

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkvæðinn 12. febrúar 2021 í máli nr. 97/2020

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 15. september 2020 barst kærunefnd 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 þjónusta varnaraðila hafi verið haldin galla og krefst úrbóta. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 5. október 2020, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Andsvör varnaraðila bárust til nefndarinnar 14. október árið 2020. Sóknaraðili sendi nefndinni athugasemdir við andsvör varnaraðila þann 14. október 2020. Athugasemdir bárust frá varnaraðila þann 16. október árið 2020. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara, athugasemda sóknaraðila og athugasemda varnaraðila, afrit af reikningum vegna kaupa á borðplötu ásamt uppsetningu, afrit af skriflegum samskiptum milli sóknaraðila og varnaraðila, myndir af samskeytum á borðplötunni, staðfesting á greiðslu að fjárhæð 355.000 krónur frá sóknaraðila til varnaraðila, svo og teikning af eldhúsi sóknaraðila.

Með bréfi, dags. 27. nóvember 2020, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili festi kaup á borðplötu af gerðinni „Absolute White Quartz 20mm“ af varnaraðila ásamt þjónustu við uppsetningu borðplötunnar í eldhús sóknaraðila. Samkvæmt reikningi varnaraðila, dags. 31. ágúst 2020, er greiðslukrafa varnaraðila alls að að fjárhæð 715.006 krónur.

Sóknaraðili telur að uppsetning borðplötunnar hafi verið haldin annmarka vegna staðsetningar á samskeytum. Krefst sóknaraðili þess að varnaraðila verði gert að bæta úr annmarkanum með því að setja upp borðplötu að nýju þar sem samskeytin verði á öðrum stað sem ber minna á. Hefur sóknaraðili greitt 355.000 krónur til varnaraðila en haldið eftir greiðslu að fjárhæð 360.006 krónur þar til úrbætur hafi farið fram. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili bendir á að varnaraðili hafi ekki óskað upplýsinga frá sóknaraðila um það hvar staðsetning samskeyta á borðplötunni ætti að vera heldur tekið þá ákvörðun sjálfur. Samskeytin líti vel út en hafi verið sett á þann stað sem er mest áberandi í eldhúsinu, á miðju borði nálægt glugga og þar sem ljós skín á samskeytin. Sóknaraðili hefði að sögn viljað að samskeytin væru hjá vaskinum og borðplatan væri heil frá þeirri staðsetningu. Þá hafi sóknaraðila ekki verið veittar upplýsingar um að plöturnar væru aðeins 3 metrar á lengd. Kveðst sóknaraðili hafa óskað eftir úrbótum á kostnað varnaraðila en varnaraðili hafi hafnað þeirri kröfu.

3.2. Andsvör varnaraðila

Varnaraðili tekur fram að sóknaraðila hafi verið gefið tilboð í 20 mm quartz borðplötur. Sóknaraðili hafi ekki óskað sérstaklega eftir tiltekinni staðsetningu samskeytanna við sölumann fyrir tilboðsgerð eða þegar starfsmaður varnaraðila mætti til sóknaraðila til að mæla fyrir framleiðslu plötunnar. Hins vegar hafi verið farið yfir samskeytin á staðnum með sóknaraðila áður en þau voru skeytt saman og sóknaraðili hafi verið á staðnum þegar plöturnar voru settar upp. Þar hafi sóknaraðili spurt hvort eðlilegt væri að hafa samskeytin staðsett þarna og starfsmaður varnaraðila útskýrt að svo væri vegna hámarkslengdar borðplötunnar. Þá hafi starfsmaðurinn upplýst um að ekki væri mögulegt að hafa samskeytin hjá vaskinum. Sóknaraðili hafi sætt sig við þau svör og starfsmenn varnaraðila hafi því klárað uppsetninguna. Til að lágmarka sýnileika samskeytanna kveðst varnaraðili hafa notað sérstaka vél sóknaraðila að kostnaðarlausu, þannig að „steinn kyssir stein efst og portun fyrir steypulímingu fyrir neðan“. Sóknaraðili hafi ekki gert athugasemdir við uppsetninguna þegar verkinu lauk áður en starfsmenn varnaraðila fóru af verkstað.

Varnaraðili telur að krafa sóknaraðila um að færa samskeytin sé of seint fram komin þar sem verkinu var lokið, enda feli slík krafa í sér framleiðslu á nýrri borðplötu. Þá bendir varnaraðili á að aðeins einn staður hafi komið til greina fyrir samskeyti í eldhúsi sóknaraðila. Heildarlengd borðplötunnar í eldhúsi sóknaraðila er að sögn varnaraðila 473 cm og þar af er 90 cm breið eyja útfrá innréttingunni. Samskeyti séu staðsett við eyjuna og svo önnur á plötunni sem er alls 383 cm að lengd. Hámarkslengd quartz borðplatan er að sögn varnaraðila 322 cm á lengd en lengd borðplötunnar í eldhúsi sóknaraðila hafi þurft að vera 383 cm. Varnaraðili bendir á að ekki sé unnt að hafa samskeytin hjá eldhúsvaskinum þar sem steinninn er aðeins 20 mm þykkur. Þar er aðeins 17 cm flötur til að skeyta plötunum saman í stað 59 cm þannig samskeytin hefðu gefið sig eftir einhvern tíma og jafnvel brotið plötuna. Þá hefði ekki verið hægt að hafa samskeytin á milli glugga því samskeytin hefðu þá verið beint yfir uppþvottavélinni þar sem mikill hiti kemur upp. Samskeytin hafi því verið á besta stað miðað við leiðbeiningar framleiðanda og af reynslu varnaraðila við vinnu slíkra verka.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Í athugasemdum sínum við andsvör varnaraðila tekur sóknaraðili fram að varnaraðili sé sérfræðingur á þessu sviði en ekki sóknaraðili. Varnaraðila hafi því borið að veita sóknaraðila upplýsingar um heildarlengd borðplötunnar og benda á að samskeyti yrðu að vera í plötunni. Þá hefði varnaraðila borið að óska eftir upplýsingum frá sóknaraðila um það hvar samskeytin ættu að vera í stað þess að taka einn þá ákvörðun. Ákvörðun um staðsetningu samskeytanna hefðu átt að vera í höndum sóknaraðila sem yrði þá einnig að bera ábyrgð á því ef staðsetningin veldur því að platan skemmist. Sóknaraðili bendir að

lokum á að í símtali við sóknaraðili hafi varnaraðili sagt að unnt yrði að færa samskeytin ef sóknaraðili greiddi fyrir þá vinnu. Ekki hafi verið tekið fram að slíkt væri ekki mögulegt.

3.4. Athugasemdir varnaraðila

Í athugasemdum sínum bendir varnaraðili á að allar borðplötur, flísar og renningar miðist við 2 til 3 metra hámarks lengd sama hvort varan sé keypt í húsgagnaverslun, flísabúðum eða í steinsmiðjum. Við tilboðsgerð sé unnið úr þeim upplýsingum sem veittar eru og öllum spurningum svarað sem upp koma. Sölumenn varnaraðila taki einnig almennt fram hver sé hámarks lengd borðplatan. Ef spurningar komi upp varðandi samskeyti sé þeim svarað og viðskiptavinum veittar skýringar á því hvers vegna tiltekin staðsetning sé talin hentugust til að borðplatan endist sem lengst. Spurningum sóknaraðila um staðsetningu samskeytanna hafi verið svarað fyrir upphaf verksins og sóknaraðili hafi ekki gert athugasemdir við þær útskýringar. Þar af leiðandi hafi starfsmenn varnaraðila klárað verkið á staðnum, fest allar borðplötur, steipt samskeyti, fest eldhúsvaskinn og helluborðið ásamt því að kítta meðfram veggjum. Þá hafi sóknaraðila verið veittar þær upplýsingar að ef varnaraðili yrði við kröfu sóknaraðila um að smíða nýja borðplötu, til að skeyta saman við eldhúsvaskinn, yrði sú smíði að vera á kostnað sóknaraðila og ending samskeytanna á ábyrgð sóknaraðila.

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.

Lög nr. 48/2003 um neytendakaup (nkpl.) gilda um sölu hlutar til neytanda þegar seljandi eða umboðsmaður hans hefur atvinnu sína af sölu. Samkvæmt d. lið 2. mgr. 2. gr. laganna gilda þau ekki um samninga þegar sá sem afhendir hlut skal jafnframt láta í té vinnu eða aðra þjónustu sem felur í sér mestan hluta af skyldum hans. Um slík viðskipti gilda lög nr. 42/2000 um þjónustukaup (þkpl.).

Sóknaraðili festi kaup á borðplötu af gerðinni „Absolute White Quartz 20mm“ af varnaraðila auk þjónustu við uppsetningu borðplötunnar. Greiðslukrafa varnaraðila, samkvæmt reikningi dags. 31. ágúst 2020, er alls að fjárhæð 715.006 krónur og sundurliðast með eftirfarandi hætti:

- a. Greiðsla fyrir kaup á „Absolute White Quartz 20mm“ borðplötu, 251.647 krónur
- b. Greiðsla fyrir vinnu vegna „Gat fyrir blöndunartæki“ 5.865 krónur
- c. Greiðsla fyrir vinnu vegna „Geirskorin kantur“ 16.575 krónur
- d. Greiðsla fyrir vinnu vegna „Helluborð Sléttfelt“ 36.465 krónur
- e. Greiðsla fyrir vinnu vegna „Slípun/sögun“ 107.898 krónur
- f. Greiðsla fyrir vinnu vegna „Mæling, uppsetning – vinna á staðnum“ 120.590 krónur
- g. Virðisaukaskattur að fjárhæð 138.388 krónur.

Kostnaður við uppsetningu borðplötunnar á staðnum er að fjárhæð 120.590 krónur samkvæmt reikningi varnaraðila. Tæplega 21% heildarkostnaðarins stafar samkvæmt framangreindu af kostnaði við uppsetningu borðplötunnar og fólst meginþungi viðskiptanna í kaupum á borðplötunni. Fer því um kröfu sóknaraðila

samkvæmt ákvæðum laga nr. 48/2003 um neytendakaup, sbr. 2. tölul. 1. mgr. 1. gr. laganna.

Sóknaraðili telur að borðplatan og uppsetning hennar hafi verið haldin galla. Ákvæði 15. og 16. gr. nkpl. mæla fyrir um þau tilvik þegar söluhlutur telst haldinn galla við afhendingu í skilningi laganna. Í a. lið 1. mgr. 16. gr. nkpl. segir að söluhlutur teljist gallaður ef hann er ekki í samræmi við þær kröfur sem fram komi í 15. gr. nkpl. Ákvæði 15. gr. mælir fyrir um þá eiginleika sem söluhlutur á að búa yfir. Í 1. mgr. segir að söluhlutur skuli fullnægja þeim kröfum sem leiðir af samningi hvað varðar tegund, magn, gæði, aðra eiginleika og innþökkun. Samkvæmt a. lið 2. mgr. 15. gr. nkpl. skal söluhlutur „henta í þeim tilgangi sem sambærilegir hlutir eru venjulega notaðir til“. Í b. lið 2. mgr. segir að söluhlutur skuli „hafa þá eiginleika til að bera sem neytandinn mátti vænta við kaup á slíkum söluhlut að því er varðar endingu og annað“. Í c. lið segir að söluhlutur skuli „henta í ákveðnum tilgangi sem seljandinn vissi eða mátti vita um þegar kaup voru gerð [...]“. Í d. lið 2. mgr. 15. gr. nkpl. segir að söluhlutur skuli hafa þá eiginleika til að bera sem seljandi hefur vísað til með því að leggja fram prufu eða líkan. Samkvæmt b. lið 1. mgr. 16. gr. nkpl. telst söluhlutur haldinn galla ef seljandi hefur við kaupin vanrækt að gefa upplýsingar um atriði varðandi hlutinn eða not hans sem seljandi hlaut að þekkja til og neytandi mátti ætla að hann fengi upplýsingar um, enda megi ætla að vanrækslan hafi haft áhrif á kaupin. Þá telst söluhlutur einnig haldinn galla ef hann svarar ekki til þeirra upplýsinga sem seljandi hefur við markaðssetningu eða á annan hátt gefið um hlutinn, eiginleika hans eða notkun nema seljandi sýni fram á að réttar upplýsingar hafi verið gefnar neytanda við kaupin eða að upplýsingarnar hafi ekki haft áhrif á kaupin, sbr. c. liður 1. mgr. 16. gr. nkpl. Samkvæmt 2. mgr. 16. gr. á regla c. liðar einnig við þegar söluhlutur svarar ekki til þeirra upplýsinga sem annar en seljandi hefur gefið á umbúðum hlutarins, í auglýsingum eða við aðra markaðssetningu á vegum seljanda eða fyrri söluaðila.

Sóknaraðili festi kaup á borðplötu af varnaraðila. Í reikningi vegna kaupanna kemur fram að keyptar hafi verið 5,07 einingar af borðplötu af gerðinni „Absolute White Quartz 20mm“ á einingaverðinu 82.724 krónur, með 40% afslætti, auk virðisaukaskatts. Sóknaraðili og varnaraðili sömdu einnig um að varnaraðili tæki að sér uppsetningu borðplötunnar í eldhúsi sóknaraðila.

Af gögnum málsins verður ekki ráðið að sérstaklega hafi verið samið um það fyrirfram hvar hlutum borðplötunnar skuli verða skeytt saman svo þeir myndi eina heild. Sóknaraðili var hins vegar viðstaddur þegar borðplötunni var komið fyrir. Með hliðsjón af atvikum málsins og framlögðum gögnum er ekki unnt að fallast á það með sóknaraðila að varnaraðili hafi vanrækt upplýsingaskyldu sína um tilvist og staðsetningu samskeytanna, eða að borðplatan eða uppsetning hennar hafi verið í ósamræmi við það sem um var samið. Varnaraðili hefur gefið þær skýringar á samskeytum borðplatan að hætta sé á því að platan brotni ef samskeytin eru þar sem sóknaraðili vill hafa þau, þ.e. við vask. Þá hefur varnaraðili bent á að sama hætta myndist ef skilin eru fyrir ofan uppþvottavél þar sem mikill hiti getur myndast fyrir ofan uppþvottavélar. Ekki verður séð að staðsetning eða útlit samskeytanna sé þess eðlis að um galla sé að ræða í skilningi nkpl. að öðru leyti.

Verður því að hafna kröfu sóknaraðila um að varnaraðila verði gert að afhenda og setja upp nýja borðplötu í eldhúsi sóknaraðila.

V

Úrskurðarorð

Kröfum sóknaraðila, X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson