

Kuluttajariitalautakunnan ratkaisu vesihuoltolaitoksen ja kuluttajan väliseen erimielisyyteen

Kuymltk 15.02.2023 § 17

Valmistelija

kuntaympäristöjohtaja Jari Lämsä p. 040 630 4035

Oheismateriaalina jaetaan kuntalaisen 9.1.2023 sähköpostitse lähettämä korvausvaatimus, joka koskee kiinteistön vesijohdoissa sattunutta vuotovesisivahinkoa osoitteessa x..

Vahingonkorvausta vaaditaan kiinteistön vesivahingosta vesihuollon yleisten sopimusehtojen noudattamisena ja sillä perusteella, että vesihuoltolaitos ei ole ilmoittanut asiakkaalle etäluettavien vesimittarien hälytysdatan kautta mahdollisesti saatavaa vuototietoa.

”Koska vuodosta ei ilmoitettu meille vuototiedon ilmaannuttua vesihuoltolaitoksen järjestelmään, vaan vuoto jatkui noin kolmen kuukauden ajan mahdollistaen n. 30m3 veden valumisen talon alapohjaan, vaadimme, että kunta korvaa 30 % vesivahingon kokonaiskorjauskustannuksista sekä hukkaan vuotaneen veden ja jäteveden kustannuksen.”

Toivakan kunta ei seuraa aktiivisesti asiakkaiden vesimittareiden hälytysdataa eikä kunta ole tästä johtuen havainnut tätä poikkeavaa kiinteistön vedenkulutusta. Tällä hetkellä vesimittarien kautta tulevia hälytyksiä voi asiakas itse tilata omaan sähköpostiinsa, mutta tämä palvelu ei ole ollut vielä käytössä vahingon sattumishetkellä syksyllä.

Vesihuoltolaitoksen yleisten sopimusehtojen mukaan yhtäläillä kiinteistön omistajan tulee olla perillä omasta vedenkulutuksestaan.

Vahingonkorvausvastuun syntyminen edellyttää yleisten vahingonkorvausperiaatteiden mukaan syy-yhteyttä eli tuottamusta itse vahinkoon. Tuottamuksella tarkoitetaan vahingon aiheuttajan huolimattomuutta tai tahallisuutta. Lisäksi tuottamuksesta johtuen vahinkoa kärsineen tulee näyttää syy-yhteys vahingon aiheuttajan ja tapahtuneen vahingon välillä.

Esittelijä

Kuntaympäristöjohtaja Jari Lämsä

Päätösehdotus

Päätösehdotus annetaan kokouksessa käydyn keskustelun jälkeen.

Päätös

Käydyn keskustelun jälkeen kuntaympäristöjohtaja teki päätösehdotuksen. Lautakunta päättää hylätä korvausvaatimuksen. Lautakunta katsoo, että sillä seikalla, että vesihuoltolaitos ei aktiivisesti seuraa vesimittareiden tuottamaa hälytysdataa, ei ole syy-yhteyttä itse vahinkotapahtumaan. Kiinteistön omistaja on vastuussa kiinteistön vesijohdoista verkostoon liittämiskohtaan asti.

Kuntaympäristölautakunta hyväksyi yksimielisesti kuntaympäristöjohtajan päätösehdotuksen.

Kuymltk 19.04.2023 § 35

Valmistelija

kuntaympäristöjohtaja Jari Lämsä p. 040 630 4035

Kuntaympäristölautakunnan päätökseen 15.2.2023 § 17 on jätetty oikaisuvaatimus. Oikaisuvaatimus on saapunut määräajassa ja asia käsitellään.

Oikaisuvaatimuskirje on kokonaisuudessaan esityslistan oheismateriaalina.

Oikaisuvaatimuksessa uudistetaan vaatimus kiinteistöllä sattuneen vesivahingon korvaamisesta vesihuollon yleisten toimitusehtojen perusteella.

Ensisijaisesti oikaisuvaatimuksessa ja sen perusteena viitataan vesihuoltolaitoksen yleisten toimitusehtojen kohtaan 8.5. Laitoksen velvollisuudet: "Jos laitos toteaa, että asiakkaan vedenkulutus on niin suuri, että on syytä epäillä vuotoa kiinteistön kvv-laitteistossa, laitos saattaa asian asiakkaan tietoon"

Oikaisuvaatimuksessa todetaan virheellisesti, että vuoto olisi ollut laitoksen tiedossa. Mikäli vuoto olisi havaittu, asiasta olisi informoitu ilman muuta asiakasta.

Asiakkaiden vedenkulutus vaihtelee suuresti ja etäluettavien vesimittarien asennusten jälkeen mittareiden mahdollistamaa hälytysdataa on vasta koemielessä tilattu laitoksen suuntaan sähköposteina ja tekstiviesteinä. Järjestelmää ei ole otettu vielä aktiiviseen käyttöön tässä mielessä ja laitos ei siis tällä hetkellä seuraa aktiivisesti järjestelmän tuottamia hälytysviestejä.

Vesimittareihin liittyvä hälytysominaisuus on osoittautunut osittain puutteelliseksi. Esimerkiksi vuotohälytyksien osalta nykyinen järjestelmä mahdollistaa tällä hetkellä kolmen erilaisen hälytysasetuksen, jotka voidaan asettaa tilaukseen yhtäaikaaisesti kaikille noin 750 käyttöpaikalle (mittareille). Laitos voi siis tilata tällaisen hälytystiedon sähköpostiviesteinä ja tekstiviesteinä koko mittarikannasta.

Hälytysviestien vastaanottokokeilussa on todettu, että järjestelmän nykyisellään mahdollistamat asetukset vuotohälytyksien osalta tuottavat erilaisia hälytysviestejä laitokselle erittäin paljon lyhyessä ajassa. Saapuneesta yksittäisestä viestistä ei ole mahdollista tulkita, onko viesti merkki vesivuodosta kiinteistön putkistossa vai jostakin muusta. Hälytysviesti lähtee esimerkiksi tiputtamaan jääneestä hanasta, kun vuorokautinen jatkuva kulutus käyttöpaikalla ylittää määrätyn oletusasetuksen. Laitos ei voi itse muuttaa tätä oletusasetusta.

Tästä edellä kuvatusta syystä laitos ei ole havainnut oikaisuvaatimuksen tekijän kiinteistöllä tapahtunutta poikkeavaa vedenkulutusta, vaan asia on huomattu vasta asiakkaan itse otettua yhteyttä laitokseen marraskuussa 2022.

Vahingonkorvausvastuun syntyminen edellyttää, että laitoksen palvelussa on laissa määritelty virhe.

Vesihuoltolain 28 § säätelee laitoksen vahingonkorvausvelvollisuutta. Vesihuoltolaitos on velvollinen korvaamaan vesihuollossa tai huleveden viemäröinnissä olevasta virheestä henkilölle taikka yksityiseen käyttöön tai

kulutukseen tarkoitettulle ja vahinkoa kärsineen pääasiassa sellaiseen tarkoitukseen käyttämälle omaisuudelle aiheutuneen vahingon.

Nyt kysymyksessä oleva vuotovahinko ei ole johtunut vesihuollossa olevasta virheestä.

Välillisen vahingon vesihuoltolaitos on velvollinen korvaamaan vain, jos virhe tai vahinko aiheutuu huolimattomuudesta laitoksen puolelta. Välillisenä vahinkona pidetään Vesihuoltolain 28 §:n mukaan esimerkiksi sellaista vahinkoa, joka aiheutuu muusta sopimukseen perustuvasta velvoitteesta.

Välillisestä vahingosta laitos vastaa vain, jos laitoksen syyksi voidaan lukea tuottamusta eli laitos on aiheuttanut vahingon huolimattomuudellaan tai laiminlyönnillään. Laitoksen vastuu välillisestä vahingosta on siten suppeampi kuin henkilö-, esinevahingosta sekä taloudellisesta vahingosta.

Toivakan kunnan vesihuoltolaitos ei ole aiheuttanut vahinkoa, vaan vahinko on syntynyt asiakkaan vastuulla olevissa kvv-putkistossa. Oikaisuvaatimuksen tekijä perustaa oikeutensa siihen, että vuoto olisi pitkittynyt laitoksesta johtuvasta syystä. Näin ei ole, koska laitos ei ole tätä vuotoa myöskään itse havainnut, vaan vuodon havaitsi asiakas.

Vahingonkorvausvaatimuksessa on esitetty korvausvaatimuksena 30 % vesivahingon kokonaiskorjauskustannuksista, mitkä eivät ole tarkalleen tiedossa. Lisäksi oikaisuvaatimuksessa todetaan, että asian edetessä kärjäoikeuteen, hakija vaatii ”täysiä korvauksia vesivahingon kokonaiskorjauskustannuksista”.

Kuntaympäristölautakunnalle esitellään etäluettavien vesimittareiden mahdollistama hälytysviestipalvelu ja sen ongelmat käytännön esimerkein kokouksessa.

Esittelijä	Kuntaympäristöjohtaja Jari Lämsä
Päätösehdotus	Annetaan kokouksessa käydyn keskustelun jälkeen.
Päätös	Kokouksessa käydyn keskustelun jälkeen kuntaympäristöjohtaja teki päätösehdotuksen. Kuntaympäristölautakunta päättää hylätä oikaisuvaatimuksen. Lautakunta katsoo, että vahinko ei ole johtunut vesihuoltolaitoksen virheestä tai tuottamuksesta. Laitos ei ole havainnut vuotoa. Kuntaympäristöjohtajan kokouksessa tekemä päätösehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

Kuymltk 21.02.2024 § 13

Valmistelija	kuntaympäristöjohtaja Jari Lämsä p. 040 630 4035 Kuntaympäristölautakunta hylkäsi korvausvaatimuksen kiinteistön vesivahinkoa koskevassa asiassa päätöksellään 15.2.2023 §17 ja tämän päätöksen johdosta tehdyn oikaisuvaatimuksen 19.4.2023 § 35. Vahingonkorvausvaatimusta ja oikaisuvaatimusta koskevat edellä mainitut päätökset <u>ovat lainvoimaisia</u>.
--------------	--

Kiinteistön omistaja on pyytänyt Kuluttajariitalautakunnalta ratkaisua vesivahingon ja vesihuoltolaitoksen yleisten sopimusehtojen tulkinnasta Kuluttajariitalautakunnalle 5.12.2023 ja 6.2.2024 lähetetyillä sähköpostiviestillä.

Ratkaisupyyntöissä kiinteistön omistaja väittää edelleen virheellisesti, että vesivahinko tai sen ajankohta kiinteistöllä olisi ollut laitoksen tiedossa sen vuoksi, että tämä olisi ollut mahdollista havaita etäluettavien mittareiden hälytysviestejä systemaattisesti läpi käyden. Kuitenkin vuoto havaittiin vasta asiakkaan itse otettua yhteyttä laitokseen ja vasta tässä yhteydessä asiakkaalle on tulostettu (Henna Breilin) kiinteistön vedenkulutusta koskevat raportit takautuvasti vahingon ajalta.

Asia on todettu näin myös kuntaympäristölautakunnan aiemmissa käsittelyissä edellä, että vuoto on havaittu jälkikäteen eikä esimerkiksi reaaliaikaisesti vesimittareiden tuottamista hälytysviesteistä. Vesihuoltolaitos ei siis ole jättänyt ilmoittamatta asiakkaalleen tiedossaan olevaa vuotoa, kuten kiinteistön omistaja väittää. Asiakkaalle on jälkikäteen poimittu raportti vain hänen kiinteistönsä vesimittarin tuottamista kulutustiedoista ja hälyytyksistä.

Kirjeessä arvostellaan perehdyttämisen puutetta digitaalisen vesimittarin luentaan. Digitaalinen vesimittari kiinteistöllä eroaa kuluttajan kannalta vanhasta mittarista siten, että mittarin numerolukema vaihtuu manuaalinen pyörivän kulutuslukeman sijaan digitaalisesti, mutta mittarin luenta ei muutoin eroa vanhasta. Perehdyttämistarvetta tähän yksinkertaiseen asiaan ei ole tunnustettu. Kuluttajia on myöhemmin ohjeistettu oman mittarinsa etäluentaan, mutta tätä ei oltu vahingon sattumishetkellä vielä tehty sen vuoksi, että mittarien asennuksia oli vielä tuolloin jonkin verran tekemättä.

Ratkaisun pyytäjä ilmoittaa Kuluttajariitalautakunnalle kirjoittamassaan kirjeessä, että pöytäkirjan otteessa olisi annettu väärä tietoja. Vahingon kokonaiskustannukset eivät olleet esittelijän tiedossa vielä asiaa valmisteltaessa esityslistalle eikä esityslistan lähettämishetkellä, mutta esittelijä sai kokouspäivänä 19.4.2023 nämä vahingon kokonaiskustannukset tietoonsa lautakuntakäsittelyä varten. Tästä johtuen pöytäkirjan asian valmisteluosiossa tätä tietoa ei vielä ole ollut.

19.4.2023 Ilmoitetut vesivahingon kokonaiskorjauskustannukset olivat 15 456,12 € sis alv 24%, josta työkustannukset olivat 10 567,26 € sis alv 24%.

Toivakan kunnan vesihuoltolaitoksen yleisiä toimitusehtoja ei ole muutettu sen johdosta, että laitoksessa on otettu käyttöön digitaaliset etäluettavat vesimittarit.

Kuluttajariitalautakunta on lähettänyt Toivakan kunnalle vastauspyynnön 6.2.2024 seuraavasti:

"Tässä teitä koskeva ratkaisupyyntö tiedoksi. Teillä on oikeus vastata ratkaisupyyntöön. Jos ette toimita vastausta, asia voidaan ratkaista ratkaisun pyytäjän antamien tietojen perusteella, ja hänen vaatimuksensa voidaan hyväksyä sellaisenaan. Voitte halutessanne myös viitata kuluttajalle aiemmin antamaanne vastaukseen. Yksilöikää, mikä asiakirjoista se on. Tällöin otamme sen huomioon vastauksenanne.

Toimittakaa vastaus viimeistään 5.3.2024, jolloin se otetaan asian käsittelyssä huomioon. Yksi lähetystapa riittää.

Ilmoittakaa, myönnättekö ratkaisun pyytäjän vaatimukset kokonaan tai osittain. Jos kiistätte vaatimukset, perustelkaa miksi. Lähettäkää vastauksen mukana vain sellainen asiaan liittyvä aineisto, johon haluatte vedota. Kertokaa miten se tukee väitteitänne. Älkää lähettäkö tämän vastauspyynnön liitteenä olevia asiakirjoja takaisin vastauksen mukana.

Jos vaatimukset on numeroitu, käytäkää vastauksessa samaa numerointia.

Kehotan esittämään sovintotarjouksen. Lautakunta perehtyy siihen ja toimittaa sen ratkaisun pyytäjälle. Voitte esittää sovintotarjouksen myös suoraan kuluttajalle.

Kirjallinen päätös lähetetään osapuolille, kun asia on ratkaistu. Tällä jaostolla päätöksen saa arviolta 24 kuukauden kuluessa. Jos sovitte asian, ratkaisun pyytäjä luopuu siitä tai asiaa aletaan käsitellä tuomioistuimessa, käsittely lopetetaan. Ilmoittakaa lautakuntaan heti sovinnosta tai tuomioistuinkäsittelystä.

Mainitkaa yhteydenottoissanne asian numero. Ilmoittakaa myös, jos yhteystietonne muuttuvat.”

Kuluttajariitalautakunta on riippumaton ja puolueeton toimielin, joka käsittelee kuluttajariita-asioita. Lautakunta toimii täysistunnossa ja jakautuu asiaryhmittäin jaostoihin. Lautakunnan jäsenenä on sekä lainoppineita että lautakunnan toimivallan alaan kuuluvien asioiden asiantuntijoita.

Lautakunta ottaa käsittelyyn vain kirjallisia vaatimuksia, joissa vaaditaan jotakin hyvitystä vastapuolelta.

Lautakunnan antama päätös on tarkoitettu suositukseksi riidan ratkaisemisesta. Lautakunnan päätöksenteko voi tapahtua joko sen jaostossa tai täysistunnossa. Lautakunnan kuluttajariita-asiassa antama päätös ei ole täytäntöönpanokelpoinen, joten sillä ei ole tuomion oikeusvaikutuksia. Lautakunta siten antaa vain suositusratkaisuja. Lautakunnan antamaan päätökseen ei voi hakea muutosta valittamalla.

Lautakuntakäsittely ei kuitenkaan estä asian viemistä yleisen tuomioistuimen käsiteltäväksi.

Oikaisuvaatimus (2.3.2023), joka käsiteltiin ja hylättiin kuntaympäristölautakunnassa 19.4.2023 § 35, sisältää uhkauksen siten, että mahdollisena riita-asiana korvausvaatimus ei enää rajoittuisi 30 % osuuteen korjauskustannuksista, vaan korvausvaatimus laajenisi tällöin koskemaan koko vesivahingon kokonaiskorjauskustannuksia (”Mikäli joudumme menemään vesihuoltolaitoksen yleisten toimitusehtojen kohdan 11. Erimielisyydet mukaiseen menettelyyn, tulemme vaatimaan täysiä korvauksia vesivahingon kokonaiskorjauskustannuksista”).

Vesihuoltolaitoksen yleisten toimitusehtojen kohdan 11. mukainen menettely tarkoittaa kanteen nostamista kärjäoikeudessa:

”Laitoksen ja asiakkaan välisiä sopimuksia sekä näitä yleisiä toimitusehtoja koskevat erimielisyydet ratkaistaan tuomioistuimessa. Kanne nostetaan laitokseen liitetyn kiinteistön sijaintipaikan kärjäoikeudessa, ellei yksittäistapauksessa ole toisin sovittu tai pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu.

Asiakas, joka on edellä kohdassa 1.10 tarkoitettu kuluttaja, voi saattaa vesihuollon sopimusehtoja koskevat kuluttajariitalautakunnan toimialaan kuuluvat erimielisyydet kuluttajariitalautakunnan (www.kuluttajariita.fi) käsiteltäväksi ja nostaa kanteen Suomessa olevan kotipaikkansa käräjäoikeudessa.”

Esittelijä

Kuntaympäristöjohtaja Jari Lämsä

Päätösehdotus

Kuntaympäristölautakunta antaa kuluttajariitalautakunnalle vastauksen asiassa D/6844/39/2023:
- Toivakan kunnan vesihuoltolaitos viittaa vastauksessaan asian aikaisempiin käsittelyihin sellaisenaan.
- Toivakan kunnan vesihuoltolaitos kiistää ratkaisun pyytäjän vaatimukset kokonaan. Ratkaisun pyytäjä vetoaa vesimittarien vuotohälytysraportteihin, jotka on tulostettu ratkaisun pyytäjälle takautuvasti jälkikäteen. Laitos ei näin ollut huomannut riidan aiheena olevaa vesivuotoa kiinteistöllä siten, kuin ratkaisun pyytäjät toivoisivat tai olettavat olleen vesimittarikannan tuottamien hälytysviestien joukosta. Laitos ei ole todennut ratkaisun pyytäjien vesivuotoa kiinteistöllä laitoksen yleisten toimitusehtojen kohdan 8.5 tarkoittamalla tavalla. Vesihuoltolaitos ei seuraa mittarikannan hälytysviestejä siten kuin ratkaisun pyytäjät tässä tapauksessa ovat toivoneet tai olettavat laitoksen seuraavan. Tämä ei myöskään poikkea muiden vesihuoltolaitosten tavasta toimia.

Päätös

Hyväksyttiin yksimielisesti.

Kuymltk 16.04.2025 § 36
36/03.06.02.00/2023

Valmistelija

kuntaympäristöjohtaja Jari Lämsä p. 040 630 4035

Kuluttajariitalautakunta on antanut 7.4.2025 päätöksen kuluttajan ja vesihuoltolaitoksen erimielisyyteen vesivuodon korvausvelvollisuudesta (asia: D/6844/39/2023).

Kuluttajariitalautakunta ei ole tuomioistuin, kuten edellä asian aiemmissa käsittelyissä on kuvattu. Lautakunnan kuluttajariita-asiassa antama päätös ei ole täytäntöönpanokelpoinen, joten sillä ei ole tuomion oikeusvaikutuksia. Lautakunnan antama päätös on tarkoitettu suositukseksi riidan ratkaisemisesta. Lautakunnan antamaan päätökseen ei voi myöskään hakea muutosta valittamalla.

Kuluttajariitalautakunta suosittaa ratkaisussaan, että Toivakan kunta suorittaisi kuluttajalle korvauksen, jonka suuruus on 4949,77 euroa. Kuluttajariitalautakunnan ratkaisusta ei käy lainkaan ilmi mahdollinen muu saatu korvaus vahingosta, joten sen perusteella ei voida arvioida yleisten vahingonkorvausperiaatteiden toteutumista vahingonkorvausoikeudellisen rikastumiskiellon (tunnetaan myös nimellä eduntasoiutus) kannalta. Tämä tarkoittaa sitä, että vahingon kärsijä ei esimerkiksi voisi saada hyvitystä samasta vahingosta kahteen kertaan.

Lautakunta käy keskustelun tapauksesta ja päättää joko korvauksen maksamisesta kuluttajariitalautakunnan suosituksen mukaisesti tai sen hylkäämisestä. Jälkimmäisessä vaihtoehdossa kanteen nostaminen käräjäoikeudessa jäisi kuluttajan harkintaan.

Esityslistan oheismateriaalina on kuluttajariitalautakunnan päätös.

Esittelijä	Kuntaympäristöjohtaja Jari Lämsä
Päätösehdotus	Kuntaympäristölautakunta päättää, että Toivakan kunta noudattaa kuluttajariitalautakunnan antamaa suositusratkaisua. Korvaus maksetaan tämän päätöksen saatua lainvoiman.
Päätös	Hyväksyttiin yksimielisesti.