

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 9. september 2021 í máli nr. 20/2021

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 28. febrúar 2021 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 flísar sem keyptar voru af varnaraðila hafi verið haldnar galla og krefst skaðabóta. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

### II

#### Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 5. mars 2021, 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 þann 22. mars 2021. Athugasemdir við andsvör varnaraðila bárust frá sóknaraðila þann 29. mars 2021. Athugasemdir bárust frá varnaraðila 8. apríl 2021.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila og varnaraðila, staðfesting á kaupum þeim sem deilt er um í málinu, myndir af flísum, myndbönd af flísunum, afrit af skriflegum samskiptum milli sóknaraðila og varnaraðila, tilboð í flísalögn í fasteign sóknaraðila frá 20. desember árið 2020, svo og tilboð í vinnu við flísalögn að nýju í fasteign sóknaraðila.

Með bréfi, dags. 21. maí 2021, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili festi kaup á gólflísum af gerðinni Statario Grigio Lucido af varnaraðila í desember árið 2020. Ásamt gólflísum festi sóknaraðili einnig kaup á veggflísum af varnaraðila. Sóknaraðili hefur greitt varnaraðila alls 3.058.851 krónur fyrir flísarnar, bæði gólf- og veggflísar, með þremur aðskildum greiðslum. Flísarnar, hvítar marmaraflísar, voru lagðar á tæplega 190 fermetra á gólfi fasteignar sóknaraðila, af múrurum á vegum sóknaraðila, sem hófu flísalögnina í janúar 2021. Í lok janúar kveðst sóknaraðili hafa orðið vör við galla á flísunum.

Sóknaraðili telur að flísarnar hafi verið haldnar galla við kaupin og krefst endurgreiðslu kaupverðsins, svo og greiðslu sem nemur þeirri fjárhæð sem sóknaraðili greiddi múrurum fyrir vinnu við lagningu flísanna, auk alls kostnaðar við að fjarlægja flísarnar svo unnt sé að flísaleggja gólfið að nýju. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðila verði gert að greiða fyrir málningarvinnu sem þurfi að framkvæma að nýju þegar búið er að rífa flísarnar og endurgreiðslu lögmannskostnaðar. Sóknaraðili gerir einnig kröfu um að varnaraðila verði gert að greiða tilgreindum aðila fyrir þá vinnu sem unnin var í þágu varnaraðila við skoðun og mat á flísunum. Varnaraðili krefst þess aðallega að kvörtun sóknaraðila verði vísað frá kærunefndinni en til vara að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

### 3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili kveðst hafa orðið vör við hið minnsta sjö tegundir yfirborðsgalla á flísunum. Hafi sóknaraðili tekið eftir því að flísarnar væru ekki eins og þær ættu að vera þann 28. janúar 2021, þegar múrararnir hafi verið búnir að leggja allar gólfflísar fyrir utan á baðherbergjum fasteignarinnar. Sóknaraðili tekur fram að þrír mjög reynslumiklir múrarar hafi lagt flísarnar og unnið verkið vel. Eftir skoðun sóknaraðila og múrara hafi verið ljóst að um galla væri að ræða á flísunum. Sóknaraðili tilkynnti því varnaraðila um þá annmarka sem hún taldi vera á flísunum.

Á yfirborði flísanna er að sögn sóknaraðila að finna mynstur eða „stimplanir“ sem er sambærilegt því mynstri sem er undir flísunum. Mynstrið sé rispað inn í efsta lag flísanna, líkt og flísunum hafi verið staflað með blautu yfirborði og verið láttnar þorna þannig að mati sóknaraðila. Þá séu röndóttar mattar rendur í nokkrum flísunum eftir umbúðirnar sem þær voru í, sem eru úr bylgjupappa. Litlar holur nái inn undir yfirborð nokkurra flísa og skrýtið far sé í einni flís sem hafi komið til við framleiðsluna. Þá séu mattar rendur fastar á yfirborði flísanna sem sé mjög áberandi þar sem um hvítar, háglans flísar sé að ræða. Að sögn sóknaraðila stafa þær rendur af því að við framleiðsluna hafi verið settar tvær sílíkon rendur á flísarnar, til að varna því að þær rispist þegar önnur flís er sett ofan á. Röndin öðru megin sé hins vegar mjög flöt og erfitt sé að ná henni af sem skilji eftir sig far. Sóknaraðili telur einnig að flísarnar séu óeðlilega viðkvæmar og rispist auðveldlega, margar flísar hafi verið rispaðar með fínum rispum þegar flísarnar voru teknar úr pakkingunni. Þá séu einnig föst tuskuför, ský og blettir á flísunum. Kveðst sóknaraðili hafa fylgt öllum ráðum varnaraðila við að reyna að ná blettunum af án nokkurs árangurs. Enginn möguleiki sé á að ná þeim af.

Sóknaraðili segir varnaraðila hafa tilkynnt sér þann 12. febrúar 2021 að hann hafi náð öllu af einni flís með rauðspritti. Við nánari skoðun hafi komið í ljós að svo var ekki. Stimplunin var enn á flísinni og hafði ekkert dofnað enda nái hún niður undir yfirborð flísarinnar. Þann 17. febrúar 2021 kveðst sóknaraðili hafa mætt í verslun varnaraðila með fjórar flísar sem voru fjarlægðar af gólfinu. Varnaraðili hafi reynt að þrifa flísina án árangurs. Framleiðandi flísanna hafi svo fengið tvær flísar afhentar þann 23. febrúar 2021.

Sóknaraðili segir varnaraðila hafa viðurkennt að flísarnar séu haldnar galla. Hann hafi hins vegar ekki fallist á að bæta sóknaraðila það tjón sem hún hafi orðið fyrir, sem felst í því að fjarlægja flísarnar, slípa flísalímið af gólfinu og leggja nýjar flísar. Varnaraðili hafi aðeins boðist til að afhenda nokkrar nýjar flísar. Eigandi varnaraðila hafi margoft verið beðinn um að fljúga til Akureyrar til að skoða flísarnar sem lagðar voru í fasteign sóknaraðila en hann hafi neitað. Þess í stað hafi hann sent starfsmann varnaraðila og umboðsaðila framleiðanda flísanna á Íslandi til Akureyrar þann 9. febrúar 2021. Þeir sögðust, að sögn sóknaraðila, aldrei hafa séð annað eins og voru sammála að um galla sé að ræða. Sóknaraðili segir að prófað hafi verið að opna nýjan pakka af flísunum, sem er pakkað tveimur saman í pakka, og stimplun hafi verið til staðar á efri flísinni. Hafi það aðeins getað gerst í framleiðslunni. Aðrir múrarar hafa að sögn sóknaraðila fullyrt að þeir hefðu einnig lent í því að taka ekki eftir annmarka flísanna við lagningu þar sem hann sé mjög lúmskur.

### 3.2. Andsvör varnaraðila

Í andsvörum sínum tekur varnaraðili fram að hann hafi rekið verslun og selt flísar frá umræddum framleiðanda í 30 ár og aldrei hafi komið upp vandamál varðandi vörur þessa framleiðanda. Um sé að ræða flísar af stærðinni 60 cm x 120 cm af gerðinni Statario Grigio Lucido. Engar athugasemdir hafi borist frá sóknaraðila um yfirborð eða áferð flísanna á

meðan verið var að leggja flísarnar. Kvörtun hafi ekki borist fyrr en allar gólfflísarnar höfðu verið lagðar og búið að fúga. Starfsmaður varnaraðila hafi þá farið og skoða flísarnar ásamt umboðsmanni framleiðanda flísanna hér á landi. Við fyrstu sýn hafi hvorugur séð nokkuð athugasemdir við flísarnar. Við nánari skoðun, með stækkunargleri og vasaljósi, á fjórum fótum, hafi þeir hins vegar séð rispurnar sem þeir telja sig fullvissa um að geti ekki verið framleiðslugalli. Rispurnar séu hringlaga og hringurinn haldist á milli flísa. Það er því augljóst að mati varnaraðila að rispurnar hafi komið til eftir að flísarnar voru lagðar.

Varnaraðili tekur fram að sóknaraðili hafi afhent varnaraðila fjórar flísar og varnaraðili hafi sent tvær þeirra til framleiðandans til að meta hvort um galla sé að ræða. Tæknideild framleiðandans hafi talið flísarnar í fyrsta flokki og í samræmi við þann staðal sem um slíka framleiðslu gildir. Þrátt fyrir það hafi varnaraðili boðist til að afhenda sóknaraðila flísar í stað þeirra sem sóknaraðili var ósátt við, alls 52 flísar. Kveðst varnaraðili enn hafa fullt vörubretti af flísum úr sömu framleiðslu á lager sínum og ekki fundið neina gallaða flís. Alls hafi 7.000 fermetrar verið í sömu framleiðslu og þær flísar seldar um heim allan án kvartana. Varnaraðili kveðst hafa hreinsað hinar tvær flísarnar, sem ekki voru sendar til framleiðandans, með rauðspritti sem hafi gengið vel. Sóknaraðili hafi þær flísar hjá sér. Varnaraðili segir rangt að hann hafi viðurkennt að flísarnar séu gallaðar. Þvert á móti hafi varnaraðili staðið fastur á því að flísarnar hafi ekki verið rispaðar við afhendingu heldur hafi rispast eftir að þær voru lagðar niður. Umboðsmaður framleiðanda hér á landi hafi ekki heldur viðurkennt galla og leggur varnaraðili fram yfirlýsingu hans því til staðfestingar.

Varnaraðili krefst þess aðallega að kvörtun sóknaraðila verði vísað frá nefndinni. Telur varnaraðili að kvörtun sóknaraðila sé lítilvæg og tilefnislaus í skilningi b. liðar 1. mgr. 14. gr. laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála. Af þeim 250 fermetrum sem sóknaraðili hafi fest kaup á, hafi sóknaraðili týnt til 52 flísar, um það bil 35 fermetra, sem sóknaraðili telji gallaðar. Verð þeirra flísa sé um 500.000 krónur. Varnaraðili hafi boðist til að afhenda sóknaraðila 52 nýjar flísar án endurgjalds. Varnaraðili hafi þar af leiðandi boðist til að bæta sóknaraðila það meinta tjón sem snúi að þeirri vöru sem keypt var. Sóknaraðili hafi ekki þegið það boð. Aðrar kröfur sóknaraðila varða meint afleitt tjón sóknaraðila og telur varnaraðili að kærunefndin sé ekki bær til að fjalla um og skera úr um meinta skaðabótaskyldu varnaraðila og fjárhæð bóta. Slík ágreiningsefni heyri undir dómstóla.

Varnaraðili krefst þess til vara að kröfu sóknaraðila verði hafnað að fullu. Bendir varnaraðili á að flísar séu bæði verðmæt og viðkvæm vara sem geti verið haldnar framleiðslugalla. Í stórri sendingu megi búast við því að kvarnast hafi upp úr flís eða að flís sé t.d. hornskökk vegna mistaka í framleiðslu. Mikilvægur þáttur í flísalögn er þar af leiðandi að kanna hverja flís fyrir sig og ganga úr skugga um að hún sé í lagi áður en hún er lögð, enda geti reynst erfitt að fjarlægja skemmda flís án þess að valda skemmdum á öðrum flísum í kring. Bendir varnaraðili á að rík skylda hvíli á fagmönnum við flísalögn að tryggja að hver einasta flís sé í lagi og leggja skemmdar eða gallaðar flísar til hliðar. Þær séu almennt notaðar í afskurð. Varnaraðili tekur fram að leiðbeiningar um meðferð flísa fylgi hverjum útgefnum reikningi varnaraðila þar sem lögð er áhersla á að allt efni sé skoðað áður en flísalögn hefst. Einnig er bent á að gallaðar flísar geti leynst inn á milli og að varnaraðili bæti gallaðar flísar en ekki óbeinan kostnað, s.s. flutningskostnað og kostnað við að taka upp eða endurleggja efni. Telur varnaraðili að með þeirri viðvörun falli ríkari skylda á kaupanda og þá fagmenn sem annast lagningu flísanna að vanda sérstaklega skoðun sína. Ef þeir fagmenn sem sóknaraðili réði til verksins hafa ekki fullnægt þeirri skyldu sinni þurfi sóknaraðili að bera hallan af því. Þegar hafi verið lagðir um 190 fermetrar af flísum þegar sóknaraðili gerði athugasemdir við ástand þeirra og

lagningin hafi líklega tekið um eina viku. Telur varnaraðili ótrúverðugt að fagmennirnir hafi ekki rekið augun í þær rispur sem nú megi sjá á sumum flísunum. Styðji það þá ályktun að rispurnar hafi komið til eftir að flísarnar voru lagðar auk þess að rispurnar gangi í línu frá einni flís til annarrar. Að undanskildum rispum á flísunum bendir varnaraðili á að auðvelt sé að þrifa öll önnur ummerki af flísunum með réttum efnum og aðferðum. Hafi varnaraðili og framleiðandi flísanna sannreynt það. Ekki sé því um galla að ræða.

### 3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Sóknaraðili bendir á að ekki sé búið að leggja flísar á alla fasteignina og það sé því rangt hjá varnaraðila að allar flísar hafi verið lagðar áður en athugasemdir voru gerðar. Hið rétta sé að búið hafi verið að leggja flísar á stóran hluta fasteignarinnar þegar sóknaraðili hafi orðið þess fullviss að um galla væri að ræða. Hafi vinna við flísalögnina þá verið stöðvuð. Áður hafi þó verið gerðar athugasemdir við það að rendur væru á flísunum sem erfitt væri að ná af og að flísarnar væru mattar. Varnaraðili hafi fullyrt að rendurnar mætti fjarlægja með réttum efnum, sem hafi svo ekki tekist. Sóknaraðili segir rangt að athugasemdir hafi aðeins verið gerðar við ástand nokkurra flísa. Þá sé rangt að flísarnar séu 60 cm x 120 cm að stærð en varnaraðili hafi þó gefið þær upplýsingar um stærðina fyrir kaupin. Hið rétta sé að flísarnar séu 59 cm x 118 cm sem hafi gert flísalögnina erfiðari auk þess sem veggflísar þurfi að vera sömu stærðar og takmarkað úrval sé af þeim. Þá tekur sóknaraðili fram að allar flísarnar hafi verið greiddar að fullu þrátt fyrir að gefið sé í skyn í andsvörum varnaraðila að svo sé ekki. Þvert á móti hafi varnaraðili ekki endurgreitt sóknaraðila útlagðan flutningskostnað vegna flísa sem sendar voru í rangri stærð til sóknaraðila.

Sóknaraðili segir rangt að starfsmaður varnaraðila, sem skoðaði flísarnar í fasteign sóknaraðila, hafi ekki séð neitt athugavert við flísarnar. Bæði starfsmaðurinn og umboðsmaður framleiðanda hafi fullyrt að þeir hefðu aldrei séð flísar í þessu ástandi áður og augljóst væri að þær væru ekki eins og þær ættu að vera. Þeir hafi óskað eftir því að fá að taka með sér flísar sem þeir gerðu, flísar sem ekki höfðu verið meðhöndlaðar af fagmönnum. Greinilegar skemmdir hafi sést á þeim flísum. Sóknaraðili segir rangt að ekki hafi verið hægt að sjá galla á flísunum nema með stækkunargleri á fjórum fótum. Þá segir sóknaraðili ekki rétt að aðeins megi sjá rispur og hringlaga för á flísunum. Á köntum flísanna sé að finna greinileg för eftir pressun frá öðrum flísum. Geti það ekki verið rökstutt með vísan til vinnubragða þeirra fagmanna sem lögðu flísarnar. Þá telur sóknaraðili sérstakt að varnaraðili nefni ekki að hann hafi sent múrara á staðinn sem sinn umboðsmann, sem hafi reynt að þrifa flísarnar, án árangurs. Mótmælir sóknaraðili því sem fram kemur um hringlaga rispur og ítrekar að athugasemdirnar varði mynstur sem hafi stimplast af bakhlið flísanna, fínar rispur sem hafi komið til í framleiðslunni, ský eftir silicon rendur, vinnsluryk og tuskuför sem fara ekki við þrif, svo og för í glerungi flísanna eftir pappapakkingar, líkt og flísunum hafi verið pakkað of snemma. Telur sóknaraðili ekki eðlilegt að þrifa þurfi hverja einustu flís áður en þær eru lagðar þegar um hágæða flísar sé að ræða líkt og varnaraðili fullyrði. Sóknaraðili bendir einnig á að varnaraðili hafi sagt mögulegt að þrifa flísarnar til að þær uppfylli það að teljast fyrsta flokks flísar. Varnaraðili hafi þar með viðurkennt að ástand flísanna sé ekki fullnægjandi. Fjölmargar aðferðir hafi verið lagðar til varðandi þrif á flísunum, án árangurs. Þá megi sjá af myndum af þeim flísum sem varnaraðili sagðist hafa þrifið, að annmarkarnir séu enn til staðar. Segir sóknaraðili að ef hún hefði fengið þær upplýsingar fyrirfram, að þrifa þurfi flísarnar með rauðspritti, hefðu viðvörunarljós kviknað. Hafi sóknaraðili rætt við marga múrara og enginn þeirra kannist við að þrifa þurfi hágæða flísar með slíku efni til að ná merkingum af.

Sóknaraðili hafnar því að meta eigi eiginleika flísanna á grundvelli skilmála og staðla sem gildi um keramik flísar, enda hafi varnaraðili fullyrt að um væri að ræða postulínsflísar en ekki keramikflísar. Hefði sóknaraðili ekki keypt keramik flísar og segir að ef svo er hafi verið um blekkingu að ræða í viðskiptum. Postulín sé meiri gæðavara en keramik og henti betur á votrymi. Þar sem til stóð að leggja flísarnar á alla íbúðina hafi sóknaraðili ítrekað að óskað væri eftir kaupum á hágæða flísum. Hafi sóknaraðili síðar óskað eftir upplýsingum frá varnaraðila um það hvers kyns flísar þetta væru, sem varnaraðili hafi ekki getað svarað.

Sóknaraðili segir rangt í andsvörum varnaraðila að hann hafi ekki viðurkennt galla á flísunum og sýni ákvörðun varnaraðila, um að senda flísar út til framleiðandans, fram á það. Sóknaraðili tekur fram að varnaraðili hafi ekki orðið við því að afhenda þær flísar sem sendar voru til framleiðandans, sem haldið er fram að hafi verið hægt að þrifa. Standi það varnaraðila nær að sýna sóknaraðila flísarnar. Þá sé sérstakt að vísað sé í staðal og sagt að ástand flísanna sé innan marka þegar ljóst varð að ekki væri unnt að þrifa flísarnar, enda þurfi hvorki að beygja sig niður né nota stækkunargler til að sjá annmarka á flísunum. Telur sóknaraðili einnig að taka þurfi yfirlýsingu umboðsaðila flísanna hér á landi með fyrirvara þar sem hann tengist varnaraðila sem sölumaður auk þess sem sonur hans sé starfsmaður varnaraðila.

Sóknaraðili tekur fram að þeir fagmenn sem lögðu flísarnar hafi farið í einu og öllu eftir ráðleggingum varnaraðila og gerir athugasemd við að varnaraðili varpi sökinni á þá fagmenn sem lögðu flísarnar. Hafnar sóknaraðili þeirri túlkun varnaraðila að flísar geti einungis verið gallaðar ef gallinn sjáist áður en flísarnar eru lagðar. Hafi sóknaraðili ítrekað bent á að gæði flísanna séu svo takmörkuð að ummerki sjáist á þeim við minnsta tilefni. Til að mynda hafi myndast rispur á yfirborði flísanna eftir að þær voru þrífnaðar með töfrasvampi sem gefi til kynna að yfirborð flísanna sé mjög lélegt þannig ekki sé hægt að segja að um fyrsta flokks flísar sé að ræða. Sóknaraðili mótmælir því að sérstök skylda hafi hvílt á múrurunum sem unnu verkið að skoða flísarnar umfram það sem almennt gerist. Flísarnar hafi verið skoðaðar með tilliti til þess hvort þær væru brotnar og slíkt en þær rispur og merkingar sem eru á flísunum hafi ekki verið sýnileg nema við ákveðin birtuskilyrði þar sem merkingar á flísunum sjáist sem verulegt lýti. Þá hljóti varnaraðili að bera ábyrgð á því að hafa selt sóknaraðila lélegar keramik flísar þegar samið hafi verið um kaup á fyrsta flokks postulín flísum. Telur sóknaraðili óásættanlegt að varnaraðili bæti aðeins það tjón sem varð vegna skemmdra flísa en ekki kostnað við alla vinnu sem þarf að framkvæma til að bæta úr gallanum. Sóknaraðili tekur fram að hún hafi óskað eftir því að vera viðstödd þegar nýjar flísar komu til landsins og beðið í Reykjavík í fimm daga til þess en varnaraðili hafi aldrei látið vita að flísarnar væru komnar. Varnaraðili sé því einn til frásagnar um það að engar aðrar flísar hafi verið haldnar galla. Telur sóknaraðili athyglisvert að á reikningi varnaraðila komi ekki fram hvers kyns flísar sé um að ræða, keramin, postulín, stein eða annað né vísun í þá staðla sem nú er bent á. Þá telur sóknaraðili sérstakt að aðili sem hefur selt flísar frá þessum framleiðanda í 30 ár þurfi að senda póst á framleiðandann til að vita hvernig tegundar flísarnar eru. Lágmarkskrafa sé að hafa vitneskju um það hvað er verið að selja.

Sóknaraðili ítrekar kröfu sína um endurgreiðslu kaupverðs flísanna auk annars kostnaðar sem sóknaraðili hefur orðið fyrir vegna gallans. Leggur sóknaraðili fram tilboð við lagningu flísanna að fjárhæð 2.250.000 krónur sem sóknaraðili kveðst þegar hafa greitt, auk reiknings vegna kaupa á lími að fjárhæð 260.195 krónur, svo og kostnaðarmat við að fjarlægja flísarnar og farga þeim að fjárhæð 1.224.660 krónur.

### 3.4. Athugasemdir varnaraðila

Í athugasemdum sínum ítrekar varnaraðili að flísalögn hafi verið nær lokið þegar athugasemdir komu fram og hafi það verið sýnilegt þegar starfsmaður varnaraðila mætti á staðinn. Þá hafi sóknaraðili fengið upplýsingar fyrir kaupin að flísarnar væru í raun 59 cm x 118 cm og komi það ítrekað fram í tölvupóstsamskiptum milli málsaðila áður en sóknaraðili festi kaup á flísunum. Hafi varnaraðili einnig sent sóknaraðila tillögu um lagningu flísanna í tölvupósti þar sem stærð þeirra kemur fram. Þá sé rangt að starfsfólk varnaraðila sé eitt til frásagnar um hreinsun flísanna þar sem tiltekinn múrari hafi einnig verið vitni og geti staðfest að flísarnar urðu tandurhreinar. Varnaraðili segir rangt að hann hafi fullyrt að flísarnar væru postulínsflísar. Umræða um það atriði hafi ekki komið upp í aðdraganda kaupanna. Þá hafnar varnaraðili því að postulíns flísar séu ætíð betri en keramik flísar, sem geti verið af hæstu gæðum þegar þær eru rétt meðhöndlaðar. Varnaraðili bendir einnig á að varnaraðili hafi ekki átt í neinum samskiptum við þá fagmenn sem lögðu flísarnar. Varnaraðili hafi því ekki leiðbeint þeim um það hvernig ætti að leggja flísarnar. Að lokum tekur varnaraðili fram að bretti með sömu flísum, úr sömu framleiðslu, sé til staðar í verslun varnaraðila. Sóknaraðila sé heimilt að skoða þær.

## IV

### Niðurstaða

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerð nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa sem hvoru tveggja tóku gildi þann 1. janúar 2020.

Varnaraðili hefur krafist þess að kvörtun sóknaraðila verði vísað frá kærunefndinni. Telur varnaraðili að kærunefndin sé ekki bær til þess að úrskurða um skaðabótaskyldu varnaraðila í málinu þar sem úrlausn slíkra mála heyri undir dómstóla.

Samkvæmt 1. gr. laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála er markmið þeirra að tryggja neytendum aðgang að skilvirkri og faglegri málsmeðferð við lausn deilumála utan dómstóla. Lögin taka til ágreinings um samninga sem neytendur gera við seljendur um kaup á vöru eða þjónustu, sbr. 3. gr. laganna. Skilyrði þess að kærunefndin taki ágreining til meðferðar er að hann sé ekki og hafi ekki verið til meðferðar dómstóla. Undir valdsvið kærunefndarinnar falla öll ágreiningsmál milli neytenda og seljenda, að undanskildum ágreiningsmálum sem heyra undir aðra viðurkennda úrskurðaraðila sem starfa samkvæmt lögum nr. 81/2019, svo og að undanskildum ágreiningsmálum sem eru sérstaklega undanskilin gildissviði laganna, sbr. 4. gr. laga nr. 81/2019. Með hliðsjón af framangreindu er ekki fallist á frávísun málsins á þeim grundvelli.

Varnaraðili hefur einnig krafist þess að kvörtun sóknaraðila verði vísað frá kærunefndinni þar sem kvörtunin sé lítilvæg og tilefnislaus í skilningi b. liðar 1. mgr. 14. gr. laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála. Ákvæðið felur í sér að raunverulegur ágreiningur milli málsaðila þarf að vera að baki kvörtun neytandans. Af gögnum máls þessa verður ráðið að ágreiningur sé uppi milli málsaðila um kröfu sóknaraðila, sem hefur ekki fallist á að boð varnaraðila um afhendingu á 52 nýjum flísum, sé fullnægjandi. Telur sóknaraðili að tjón sitt sé meira að umfangi. Er því ekki fallist á frávísun málsins á þeim grundvelli að sóknaraðili hafi sent kvörtun til nefndarinnar að tilefnislausu eða að kvörtunin varði lítillsvæga hagsmuni.

Sóknaraðili og varnaraðili sömdu um kaup sóknaraðila á gólfflísum af gerðinni Statario Grigio Lucido. Alls keypti sóknaraðili 250,2 fermetra af flísunum og greiddi samkvæmt framlögðum gögnum 2.476.980 krónur fyrir þær. Sóknaraðili festi einnig kaup á veggflísum af varnaraðila en ágreiningur málsins varðar aðeins gólfflísarnar, sem eru

hvítar marmaraflísar. Telur sóknaraðili að flísarnar hafi verið haldnar galla við afhendingu og krefst endurgreiðslu á kaupverði flísanna. Þá krefst sóknaraðili greiðslu að fjárhæð 2.250.000 krónur, vegna útlagðs kostnaðar við að leggja flísarnar, greiðslu að fjárhæð 260.195 krónur vegna kaupa á flísalími samkvæmt reikningi frá versluninni Álfaborg, dags. 28. desember 2020, svo og greiðslu að fjárhæð 1.224.660 krónur sem nemur tilboði sem sóknaraðili hefur fengið, og lagt fram í málinu, vegna vinnu við að fjarlægja allar flísar á um 180 fermetra gólfleti auk þess að slípa flísalímið af gólfinu.

Um viðskipti sóknaraðila og varnaraðila gilda ákvæði laga nr. 48/2003 um neytendakaup (nkpl.). Lögin eru ófrávíkjanleg samkvæmt 3. gr. laganna. 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. Í 1. mgr. ákvæðisins segir að söluhlutur skuli fullnægja þeim kröfum sem leiðir af samningi hvað varðar tegund, magn, gæði, aðra eiginleika og innpökkun. 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 3. mgr. 16. gr. nkpl. getur neytandi ekki borið neitt það fyrir sig sem galla sem hann vissi eða mátti vita þegar kaupin voru gerð.

Ákvæði 18. gr. nkpl. mælir fyrir um tímamark galla, en þar segir í 2. mgr. að galli, sem upp kemur innan sex mánaða frá því að áhætta söluhlutar fluttist til neytanda, teljist hafa verið til staðar á því tímamarki, þ.e. við afhendingu.

Sóknaraðili hefur við meðferð málsins bent á að samið hafi verið um kaup á postulínsflísum en ekki keramik flísum svo og að flísarnar séu minni en samið var um. Af gögnum málsins verður ekki ráðið að samið hafi verið um sérstaka gerð flísa umfram aðra. Þá kemur nákvæm stærð flísanna fram í samskiptum málsaðila fyrir kaupin. Verður því ekki séð að flísarnar séu haldnar galla á þeim grundvelli.

Sóknaraðili hefur bent á margvíslega útlitslega annmarka á flísunum sem sóknaraðili telur að feli í sér galla í skilningi nkpl. Hefur sóknaraðili bent á eftirfarandi:

- að yfirborðsrípur sé víða að finna á flísunum,
- að mynstur, sambærilegt bakhlið flísanna, megi finna ofan á mörgum flísanna sem nær undir efsta lag á yfirborði flísanna. Virðist mynstrið hafa komið til þegar flísar hafa verið lagðar hvor ofan á aðra í framleiðslu, við pökkun eða við flutning þeirra.
- að fôr eftir umbúðir flísanna, sem eru úr pappa, megi finna á nokkrum flísum,
- þá séu mattar rendur á yfirborði flísanna eftir að efni, sem notað er til að verja flísarnar við pakkningu, var fjarlægt af flísunum,

- sóknaraðili hefur einnig bent á dældir á nokkrum flísum þar sem brotnað hefur upp úr flísunum.

Sóknaraðili heldur því fram að lúmskur galli sé á öllum flísunum þar sem gallinn lítur út eins og iðnaðartryk frekar en rispúr/stimplun, ský eða fleira sem er fast í glerungnum en fer ekki af við þrif. Sóknaraðili telur erfitt að meta hversu margar flísar hafi verið rispaðar áður en þær voru lagðar. Þá telur sóknaraðili um 60 flísar hafa þann ágalla að stimplun eftir aðrar flísar sé á þeim, að undir 10 flísar séu með stimplun eftir pappa, rúmlega 10 flísar séu með dældir og 25 flísar séu með mattar rendur sem ekki sé hægt að fjarlægja. Sóknaraðili ber sönnunarbyrðina fyrir því að flísarnar séu haldnar galla í skilningi laga um neytendakaup. Sóknaraðili hefur lagt fram myndir af flísum og telur þær sýna fram á galla flísanna. Ekki hafa verið lögð fram önnur skjöl sem styðja að um galla á flísunum sé að ræða.

Varnaraðili hefur í andsvörum sínum fyrir nefndinni viðurkennt að rispúr finnist á einhverjum flísum. Varnaraðili heldur því hins vegar fram að rispurnar hafi komið eftir að flísarnar voru lagðar og það megi sjá af því að rispúr fari milli flísa. Af myndböndum sem lögð hafa verið fyrir nefndina virðist einnig ljóst að stimplun var að finna á einhverjum flísum og hefur varnaraðili ekki mótmælt því. Varnaraðili heldur því hins vegar fram að hægt sé að fjarlægja stimplunina með þrifum á flísunum. Á það hefur sóknaraðili ekki fallist. Í samskiptum aðila virðist varnaraðili einnig viðurkenna galla og hefur boðist til að afhenda sóknaraðila 52 nýjar flísar. Á það hefur sóknaraðili ekki fallist þar sem sóknaraðili krefst einnig kostnaðar við að fjarlægja flísar, farga þeim og leggja nýjar. Þá er krafa sóknaraðila miðuð við að taka þurfi allar flísar af gólfinu, farga þeim og leggja svo nýjar.

Tveir aðilar á vegum varnaraðila flugu til Akureyrar og skoðuðu flísarnar í kjölfar þess að ágreiningur aðila kom upp. Voru það starfsmaður varnaraðila og umboðsmaður framleiðanda flísanna hér á landi. Sóknaraðili heldur því fram að þeir aðilar hafi staðfest að um umfangsmikla galla sé að ræða. Í gögnum málsins liggur fyrir ályktun umboðsmanns framleiðanda flísanna vegna skoðunar á flísunum í fasteign sóknaraðila. Í ályktuninni segir að við skoðun hafi verið auðséð merki um rispúr sem ekki feli í sér framleiðslugalla. Þá hafi verið að sjá för eftir undirborð flísanna á yfirborði flísa, sem sóknaraðila hafi ekki tekist að þrifa. Varnaraðila hafi hins vegar tekist að þrifa tilteknar flísar með góðum árangri en ekki aðrar, sem sendar voru til skoðunar hjá framleiðanda. Þá hafi litlar dældir fundist á flísunum sem hafi þó ekki verið sýnilegar nema þegar laggst var á hné og skoðað með vasaljósi. Af tölvupóstsamskiptum milli varnaraðila og framleiðanda flísanna verður ráðið að framleiðandi þeirra telji ekki vera um ágalla að ræða og fullyrðir framleiðandi að ekki hafi borist kvartanir vegna flísa úr sömu framleiðslu.

Af gögnum málsins og samskiptum sóknaraðila og varnaraðila virðist óumdeilt að einhver hluti flísanna hefur yfirborðsrispúr og sömuleiðis að hluti þeirra hafi einhvers konar stimplanir. Að öðru leyti er ágreiningur um galla og umfang þeirra.

Varnaraðili hefur bent á leiðbeiningar sínar, í útgefnum reikningi varnaraðila vegna kaupa á flísunum, þar sem komi fram að gæta þurfi að því áður en flísar séu lagðar hvort ágalli kunni að reynast á þeim. Það kunni að kvarnast úr flísum og því þurfi að kanna ástand flísa áður en þær séu lagðar. Varnaraðili hefur bent á að í leiðbeiningunum komi fram að varnaraðili beri ekki ábyrgð á kostnaði nema vegna ágalla á flísum. Lög um neytendakaup eru ófrávíkjanleg og getur varnaraðili ekki borið fyrir sig takmarkaða skaðabótaábyrgð sem fram koma í leiðbeiningum varnaraðila.

Hins vegar verður að telja athyglisvert að múrarmeistarar á vegum sóknaraðila hafi lagt 190 fermetra af hinum meintu gölluðu flísum án þess að hafa orðið varir við

annmarka á flísunum. Sóknaraðili hefur haldið því fram að annmarkanna hafi ekki orðið vart fyrr en flísalagningu á um 190 fermetra gólfleti hafi verið lokið.

Þar sem umdeilt er meðal málsaðila hvort flísarnar hafi verið gallaðar við afhendingu og þá hvert umfang slíkra galla kunni að vera verður að telja að sóknaraðili beri sönnunarbyrðina fyrir því að flísarnar hafi verið haldnar galla. Kærunefndin getur ekki fallist á það með sóknaraðila að tekist hafi sönnun fyrir því að allar gólfflísar sem sóknaraðili keypti af varnaraðila hafi verið gallaðar í skilningi laga um neytendakaup. Hins vegar er fallist á það með sóknaraðila, einkum m.t.t. viðurkenningar varnaraðila og mynda sem liggja fyrir, að einstaka flísar hafi verið gallaðar. Kærunefndin fellst á að galli sé á 52 flísum, líkt og varnaraðili hefur viðurkennt þar sem umfang gallans liggur að öðru leyti ekki fyrir, sbr. 1. mgr. 15. gr. nkpl. og b. lið 2. mgr. 15. gr. nkpl., sbr. a. liður 1. mgr. 16. gr. laganna.

Aðila greinir á um hvort þær rispur sem finnast á hluta flísanna hafi verið til staðar við afhendingu eða séu síðar tilkomnar. Í 2. mgr. 18. gr. segir ef annað sannast ekki skal galli, sem upp kemur innan sex mánaða frá því tímamarki þegar áhættan af söluhlut fluttist yfir til neytanda, talinn hafa verið til staðar á því tímamarki þegar áhættan af söluhlut fluttist yfir til neytanda. Þetta gildir þó ekki þegar telja verður að það geti ekki á nokkurn hátt samrýmst eðli gallans eða vörunnar. Við skoðun framlagðra mynda verður ráðið að rispur hafi í flestu tilliti komið til við eða eftir lagningu þar sem rispur ná á milli flísa. Með hliðsjón af gögnum málsins er kærunefndinni ekki unnt að fallast á að sannað hafi verið í málinu rispur feli í sér galla sem hafi verið til staðar við afhendingu, sbr. 7. gr. nkpl.

Sóknaraðili hefur krafist endurgreiðslu á kaupverði flísanna að fjárhæð 2.476.980 krónur, auk skaðabóta vegna útlagðs kostnaðar við lagningu flísanna að fjárhæð 2.250.000 krónur, svo og greiðslu að fjárhæð 1.224.660 krónur sem nemur kostnaði við að fjarlægja flísarnar af gólfinu og slípa í burtu flísalímið. Líta verður á framangreindar kröfur sóknaraðila sem kröfu um skaðabætur í skilningi 33. gr. nkpl.

Sóknaraðili hefur einnig krafist greiðslu fyrir málningarvinnu sem þurfi að framkvæma þegar flísarnar hafa verið fjarlægðar auk greiðslu lögmannskostnaðar. Þær kröfur hafa ekki verið studdar neinum gögnum og verður að hafna þeim. Sóknaraðili hefur einnig krafist þess að varnaraðila verði gert að greiða tilgreindum múrara fyrir vinnu sem hafi verið unnin í þágu varnaraðila. Ekki verður séð að sóknaraðili geti gert slíka kröfu fyrir kærunefndinni eða að slík krafa eigi undir valdsvið kærunefndarinnar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála. Verður því að hafna þeirri kröfu.

Samkvæmt 1. mgr. 33. gr. nkpl. getur neytandi krafist skaðabóta fyrir það tjón sem hann bíður vegna galla á söluhlut. Um fjárhæð bóta fer samkvæmt reglum XI. kafla laganna. Skaðabætur vegna vanefnda skulu samkvæmt 1. mgr. 52. gr. nkpl. svara til þess tjóns, þ.m.t. vegna útgjalda, verðmunar og tapaðs hagnaðar, sem gagnaðili bíður vegna vanefndanna. Meginreglan er sú, líkt og fram kemur í athugasemdum í frumvarpi til laganna, að tap og útgjöld, sem er að rekja til vanefnda, skal bætt að fullu. Felur það í sér að sá sem fyrir vanefndum verður skuli í fjárhagslegu tilliti verða eins settur og ef gagnaðili hefði réttilega efnt samninginn. Í ákvæðum nkpl. er ekki greint á milli beins og óbeins tjóns og getur neytandi því einnig krafist bóta fyrir óbeint tjón. Samkvæmt síðari málslíð 1. mgr. 52. gr. nkpl. tekur ákvæðið þó aðeins til þess tjóns sem aðili gat með sanngirni séð fyrir sem hugsanlega afleiðingu vanefndar. Útilokar ákvæðið skaðabætur fyrir fjarlægjar og óvissar afleiðingar vanefnda. Þarf því að meta hvort eðli tjóns og umfang þess mátti með sanngirni sjá fyrir sem afleiðingu vanefndanna.

Sóknaraðili keypti umþrættar flísar af varnaraðila og var hann seljandi þeirra í skilningi laga um neytendakaup. Ekki verður séð að kostnaður við að leggja og fjarlægja flísar, sem reynast gallaðar, sé svo ótengdur og afleiddur kaupum flísanna, að varnaraðili geti firrt sig skaðabótaábyrgð á fjárhagslegu tjóni sóknaraðila vegna gallans af þeim sökum.

Af framlögðum gögnum verður ráðið að sóknaraðili telji sig hafa orðið fyrir fjárhagslegu tjóni að fjárhæð 6.211.835 krónur, vegna kaupa á flísunum, útlagðs kostnaðar við að leggja flísarnar, kaupa á flísalími og fyrirséðum kostnaði við að láta fjarlægja flísarnar. Lagðir hafa verið um 190 fermetrar af flísum en keyptir voru 250,2 fermetrar. Líkt og að framan greinir er fallist á það með sóknaraðila að 52 flísar hafi verið haldnar galla við afhendingu. Nemur það um 36,2 fermetrum eða um 14% af keyptum flísum. Er því fallist á að varnaraðila beri að greiða sóknaraðila skaðabætur sem nema hlutfallslegum galla á afhentum flísum með hliðsjón af kaupverði flísanna, alls að fjárhæð 359.162 krónur. Þá ber varnaraðila að greiða sóknaraðila skaðabætur sem nema kostnaði við að leggja flísarnar sem haldnar voru galla og fjarlægja þær. Líta verður til þess að 36,2 fermetrar voru haldnir sannanlegum galla af þeim 190 fermetrum sem lagðir hafa verið, um 19% af lögðum flísum. Ber varnaraðila því að greiða sóknaraðila 427.500 krónur í skaðabætur vegna útlagðs kostnaðar við að leggja þær flísar sem haldnar voru galla, svo og 232.685 krónur vegna fyrirséðs kostnaðar og fjárhagslegs tjóns við að fjarlægja flísarnar. Varnaraðila ber að greiða sóknaraðila skaðabætur alls að fjárhæð 1.019.347 krónur.

## V

### Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, 1.019.347krónur.

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