væri þörf á úrbótum, þrátt fyrir að leki og raki hafi verið verulegur meðfram gluggum. Hafi það verið rangar upplýsingar frá stefnda sem sérfræðings til stefnenda sem séu neytendur í skilningi laga. Felur allt framangreint í sér skaðabótaskylda háttsemi gagnvart stefnendum.

Auk þess byggja stefnendur á meginreglum skaðabótaréttar en augljóst sé að með slælegum vinnubrögðum stefnda hafi stefndi valdið stefnendum tjóni. Það tjón sé bein afleiðing þjónustu stefnda og er sundurliðað í matsgerð dómkvadds matsmanns. Nánari

umfjöllun um tjón stefnenda sé að finna síðar í stefnunni. Eru uppfyllt öll skilyrði skaðabótaskyldu í málinu.

Stefnendur byggja á ákvæði 1. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup sem mæli fyrir um að lögin taki til hvers kyns samninga um kaup á þjónustu sem veitt sé neytendum í atvinnuskyni gegn endurgjaldi, m.a. þegar þjónustan feli í sér vinnu við fasteignir. Óumdeilt sé að stefnendur séu neytendur í skilningi laganna og njóti þar af leiðandi réttar samkvæmt lögnum.

Samkvæmt 9. gr. laganna teljist seld þjónusta gölluð ef árangur af unnu verki standist ekki kröfur um að hún sé byggð á fagþekkingu og í samræmi við góða viðskiptahætti, ef árangur verksins eða þjónustunnar verður minni en ella vegna vanrækslu seljanda, og ef hún víkur að öðru leyti frá því sem samningur seljanda og neytanda kveði á um. Sömuleiðis teljist þjónusta gölluð ef seljandi þjónustu hefur gefið rangar eða villandi upplýsingar í auglýsingum eða öðrum tilkynningum sem beint sé að almenningi eða neytanda sérstaklega enda hafi þær verið forsenda fyrir kaupum á þjónustu. Samkvæmt 15. gr. sömu laga eigi neytandi rétt til skaðabóta, verði hann fyrir tjóni vegna gallaðrar þjónustu, nema seljandi þjónustunnar sýni fram á að gallinn verði ekki rakinn til vanrækslu hans. Hafi stefndi ekki axlað þá sönnunarbyrði.

Eins og að framan sé rakið var niðurstaða matsgerðar hins dómkvadda matsmanns í stuttu máli sú að vinnubrögð stefnda hafi ekki verið eins vönduð og búast mætti við af fagmanni. Í matsgerðinni lýsir matsmaður þeirri aðferð og vinnubrögðum stefnda við ísetningu glugganna og segir t.a.m. að þegar verið sé að setja glugga í op þá skipti þéttingin meðfram glugganum „öllu máli“. Enn fremur sé rakið að stefndi hafi lagt fram gögn um tvær ísetningaradferðir, „nýja“ og „eldri“, en sú nýrri hefði verið notuð við ísetningu glugga hjá stefndum.

Byggja stefnendur á því að vinnubrögð stefnda og þjónusta hafi farið gegn þeim leiðbeiningum sem gildi um gluggaskipti, líkt og matsmaður hafi komist að. Benda stefnendur m.a. á leiðbeiningar Rannsóknarstofu byggingariðnaðarins. Í leiðbeiningum Rb (31). 130 segir m.a. varðandi ísetningu glugga eftir á, að gæta þurfi að eftirfarandi atriðum:

1. Að þétting á milli karms og veggjar sé bæði vatns- og loftþétt.
2. Að ekki geti setið raki á milli karms og veggjar.
3. Að vatn geti runnið sem auðveldast frá glugganum án þess að hætta sé á að það smjúgi inn á milli karms og veggjar.

4. Að gluggi eða karmur sitji það rétt að hreyfanlegir hlutir eins og fag eða hurðarblað geti starfað eðlilega.
5. Að festingar við ísetningu séu það tryggar að þær uppfylli kröfur um vatnsálag.
6. Að tryggt sé að þéttiefni verði ekki fyrir skaðlegum áhrifum veðurs og sólar.
7. Að uppfylltar séu kröfur um einangrunargildi á milli karms og veggjar.
8. Að þéttiefni og þéttilistar séu úr viðurkenndu efni til þéttingar á fúgum milli karms og veggjar.
9. Að þéttiefni og þéttilistar séu notaðir samkvæmt fyrirmælum framleiðanda.

Matsmaður hafi komist að niðurstöðu um að kíttun ofan á einangrun hafi verið „of efnislítill og á röngum stað“, og bendir á að kíttun „eins og gamla aðferðin sýnir“ sé betri. Segir enn fremur:

„Kíttisframleiðendur gera ráð fyrir því að kíttistaumar séu í hlutföllum 2:1 þ.e. að ef bilið sem verið er að þétta er 2-4 cm þá ætti kíttistaumurinn að vera 1-2cm þykkur [...]. Því nægir ekki að hafa þunnan kíttistaum (c. 1-5 mm) eins og er þarna. Varðandi þéttingu við utanhússklæðninguna þá er ekki hægt að gera ráð fyrir því að hún sé vatnsheld á samsetningum sbr. það að búið er að kítta sumstaðar í þessar samsetningar og því ekki hægt að byggja upp þéttingu að henni.“

Þannig komist matsmaður að afdráttarlausri niðurstöðu um að framkvæmdin hafi verið frábrugðin því sem telja má fagleg vinnubrögð og segir m.a.: „Matsmaður telur að sá kíttistaumur sem ætti að loka bili milli glugga og múrs sé ekki til staðar og að það sé verulega frábrugðið því sem ætti að vera. Matsmaður telur að áfella sú sem er til staðar sé ekki nægjanleg þétting ein og sér.“

Varðandi raka og rakaskemmdir í húsinu bendi matsmaður á að við skoðun glugga á 2. hæð hússins hafi komi í ljós að þéttiefni hafi verið rennandi blautt sem frekar hafi líkst blautum svampi en þurru frauði. Benti hann á að engin „meginkíttun (kíttistaumur) milli karms og steins“ hafi verið til staðar og að hann hafi talið að kíttun í neðri hornum væri helsta ástæðan fyrir vatnssöfnun. Þá segi enn fremur: „Plastgluggarnir eru settir á gamla timburgluggann eins og uppdráttur (Merkt, Teiknað: Mannvit) frá matsþola sýnir. Uppdráttur þessi sýnir að þétting er undir gamla rammanum en ekki er víst að þannig sé það í raunveruleikanum því gömlu gluggarnir voru settir í steypu og með girði eins og frágangur var þegar gluggar eru steypdir í vegg. Matsþoli þétti þetta ekkert sérstaklega heldur.“

Kemst matsmaður því að skýrri niðurstöðu og segi: „Það er niðurstaða matsmanns að mikið vatn í þéttiefnum með gluggum geti hæglega verið valdur að rakaskemmdum

þar í kring og inni þar sem það safnast upp og leitar síðan leiða í burtu. Oft hefur bil myndast með gömlum gluggum vegna rýrnunar í timbri þar sem vatn kemst auðveldlega um og þegar það myndast undirþrýstingur í húsum og vatn getur því sogast inn. Þess vegna er nauðsynlegt að þéttingar með gluggum séu öruggar og þoli veðurálagið.“

Að þessu virtu og að öðru leyti með vísan til matsgerðarinnar verði að teljast fullljóst og sannað að þjónustu stefnda hafi verið verulega ábótavant og ekki samræmst eðlilegum kröfum sem gera mátti til vinnubragða hans, hvort sem litið sé til sammings milli aðila sbr. 6. tl. 1. mgr. 9. gr. þjónustukaupalaga, árangur þjónustunnar, sbr. 5. tl. 1. mgr. 9. gr. laganna, eða árangur af unnu verki og því sem krafist verði af fagaðila, sbr. 1. tl. 1. mgr. 9. gr. sömu laga, sbr. 4. gr. laganna og þeim leiðbeiningum Rb sem vísað sé til að framan.

Um háttsemi stefnda á árunum 2019 og 2020 kveða stefnendur að líta beri til þess að í 11. gr. þjónustukaupalaga komi fram að ef seld þjónusta er gölluð geti neytandi krafist þess að seljandi hennar bæti úr göllunum. Hafi neytandi rétt til að krefjast úrbóta og ef seljandi þjónustu bæti ekki úr galla innan hæfilegs frests sé neytanda heimilt að láta bæta úr gallanum á kostnað seljanda þjónustunnar.

Í ágúst 2019 hafi stefnendur haft samband við stefnda og beðið stefnda um að kanna með úrbætur á þjónustunni enda hafi þá verið grunur um að vatn lækki meðfram gluggum og raki kæmist inn í vegg hússins. Stefndi hafi komið á staðinn og fullyrti að ekkert væri að athuga við ísetningu gluggana og fullyrti við stefnendur að engu væri ábótavant við vinnu hans. Kveða stefnendur að stefndi hafi a.m.k. komið þrívægis á staðinn og lýst því yfir að ekkert væri að ísetningu glugganna.

Lögmaður stefnenda hafi sent bréf til stefnda í lok janúar 2021 þar sem krafist var greiðslu vegna tjóns sem stefnendur töldu sig hafa orðið fyrir. Með svarbréfi lögmanns stefnda þann 9. febrúar 2021 hafi enn á ný verið hafnað að þjónustu við ísetningu glugganna hafi verið ábótavant. Er sérstaklega tiltekið að stefndi hafi kannað ísetninguna en ekki séð neitt athugavert. Er jafnframt tekið fram að vinnubrögð stefnda hafi verið „í samræmi við þau vinnubrögð sem almennt séu viðhöfð við samskonar verk og að vinna stefnda við ísetningu hafi verið í samræmi við almenna fagþekkingu, vinnubrögð, reglur, staðla og góða viðskiptahætti.

Sökum þessa hafi stefnendur óskað dómkvaðningu matsmanns til að meta hvort um galla á þjónustunni væri að ræða, hver sá galli væri og hvað það myndi kosta að bæta úr þeim göllum.

Dómkvaddur matsmaður hafi skilaði matsgerð sinni í nóvember 2021 og hafi stefnendur þá fengið nauðsynlega vitneskju um gallann og kröfu sína um úrbætur. Hafi stefnda verið sent kröfubréf ásamt matsgerð en stefndi hafi þrátt fyrir þetta hafnað greiðslu og byggi á því að matsgerð dómkvadds matsmanns sé röng. Var stefnendum því nauðsynlegt að höfða mál þetta. Benda stefnendur á að eðli málsins samkvæmt sé mun kostnaðarsamara að skipta út heilum gluggum heldur en að bæta úr þeim gömlu, líkt og matsmaður leggi til. Krafa stefnenda byggist þó aðeins á útreikningum matsmanns og sé því mun lægri en raunverulegt og sannarlegt tjón þeirra.

Stefnendur séu neytendur með enga þekkingu á því hvernig gluggar eiga að vera úr garði gerðir, og leituðu því ítrekað til stefnda sem fagmanns til þess að reyna að ráða bót á upp kominni stöðu. Hlýtur stefnda að hafa verið ljóst að óvönduð ísetning hans á gluggunum gæti verið uppspretta tjóns stefnenda og að fleiri gluggar hefðu verið settir í með sama hætti.

Enn fremur verði að telja að með því að hafa ítrekað fullyrt við stefnendur að ekkert hafi verið við gluggana að athuga hafi stefndi sýnt af sér verulegt gáleysi og villt stefnendum sýn um hver kynni að vera uppspretta leka og raka í húsinu. Hafi það verið til þess að stefnendur áttu erfiðara með að átta sig á upptökum og umfangi leka, og ekki síst til þess að þau gátu ekki gert sér grein fyrir því tjóni sem þau höfðu orðið fyrir fyrr en matsmaður hafði látið rífa upp gluggana, gaumgæft frágang stefnda og skilað matsgerð þar sem sleifarlag stefnda var staðfest.

Af því sé ljóst að stefndi beri skaðabótaábyrgð gagnvart stefnendum.

Til viðbótar við framangreint telja stefnendur að líta verði til þess að við kaup stefnenda á gluggunum hafi þau verið upplýst að um væri að ræða viðhaldsfría glugga með með tíu ára ábyrgð og að hver gluggi væri sérsmíðaður og þjónusta og viðhald væri í höndum og á ábyrgð stefnda. Máttu þau því gera ráð fyrir að gluggarnir og sú þjónusta sem stefndi veitti vegna glugganna myndi þýða að ekki þyrfti viðhald og að gluggarnir myndu halda vatni í að minnsta kosti þann tíma. Til hliðsjónar megji sjá að á vefsíðu stefnda auglýsir hann sérstaklega að smíðaeftni glugganna sé sérstaklega valið „til að standast þær erfiðu kröfur sem íslenskt veðurfar gerir til glugga og hurða, og með faglegri ísetningu má ná endingu sem ekkert annað gluggaefni stenst.“ Benda stefnendur jafnframt á þær lýsingar sem komi fram að framan af heimasíðu stefnda frá árinu 2013. Sé þar beinlínis fullyrt að með því að nýta þjónustu stefnda geti „íbúar haft áhyggjur af einhverju öðru næstu 35-40 árin“. Ábyrgð á efni glugganna komi sérstaklega fram á

sölukvittunum fyrir þeim. Stefnendur séu neytendur í skilningi þjónustukaupalaga og í skilningi neytendaréttar. Máttu þau gera ráð fyrir, sér í lagi, skv. yfirlýsingum stefnda, að þjónusta stefnda bæri a.m.k. sama ábyrgðartíma og efni glugganna. Ætti því að vera óumdeilt að stefndi ber ábyrgð á þjónustu sinni.

Ljóst sé að fullyrðingar stefnda um ágæti glugganna og gæði ísetningarinnar hafi ekki staðist og það þrátt fyrir að fyrirsvarsmaður stefnda hafi bæði sjálfur komið á staðinn og sent starfsmenn sína til að reyna viðgerð á gluggunum. Eins og fram hefur komið sagði fyrirsvarsmaður stefnda við þetta tilefni að ekkert væri að gluggunum. Sú fullyrðing sé röng.

Ábyrgð vegna glugganna sé enn í gildi og verði að telja að innan þeirrar ábyrgðar felist þjónusta og viðhald. Eins og fram hafi komið sinnti stefndi ekki þeirri þjónustu og viðhaldi sem honum bar þótt hann kæmi á staðinn og fullyrti að ekkert væri að gluggunum. Sú yfirlýsing stefnda hafi augljóslega verið röng eins og bersýnilega sé staðfest í matsgerð dómkvaddis matsmanns. Kom þá í ljós að þjónusta stefnda var gölluð og eiga stefnendur kröfu á hendur stefnda. Beri stefndi skaðabótaábyrgð á tjóni stefnenda.

Stefnendur byggja ennfremur á meginreglum skaðabótaréttar. Stefnendur urðu fyrir tjóni vegna sagnæmrar og ólögætrar háttsemi stefnda og séu bein orsakatengsl milli tjóns stefnenda og vinnubragða stefnda, líkt og lýst sé í matsgerð dómkvaddis matsmanns. Stefnendur hefðu ekki orðið fyrir tjóni ef stefndi hefði hagað þjónustunni með þeim hætti sem eðlilegt væri og benda stefnendur á að tjón þeirra sé mun meira en krafist er í málinu.

Eins og fram hefur komið leiddi rannsókn matsmanns í ljós að þjónustu stefnda hefði verið ábótavant. Að framan hafa verið tekin upp ummæli í matsgerð þar sem segir: „Það er niðurstaða matsmanns að mikið vatn í þéttiefnum með gluggum geti hæglega verið valdur að rakaskemmdum þar í kring og inni þar sem það safnast upp og leitar síðan leiða í burtu. Oft hefur bil myndast með gömlum gluggum vegna rýrnunar í timbri þar sem vatn kemst auðveldlega um og þegar það myndast undirþrýstingur í húsum og vatn getur því sogast inn. Þess vegna er nauðsynlegt að þéttingar með gluggum séu öruggar og þoli veðurálagið.“

Af framangreindu sé ljóst að þeir annmarkar sem voru á þjónustu stefnda leiddu til margháttads tjóns fyrir stefnendur. Raunar sé það svo að stefnendur telja sig sýna mikla sanngirni í garð stefnda með því að krefjast einvörðungu skaðabóta sem ná yfir

kostnað við það að ráða bót á þeim ágöllum sem vinnubrögð stefnda skildu eftir sig. Eins og rakið hefur verið hefur tjón stefnenda verið mun meira, sér í lagi þegar litið er til þess að þau hafi þurft að breyta búsháttum í húsi sínu til að geta búið þar áfram og kaupa glugga, enda treysta þau ekki smíðinni. Á blaðsíðu 14 í matsgerð dómkvadds matsmanns kemur fram kostnaður við úrbætur. Þar sé gert ráð fyrir að kostnaður við efni sé 234.800 krónur, kostnaður við vélar og tæki 113.700 krónur og kostnaður við vinnu 1.586.400 krónur. Samtals nemi kostnaður við úrbætur því 1.934.900 krónur, sem sé stefnujárhæð þessa máls. Dráttarvaxta sé krafist frá því tímamarki er mánuður var liðinn frá kröfubréfi stefnenda dags. 21. nóvember, sbr. 9. gr. laga nr. 38/2001 um vexti og verðtryggingu.

Þá gera stefnendur ekki ráð fyrir endurgreiðslu virðisaukaskatts á vinnu, enda óljóst hvort sú heimild verði enn til staðar við niðurstöðu dómstóla í málinu. Verði hún enn til staðar þá megi gera ráð fyrir að endurgreiðsla virðisaukaskatts verði 380.736 krónur miðað við fulla 100% endurgreiðslu.

Stefnendur byggja á því að öll skilyrði skaðabótaábyrgðar séu uppfyllt og að stefndi beri skaðabótaábyrgð á tjóni stefnenda. Stefndi hefur litið svo á að stefnendur hafi sýnt af sér tómlæti eða að krafa þeirra hafi verið fyrnd. Er þessu mótmælt harðlega af hálfu stefnenda. Um sé að ræða skaðabótakröfu utan samninga, enda ekki kveðið á um skaðabætur í munnlegum samningi aðila eða kvittunum. Jafnvel þótt um væri að ræða skaðabætur innan samninga sé ljóst að bæði gluggarnir og þjónusta stefnda var og sé enn í ábyrgð. Þá hafi stefndi vísitandi og ítrekað leynt fyrir stefnendum nauðsynlegum upplýsingum við úrbætur og skoðun á gluggunum og lá vitneskja stefnda um tjónið ekki fyrir fyrir en við niðurstöðu dómkvadds matsmanns.

Um lagarök vísa stefnendur til ákvæða laga nr. 42/2000 um þjónustukaup auk meginreglna kröfuréttar um galla og skaðabætur og almennra meginreglna skaðabótaréttar. Málskostnaðarkrafa byggist á 1. mgr. 130. gr. laga nr. 91/1991 um meðferð einkamála. Um dráttarvexti er vísað til laga nr. 38/2001 um vexti og verðtryggingu. Um varnarþing vísast til 1. mgr. 33. gr. laga um meðferð einkamála.

### **Málsástæður og lagarök stefnda.**

Stefndi mótmælir öllum málsástæðum stefnenda sem órökstuddum, tilhæfulausum og ósönnuðum.

Stefndi heldur því fram að framlögð matsgerð sýni hvorki né sanni að hann beri bótaábyrgð á tjóni sem stefnendur haldi fram að þau hafi orðið fyrir vegna glugga sem

stefndi seldi þeim og að þjónusta sem stefnda innti af hendi hafi einnig verið gölluð. Þá sé því sérstaklega mótmælt sem stefnendur haldi fram, að stefndi hafi lofað og lýst yfir á heimasíðu sinni, að þjónusta við ísetningu glugga og hurða sé viðhaldsfrí. Ekki sé heldur hægt að túlka ábyrgðaryfirlýsingar stefnda á gluggum og efni, með þeim hætti að uppsetning sé það þá líka enda fari um þessa þjónustu alfarið eftir ákvæðum þjónustukaupalaga nr. 42/2000. Því sé jafnframt mótmælt sem röngu og ósönnuðu að stefndi hafi gefið rangar eða villandi upplýsingar í auglýsingum eða öðrum tilkynningum sem beint var að almenningi eða neytendum enda liggi ekkert fyrir um það.

Stefndi heldur því fram að viðurkennt sé af matsmanni að aðferð stefnda við ísetningu glugganna sé nokkuð algeng og að vinnubrögð stefnda séu í samræmi við þau vinnubrögð sem almennt séu viðhöfð við samskonar verk. Jafnframt sé því haldið fram að vinna stefnda við ísetningu hafi verið í samræmi við almenna fagþekkingu, vinnubrögð, reglur, staðla og góða viðskiptahætti, enda hafi stefndi fengið fagaðila, verkfræðistofuna Mannvit, til þess að útfæra aðferð við ísetningu glugga. Stefndi heldur því fram að niðurstaða hins dómkvadda matsmanns sýni ekki, svo afgerandi sé, að það leki með gluggum sem stefndi setti í hús stefnenda og þar af leiðandi beri stefndi ekki bótaábyrgð á meintu tjóni stefnenda.

Fullyrðingum stefnenda um að þjónusta stefnda á ísetningu glugganna sé ábótavant, kítissaumur milli múrs og glugga ekki til staðar og að stefnendur hafi orðið fyrir tjóni sem stefndi beri ábyrgð á af þeim sökum sé mótmælt sem röngum og ósönnuðum. Stefndi telji umfjöllun og niðurstöður matsmanns hreinlega rangar og villandi. Þannig taki matsmaður fram í umfjöllun að hann hafi bara skoðað glugga á suður- og austurhlið en niðurstöður matsgerðar eigi við alla glugga í húsinu, sem beðist var mats á, þ.m.t. glugga á suður-, vestur- og norðurhlið. Ekkert liggi fyrir um hvernig ísetning þeirra glugga sé en stefndi áréttar að raki hafi einungis fundist í austurgafli eins og áður segi. Í þessu sambandi áréttar stefndi sérstaklega að stefnendur hafi aldrei kvartað við stefnda vegna glugga eða ísetningar á suður-, vestur-, eða norðurhlið enda hafi gluggar aldrei lekið þar. Því sé vandséð að stefnendur hafi orðið fyrir nokkru tjóni vegna meintrar gallaðrar þjónustu enda liggi fyrir að matsmaður hafi skoðað glugga á þessum hliðum utan einn glugga á suðurhlið þar sem matsmaður tók þó sérstaklega fram að áfella hafi verið vel límd og að þurrt hafi verið undir.

Niðurstaða matsmanns byggi þannig á ástandi glugga á austurhlið hússins en eins og bókað hafi verið á matsfundi og framlagðir reikningar stefnda sýni, þá sá hann ekki

um ísetningu á þremur gluggum á þeirri hlið. Stefnendur viðurkenndu þetta að lokum á seinni matsfundi en urðu ekki við áskorun stefnda um að upplýsa hvaða aðili hafi sett þessa glugga í, sem og þann sem sé í bíslagi á austurhlið ásamt hurð. Stefndi telur reyndar að það sé galli á niðurstöðu matsmanns, að hann tilgreini ekki nákvæmlega hvaða gluggar eigi við ástandslýsingar sem getið sé um í matsgerð en þó kemur fram að einungis var skoðað á austurhlið og einn suðurgluggi.

Stefndi beri ekki ábyrgð á þjónustu sem hann innti ekki af hendi og þar sem niðurstaða matsmanns lúti að ísetningu þessara glugga sé augljóst að matsgerðin sé hreinlega röng og krafa stefnenda þar af leiðandi verulega vanreifuð enda sé óumdeilt að stefndi hafi ekki séð um ísetningu glugga á austurhlið og jafnframt hafi stefnendur rofið ísetningu svo ábyrgð stefnda samkvæmt þjónustukaupalögum hafi fallið niður.

Stefnendur hafi séð um ísetningu þriggja glugga á austurhlið hússins en byggt sé á því að ábyrgð stefndu á þeirri þjónustu féll úr gildi þegar stefnendur tóku steniklæðningu af húsinu og rifu þar með lista/áfellur af gluggunum. Hafi það verið gert til þess að gera við sprungur og lekaskemmdir undir klæðningunni. Hafi austurveggurinn þá verið múraður og múrað að gluggunum líka. Ástæða viðgerðanna hafi verið stöðugur leki og raki í austurvegg í gegnum tíðina enda áveðurs en einnig þegar rör fór í sundur og vatn streymdi óhindrað inn í holsteininn árum saman eins og áður hefur verið rakið. Stefndi sá svo ekki um að ganga frá gluggunum eftir að klæðningin var sett á aftur heldur einhverjir menn á vegum stefnenda en augljóst var á matsfundi að múrinn hafði rofið kítitið sem stefndi setti á upphaflega.

Stefndi hefur margsinnis bent stefnendum á að vatn hafi væntanlega komið inn á austurvegg, undir klæðninguna að ofanverðu við þak og jafnvel á öðrum stöðum. Sérstaklega skal bent á í þessu sambandi, að matsmatmaður tók fram að steniklæðningin sé orðin nokkuð gömul og búið er að kítta samskeyti á henni á ýmsum stöðum. Matsmaður tók fram að mikil hætta sé á því að vatn komist inn fyrir klæðninguna og að gluggaísetningu. Matsmaður hafi ekki getað gert greint fyrir því hvort vatn kæmi undir klæðninguna eða með áfelli. Matsmaður giskaði þó að vatn kæmist með áfelli en segir ekki ljóst hvernig það gerist, en eins og áður segi, sáu aðrir en stefndi um að festa þær á gluggana á austurhlið. Stefndi mótmælir því sem röngu og ósönnuðu að ástæða leka megi rekja til vinnubragða hans.

Í niðurstöðu sinni tekur matsmaður fram að ekki sé hægt að gera ráð fyrir því að utanhússklæðingin sé vatnsheld á samsetningum og bendir á að búið sé að kítta sums

staðar í þessar samsetningar. Matsmaður staðfesti bara leka eða raka á austurhlið, en hann gat ekki staðfest hvaðan vatn væri að koma að gluggunum en þetta staðfesti þó það sem stefndi hefur haldið fram og ítrekað bent stefnendum á, að nauðsynlegt sé að koma í veg fyrir leka til þess m.a. að gluggar séu í lagi. Stefnendur kvörtuðu aldrei undan gluggum eða ísetningu þeirra við stefnda, ekki fyrr en eftir að rörið fór í sundur í veggnum og liggur ekkert fyrir um hið gagnstæða. Stefndi telur útilokað að stefnendur hefðu ekki orðið vör við meinta leka með gluggum fyrr en við vatnstjónið.

Stefndi mótmælir því harðlega að þjónusta og meintar úrbætur á verkinu í ágúst 2019, hafi verið til þess fallin að villa um fyrir stefnendum með vísvitandi hætti, um það hver raunveruleg uppspretta leka og raka í húsinu, eins og stefnendur halda fram, enda var austurveggur hússins mígandi blautur á þessum tíma af orsökum sem ekki á rætur að rekja til þjónustu stefnda. Því sé jafnframt mótmælt sem röngu og ósönnuðu að stefnendur hafi sent stefnda e.k. tilkynningu á þeim tíma. Það sé einnig algjörlega ósannað að leki og raki hafi verið verulegur meðfram gluggum á þeim tíma en ef svo var, þá hafi það verið vegna þess að rör í austurvegg var í sundur um langan tíma.

Þrátt fyrir að fyrir hafi legið á matsfundi að stefndi hafi ekki sett í þrjá glugga á austurhlið (auk glugga í bíslagi) og frágangur stefnda á ísetningu þriggja glugga á austurhlið hafi verið rofinn, virðist matsmaður samsama ísetningu glugga á austurvegg við alla aðra glugga í húsinu sem geti ekki verið rétt niðurstaða enda sé þar engin raki og ekkert tjón. Matsgerðin hafi því ekki sönnunargildi um meint tjón stefnenda og sé því haldið fram að stefnendum hafi ekki tekist sönnun um orsök, afleiðingu eða hvert raunverulegt tjón þeirra sé.

Fullyrðingum stefnenda um að gluggarnir sem stefndi seldi þeim haldi ekki vatni eða sé áfátt á annan hátt, er sérstaklega mótmælt, enda sé það rangt og ósannað. Ekkert komi fram í matsgerð dómkvadds matsmanns sem segi að gluggar séu gallaðir og ekkert sem komi þar fram um að þeir haldi ekki vatni. Matsmaður hafi heldur ekki verið beðinn um að meta gluggana sjálfa og lýtur niðurstaða hans einungis að því að taka glugga úr og setja í aftur. Stefnendum bar því engin nauðsyn að skipta um glugga og bera þau sjálf ábyrgð á meintu tjóni við að skipta um glugga.

Stefndi heldur því fram að þar sem stefnendur létu skipta um glugga löngu áður en niðurstaða matsmanns hafi legið fyrir, hafi þau komið í veg fyrir að hægt sé að framkvæma yfirmat. Stefnendur hafi því valdið sjálfum sér og stefnda réttarspjöllum að þessu leyti og heldur stefndi því fram að stefnendur hafi glatað lögvörðum hagsmunum

sínum, með því að hafa fargað sönnunargögnum sem máli skipta og þannig komið í veg fyrir að dómendur geti rannsakað meinta galla af eigin raun.

Í samræmi við framangreint mótmælir stefndi því að þjónusta hans hafi verið verulega ábótavant og hafi ekki samrýmst kröfum á þessu sviði. Stefndi heldur því þar af leiðandi fram að ósannað sé að þjónustan hafi verið gölluð í samræmi við ákvæði þjónustukaupalaga nr. 42/2000.

Stefndi mótmælir jafnframt sem röngu og ósönnuðu, sem stefnendur halda fram, að tjón þeirra hafi verið mun meira en það sem þau krefjast í þessu máli enda liggi ekkert fyrir um það né að það verði rakið til meintra vanefnda stefnda.

Jafnframt hafi stefnendur sýnt af sér verulegt tómlæti með því að aðhafast ekkert svo árum skiptir og löngu eftir að viðskipti aðila löngu uppgerð. Allir sanngjarnir frestir, samkvæmt þjónustukaupalögum nr. 42/2000 og lausafjárkaupalögum nr. 50/2000, séu einnig fyrir löngu liðnir. Í 2. gr. 17. gr. þjónustukaupalaga segi að ef neytandi kvartar ekki innan tveggja ára frá afhendingardegi hinnar seldu þjónustu geti hann ekki síðar borið gallann fyrir sig.

Stefndi heldur því fram að frestir skv. þessu ákvæði séu löngu liðnir. Ákvæðið sé fortakslaust hvað það varði að kaupandi þjónustu sem „getur ekki borið fyrir sig galla síðar en tveimur árum eftir að seld þjónusta var afhent nema seljandi hafi með ábyrgðaryfirlýsingu eða sérstökum samningi tekið á sig ábyrgð vegna galla í lengri tíma“, sem ekki sé í þessu tilviki. Framleiðandi prófílsins ábyrgist gluggaefnið í 10 ár, ábyrgð á læsingum og fylgihlutum sé í 5 ár svo lengi sem húseigandi fari eftir tilmælum framleiðanda um að smyrja a.m.k 1 sinni á ári. Ábyrgð á þjónustu vegna gluggaísetninga sé hins vegar ekki lengri eða víðtækari en kemur fram í ákvæðum þjónustukaupalaga.

Stefndi heldur því einnig fram, að jafnvel þótt stefnendur kynnu að hafa átt kröfur á hendur stefnda séu þær nú löngu fyrndar enda áttu viðskiptin og þjónustan sér stað á árunum 2013-2016. Krafa stefnenda sem rekja mætti til gallaðrar þjónustu, fynnist á fjórum árum, frá því að þjónustan var veitt, sbr. 3. gr. fyrningalaga nr. 150/2007. Þar sem ekki liggur nákvæmlega fyrir hvenær það var ber að miða við útgáfudaga reikninga sem liggja frammi í málinu.

Stefndi setti síðasta glugga í hús stefnenda í desember 2016 en mál þetta var höfðað í apríl 2022 en þá var fjögurra ára fyrningarfrestur samkvæmt ákvæðinu löngu liðinn. Stefndi mótmælir því að bótakrafa stefndu sé skaðabótakrafa utan samninga. Krafa stefnenda sé um skaðabætur innan samninga og skipti þá engu hvenær stefnendur

hafi fengið nauðsynlega vitneskju um meinta vanefnd stefnda þar sem krafan fyrnist frá þeim degi er meint vanefnd átti sér stað.

Þá heldur stefndi því fram að krafa stefnenda sé verulega vanreifuð, þar sem ekki liggi fyrir mat á ástandi og ísetningu allra glugga sem beðist var mats á. Þá sé heldur ekki tekið fram hvert meint heildartjón stefnenda var vegna vatnslekans og hve stór hluti var bættur af tryggingafélaginu, né hvort þau fengu bætur vegna glugga og hve mikið.

Jafnframt hafi stefnendur ekki tekið tillit til þess í dómkröfum sínum að draga 100% virðisaukaskatt frá heildarfjárhæð, eins og dómvenja sé og þau eigi rétt til samkvæmt nágildandi reglum. Ekki skiptir máli í því sambandi hvernig reglur verða þar um þegar dómur fellur, enda liggi fyrir að þau hafi þegar skipt um glugga og væntanlega fengið virðisaukaskatt endurgreiddan af vinnu við gluggaskiptin. Engin tilraun sé gerð til þess að gera grein fyrir þessari staðreynd í stefnu, sem styður þá málsástæðu stefnda um að krafa stefnenda sé verulega vanreifuð.

Varakrafa stefndu um verulega lækkun krafna stefnenda sé studd sömu málsástæðum og aðalkrafa stefndu. Er þá sérstaklega bent á að stefnendur hafi ekki tekið tillit til þess að þau eigi rétt til endurgreiðslu virðisaukaskatts en einnig til þess að fyrir liggi og stefnendur hafa viðurkennt að stefndi sá ekki um að setja alla gluggana í hús þeirra en þau gera samt kröfu um að stefndi bæti þeim tjón vegna gallaðrar þjónustu annars aðila.

Þó ekki sé gerð krafa um frávísun krafna stefnenda, þá telur stefndi að krafa stefnenda sé svo vanreifuð að þessu leiti að það hljóti að koma til skoðunar hjá háttvirtum dómi, að vísa málinu frá dómi ex officio.

Krafa stefndu um málskostnað styðst við 1. mgr., 130. gr. um meðferð einkamála nr. 91/1991. Vísað er til meginreglna kröfu- og samningaréttar, ákvæða laga nr. 42/200 um þjónustukaup, lausafjárkaupalaga nr. 50/2000, meginreglna skaðabótaréttar, ákvæða laga nr. 150/2007 um fyrningu kröfuréttinda og til laga nr. 91 frá 1991 um meðferð einkamála.

### **Skýrslur fyrir dómi.**

Fyrir dóminum gáfu aðilaskýrslu, Gísli Jóhann Sigurðsson, fyrirsvarsmaður stefna og stefnandi, Kristín Á. Arnberg Þórðardóttir. Þá gáfu skýrslu vitnin, Þórður Árnason, Ólafur Arthúrssson og Thomas Zahmiser. Verður vitnað til framburðar þeirra eftir því sem þörf þykir við úrlausn málsins.

### Forsendur og niðurstaða.

Ágreiningslaust er í máli þessu að stefnendur keyptu glugga frá stefnda, fyrst á árinu 2013 og síðan aftur á árunum 2014, 2015 og 2016. Þegar stefnendur keyptu glugga á árinu 2013, í apríl og ágúst 2014, í mars 2015, og á árinu 2016, setti stefndi gluggana í að beiðni stefnanda. Stefnendur keyptu einnig glugga af stefnda í ágúst og september 2015 en stefndi kveður stefnanda hafa fengið þriðja aðila til að setja þá glugga í húsið. Ágreiningur er um þá fullyrðingu stefnda en samkvæmt niðurstöðum matsgerðarinnar þá er eingöngu gert kostnaðarmat á þeim gluggum sem ágreiningslaust er um að stefndi hafi sett í, þ.e. tíu gluggar. Eru það gluggar sem rauðmerktir eru á teikningu af fasteigninni, þrír gluggar á austurhlið, fjórir gluggar og hurð á suðurhlið og tveir gluggar og hurð á eftir hæð vesturhliðar.

Í ágúst 2019 fór vatnslögn í sundur í húsi stefnanda og var farið í viðgerðir og tjónið bætt af hálfu tryggingafélags. Í kjölfar vatnslekans, eða á árinu 2019 höfðu stefnendur samband við stefnda vegna hugsanlegs leka frá gluggum hússins. Fyrir dóminum kom fram bæði hjá stefnanda og fyrirsvarsmanni stefnda að stefndi hafi komið að beiðni stefnanda og skoðað ísetningu glugga, allavega í eitt sinn áður en vatnstjónið varð og í tvígang eftir það, og fullyrti stefndi að ekkert væri að ísetningu glugganna. Þá hafi stefndi tekið einn glugga úr á árinu 2019 og sett í aftur og fullyrt að það væri ekkert að ísetningunni. Samkvæmt matsgerð dómkvaddis matsmanns var mestur lekinn út frá þeim glugga.

Stefnendur fengu dómkvaddan matsmann þann 11. maí 2021 til þess að meta:

1) Hvort ísetning, einangrun, frágangur og eða önnur þjónusta matsþola við gluggaskipti í fasteign matsbeiðanda hafi að einhverju leyti verið frábrugðin því sem matsmaður telji fagleg vinnubrögð.

2) Hvort þéttiefni og/eða einangrun, svo sem kítti eða frauð, notuð af matsþola hafi verið með þeim hætti sem teljist hefðbundið og fullnægjandi við viðlíka framkvæmd.

3) Ef svör við spurningum 1 og 2 séu að einhverju leyti jákvæði var þess óskað að matsmaður legði mat á það hvort sú rakamyndun sem sé/var inni í veggjum hússins og liggja meðfram gluggum geti verið tilkomin vegna annmarka við ísetningu, einangrun, frágang eða þéttingu glugganna eða þjónustu að öðru leyti og

4) að óskað var eftir sjálfstæðu mati matsmanns á því hvort einhverjir aðrir annmarkar hafi verið á framangreindri framkvæmd og hverra útbóta væri þörf. Á

matsfundi er bókað að tekið hafi verið frá gluggum á austurhlið og suðurhlið. Síðar í matsgerðinni segir að tekið hafi verið frá gluggum á austurhlið 2. hæðar.

Hefur matsgerðinni ekki verið hnekkt. Stefndi hafi möguleika á að láta kveða til yfirmatsmenn en gerði ekki.

Stefnendur byggja á því að þeim hafi fyrst orðið sannanlega ljós vanefnd stefnda við gluggaísetninguna þegar að matsmaður opnaði fyrir glugga og gluggaskipti fóru fram á árinu 2021.

Stefndi mótmælir því að um galla á þjónustu hafi verið að ræða. Þá byggir hann einnig á því að krafa stefnenda sé fyrnd eða fallin niður fyrir tómlætissakir. Því mótmæla stefnendur.

Í matsgerð dómkvadds matsmanns, sem ekki hefur verið hnekkt, kemur fram að hann hafi tekið frá gluggum á austur og suðurhlið hússins. Í umfjöllun um ástand ísetningar glugganna segir m.a. að við þá skoðun hafi komið í ljós að þegar búið var að fjarlægja timburhlutann í falsinu þá sé fyllt upp með einangrun og sýndur kítistaumur við gluggabrún og áfella þar á sem nái inn að steinvegg. Kítistaumurinn virðist koma á gluggann og við áfellu en nái ekki að steinvegg. Þegar áfellan var tekin frá þá gat hún ýmist verið mjög föst á eða frekar laus. Þetta hafi ráðist af því hversu mikið kítta hafi verið sett á gluggann og vegginn. Þá hafi kítta verið á einangruninni sem gat verið þunn slika upp í ca. 1-5 mm þykk, bilið frá karmi út í vegg hafi verið 2-4 cm. Það hafi verið hægt að sjá tvenns konar frágang, þ.e að kítta á einangrunina og að leggja áfelluna á það eða að setja ekki kítta á einangrunina heldur á kantana á áfellunni og leggja hana yfir bilið. Þegar áfella hafi verið tekin frá þá hafi verið hægt að finna raka í einangrun undir henni og skipti þá ekki máli hvort áfellan hafi verið mjög föst eða ekki. Mjög föst áfella á suðurhlið hafi t.d. verið þurr undir en mjög föst áfella á gluggum á austurhlið á 2. hæð hafi verið með rennandi blauta einangrun undir svo að vatn hafi lekið úr þegar þrýst var á hana. Kíttun hafi yfirleitt verið meiri í neðri hornum á hliðarstykkjum sem hafi komið út frá því að kíttað hafi verið nokkuð góðum taumi að neðan sem hafi lokað drenleiðum frá hliðarstykkjum. Þetta geri það að verkum að vatn sem komist inn fyrir áfellu ofar renni þarna niður og lendi á þessu kítta neðst og tilviljun ein ráði því hvort það fari inn eða út. Gluggar sem hafi verið teknir úr á meðan að matsmaður var á staðnum hafi verið blautir í þessum neðri hornum en einnig trélistinn sem hafði verið settur undir plastrammann.

Fyrir dóminum kvað matsmaður aðspurður að veðurkápan utan á húsinu, Steni klæðningin, hafi ekkert með það að gera hvort vatn komist inn fyrir ísetta glugga né það að þakkant hafi vantað á húsið með þeim afleiðingum að vatn hafi komist á milli utanhússklæðningu og veggjar. Segir í matsgerðinni að matsmaður hafi ekki greint hvort vatn kæmi undir klæðninguna eða með áfelli en þó virðist það vera með áfelli. Vatn undir klæðningu geti verið mikill skaðvaldur við glugga og því sé nauðsynlegt að kíttun sé sjálfstæð frá glugga að steinvegg en ekki tengd klæðningu eða áfelli.

Í niðurstöðum matsmanns segir að kíttun ofan á einangrun sé of efnislítill og á röngum stað og að áfellan komi ekki í staðinn fyrir kíttunina samanber þá bleytu sem sé í einangruninni. Varðandi þéttingu við utanhússklæðninguna þá sé ekki hægt að gera ráð fyrir því að hún sé vatnsheld á samsetningum. Svo virðist sem áfellan nái ekki að þetta í öllum tilfellum og því þurfi aðalþéttingin, þ.e. kíttistaumurinn, að vera sjálfstæð á milli glugga og veggjar án þess að áfellan sé það viðloðandi eða útveggjaklæðing. Við matsspurningu 1 svarar matsmaður því til að framkvæmdin við ísetningu glugganna sé frábrugðin að því leiti að ekki sé sérstakur kíttistaumur sem loki bilinu milli glugga og steinveggs og auk þess að hann telur að sá kíttistaumur sem ætti að loka bili milli glugga og múrs sé ekki til staðar og að það sé verulega frábrugðið því sem ætti að vera. Matsmaður telur að áfellan sem sé til staðar sé ekki nægjanleg þétting ein og sér.

Stefndi byggir m.a. á því að ekki hafi verið kvartað um leka frá neinum glugga fyrr en á árinu 2019 en þá hafi öll fyrri viðskipti aðila verið fyrnd sbr. 17. gr. laga um þjónustukaup og einnig samkvæmt 3. gr. fyrningarlaga nr. 150/2007 og stefndi beri ekki lengur í ábyrgð á ísetningu glugganna. Þá sjáist á gögnum málsins að búið sé að múra upp að gluggakarmi á glugga á neðrihæð austurhliðar og þar með sé búið að eyðileggja frágang stefnda á þeim glugga. Geti hann því ekki borið ábyrgð á því. Þá liggja fyrir að komist vatn á bakvið klæðningu hússins, eins og hann hafi ítrekað bent á en stefnendur ekki hlustað á, geti það valdið leka með gluggum. Þessu mótmæla stefnendur og kveða fyrningu fyrst byrja að líða þegar að matsgerðin lá fyrir í nóvember 2021.

Samkvæmt gögnum málsins telur dómurinn engu breyta þótt farið hafi verið í framkvæmdir við gluggaskipti eftir síðustu viðskipti aðila og breyti engu um vinnuáferðir stefnda við ísetningu glugganna í upphafi. Þá kveður fyrirsvarsmáður stefnda það styðja málsvörn sína að matsmaður hafi átt erfitt með að ná listum af glugga á efri hæð þar sem þeir hafi verið svo fastir í kíttinu.

Fyrirsvarsmaður stefnda kvaðst hafa komið í eitt skipti áður en vatnstjónið varð að beiðni stefnanda vegna kvörtunar um leka og kvaðst ætíð hafa verið viljugur til að koma þegar þau báðu um það. Þá hafi hann komið nokkrum sinnum til þeirra vegna kvartana en aldrei fundið neitt að utan að þau hafi ekki virt ábendingar hans um að laga þakkantinn á húsinu en þar kæmist vatn inn og færi á bak við veðurkápu hússins.

Eins og rakið hefur verið kveðst stefndi hafa komið í það minnsta tvisvar sinnum sérstaklega til stefnanda til að kanna með leka út frá ísetningu glugga í húsinu en í bæði skiptin hafi stefndi fullyrt að ekkert væri að ísetningu glugganna. Samræmist það framburði stefnanda.

Samkvæmt niðurstöðum dómkvadds matsmanns var frágangi og ísetningu glugganna sem hann skoðaði og ísettir voru af stefnda, verulega ábótavant. Kvað hann ísetninguna ekki standast þær kröfur sem gerðar séu til ísetningar glugga og unnið sé af fagmönnum sem stefndi gefur sig út fyrir að vera.

Stefndi byggir m.a. á því að ekki hafi verið tekið frá öllum gluggum sem hann hafi sett í húsið og því ósannað að ísetning annarra glugga en matsmaður skoðaði hafi verið ábótavant enda ekki borið á leka frá öllum gluggunum.

Matsmaður kom fyrir dóminn og kvaðst hafa tekið frá tveimur gluggum á suðurhlið hússins og þar hafi mátt finna raka en ekki mikið vatn. Á austurhlið hafi áfellur verið teknar frá tveimur gluggum á efri hæð og þær hafi verið mjög fastar en þar hafi verið mikið vatn. Vatn hafi lekið út úr glugganum og þéttingin fyrir innan eða frauðið hafi verið eins og svampur. Kvað hann heilkíttun allan hringinn á glugganum hafa vantað og áfellurnar ekki hafa haldið vatni. Hann hafi spurt á vettvangi um gömlu gluggana hvort hafi verið kíttað í kverkarnar þar sem kíttun kemur að steini en það hafi ekki verið gert, þar sé spurning hvort hafi verið kíttað eða límt með kíttinu. Það eigi við alla gluggana sem hafi verið opnaðir. Allir gluggar sem matsmaðurinn hafi skoðað hafi allir verið gerðir á sama hátt en glugginn á efri hæð í austur hafi verið áberandi verstur. Kvaðst matsmaður ekki hafa opnað fleiri glugga þar sem að hann hafi verið upplýstur um það á vettvangi að sama aðferð hafi verið notuð við ísetningu allra glugganna.

Matsmaður kvað að sá kíttistamur sem ætti að loka bili milli glugga og múrs sé ekki til staðar og það sé verulega frábrugðið því sem ætti að vera. Áfella sú sem sé til staðar sé ekki nægjanleg þétting ein og sér.

Matsmaður kvað aðspurður að vatn sem kæmi niður með þakkanti kæmi helst niður með einangrun hússins en ísetning glugga eigi að bera sig sjálf og vatn innan veðurkápu eigi ekki að hafa áhrif á þéttingu glugga.

Matsmaður kvaðst hafa reiknað með lengdarmetrum í kostnaðarmati sínu vegna þeirra glugga sem óumdeilt sé að stefndi hafi sett í húsið og hann hafi fengið upplýsingar um frá stefnda á staðnum.

Telur dómurinn, að til að sanna ófullnægjandi ísetningu glugganna, hafi ekki verið þörf á því að taka alla glugga úr í húsinu eins og stefndi byggir á og mótmælt er af hálfu stefnenda. Telur dómurinn nægjanlegt að fyrir liggja ófullnægjandi frágangur á þeim fjórum gluggum sem matsmaður skoðaði sérstaklega enda kvað stefndi sjálfur að sama aðferð hafi verið við ísetningu allra glugganna utan tveggja sem séu á suðurhlið hússins en þar fannst einnig raki í kíttri.

Dómurinn tekur undir þá málsástæðu stefnenda að þau hafi ekki þurft að bíða eftir því að verða fyrir tjóni eða bíða eftir því að aðrir gluggar hússins færu að leka til að eiga bótarétt á hendur stefnda vegna gallaðra ísetningar.

Samkvæmt 9. gr. þjónustukaupalaga nr. 42/2000 telst þjónusta m.a. gölluð ef árangur af unnu verki stenst ekki kröfur skv. 4. gr. eða seld þjónusta viku frá almennum öryggiskröfum skv. 5. gr., seljandi hefur gefið rangar eða villandi upplýsingar í auglýsingum eða örðum tilkynningum sem beint sé að almenningi eða neytanda sérstaklega enda hafi þær verið forsenda fyrir kaupum á þjónustu. Á heimasíðu stefnda eru gluggar og ísetning þeirra auglýst sem sérlega vönduð vara og að íbúar geti haft áhyggjur af öðru en þeim næstu 35 til 40 árin. Þrátt fyrir fjögurra ára fyrningarfrest skv. 9. gr. laga nr. 150/2007 um fyrningu kröfuréttinda máttu stefnendur búast við lengri endingartíma ísetningar þar sem að stefnandi sá bæði um sölu glugganna og ísetningu þeirra.

Þá kemur fram, bæði í matsgerð hins dómkvadda matsmanns sem hann staðfesti fyrir dómi að frágangur á frauði og kítun hafi verið ófullnægjandi við ísetningu glugganna. Telst þjónusta stefnda að þessu leyti vera gölluð sbr. 1. tl. 1. mgr. 9. gr. laga nr. 42/2000.

Samkvæmt 1. mgr. 17. gr. laga nr. 42/2000 skal neytandi bera fyrir sig galla á keyptri þjónustu innan sanngjarns frests eftir að hann vissi eða mátti hafa verið ljóst að hún væri gölluð. Hafi neytandi ekki gætt þessa glatar hann rétti sínum til að bera fyrir sig gallann. Samkvæmt 2. mgr. getur neytandi ekki kvartað ef hann kvartar ekki innan

tveggja ára frá afhendingardegi þjónustunnar. Þetta gildi ekki ef seljandi þjónustu hefur í ábyrgðaryfirlýsingu eða öðrum samningi tekið á sig ábyrgð vegna galla í lengri tíma. Í 3. mgr. segir að þessi grein eigi ekki við ef seljandi þjónustu hafi brotið gegn almennum viðskiptaháttum eða á annan hátt sýnt af sér vítavert gáleysi.

Af öllu framanvirtu telur dómurinn að gluggaísetning stefnda hafi verið ábótavant og ekki staðist þær kröfur sem gerðar hafi verið til gluggaísetninga þegar gluggarnir voru settir í. Þá telur dómurinn að stefnendur hafi ekki mátt vita um gallann eða geta staðreynt hann fyrr en eftir að þau hafi fengið framangreinda matsgerð í hendur eða í nóvember 2021. Þá liggur fyrir og er staðfest af stefnda að stefnendur hafi kvartað undan raka fyrir eða á árinu 2019 og stefndi komið til að ganga úr skugga um kvartanir stefnenda um leka en hann ekkert fundið sem skýrt gæti leka.

Af öllu framanvirtu telur dómurinn að stefnendur hafi sannað sök í máli þessu og að krafan sé ekki fyrnd né fallin niður fyrir tómlætissakir.

Ekki er ágreiningur um útreikninga á kostnaði vegna gallaðra ísetningar í matsgerð utan að stefndi telur að þeir gluggar sem matsmaður skoðaði ekki eigi ekki að vera bótaskyldir. Við munnlegan málflutning tók lögmaður stefnenda fram að verði tekið tillit til 60% afsláttar af virðisaukaskatti vegna vinnu á verkstað sé krafan 1.750.673 krónur en ef tekið sé tillit til 100% afsláttar af virðisaukaskatti vegna vinnu á verkstað sé krafan 1.627.855 krónur. Fram kom hjá stefnanda Kristínu svo og matsmanni að þegar að hann skoðaði gluggana hafi stefnendur á sama tíma verið að skipta út öllum gluggum í húsinu. Hafi það verið í ágúst 2021. Verður að miða virðisaukann við það tímabil en stefnendur hafa þá getað sótt um endurgreiðslu á virðisaukaskatti vegna vinnu við skiptingu og ísetningu glugganna sem var samkvæmt reglugerð nr. 690/2020 100% frá 1. mars 2020 til og með 31. desember 2021.

Verður stefndi því dæmdur til að greiða stefnanda 1.627.855 krónur ásamt dráttarvöxtum eins og greinir í dómsorði.

Með vísan til 1. mgr. 130. gr. laga nr. 91/1991 um meðferð einkamála verður stefndi dæmdur til að greiða stefnendum 2.700.000 krónur í málskostnað. Hefur þá verið tekið tillit til útlagðs kostnaðar en ekki er tekið tillit til virðisaukaskatts.

Dóm þennan kveða upp Ástríður Grímsdóttir og Þórhallur Haukur Þorvaldsson héraðsdómarar ásamt Ásmundi Ingvarssyni byggingarverkfræðingi.

**Dómsorð:**

Stefndi, PGV Framtíðarform ehf., greiði stefnendum, Kristínu Á. Arnberg Þórðardóttur og Birgi Sigurðssyni, 1.627.855 krónur ásamt dráttarvöxtum skv. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 38/2001 frá 21. desember 2021 til greiðsludags.

Stefndi greiði stefnendum 2.700.000 í málskostnað.