

## Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 29. ágúst 2024 í máli nr. 122/2023

Kæruneftndina skipa í þessu máli lögmennirnir Hildur Leifsdóttir, Hildur Ýr Viðarsdóttir og Jón Rúnar Pálsson.

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 12. nóvember 2023 barst kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá [...], fyrir hönd X og Y („sóknaraðilar“), vegna ágreinings í viðskiptum við fyrirtækið Z („varnaraðili“).

Sóknaraðilar telja að parket sem keypt var af varnaraðila sé haldið galla og krefjast greiðslu úr hendi varnaraðila sem nemur heildarkaupverði parketsins og kostnaði við að leggja það, samtals að fjárhæð 1.703.916 krónur auk dráttarvaxta af fjárhæð 1.023.916 krónur frá 17. febrúar 2022 til greiðsludags. Til vara krefjast sóknaraðilar þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða þeim 1.023.916 krónur auk dráttarvaxta frá 17. febrúar 2022 til greiðsludags. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

### II

#### Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með bréfi, dags. 14. nóvember 2023, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa. Andsvör varnaraðila bárust þann 24. nóvember 2023. Athugasemdir sóknaraðila bárust nefndinni þann 2. desember 2023 og síðari athugasemdir varnaraðila þann 7. desember 2023.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda aðila, athugasemdir sóknaraðila við matsgerð, lögð fram af varnaraðila, afrit af skriflegum samskiptum aðila, afrit af skriflegum samskiptum lögmanns sóknaraðila og skoðunarmanns á vegum varnaraðila, afrit af reikningi frá [...], myndir, staðfesting á greiðslu til varnaraðila, afrit af tilboði varnaraðila, viðskiptaskilmálar varnaraðila, álit frá [...], skoðunarskýrsla [...], afrit af verðáætlun [...] og greinargerð [...].

Með bréfi, dags. 29. ágúst 2024 var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kæruneftndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að í febrúar árið 2022 hafi sóknaraðilar keypt hjá varnaraðila um 80 fermetra af viðarparketi af gerðinni [...] ásamt hljóðeinangrandi undirlagi og listum. Sóknaraðilar hafi í kjölfarið keypt þjónustu af fyrirtækinu [...] og látið leggja parketið ásamt undirlagi og gólflistum fljótandi á íbúð sína. Skömmu eftir að sóknaraðilar fóru að nota gólfefnið losnaði kvistur úr parketinu. Sóknaraðilar hafi haft samband við varnaraðila og fengið þær upplýsingar að það væri nánast óþekkt að slíkt kæmi fyrir en varnaraðili hafi fallist á að fylla í kvistinn og slípa. Í kjölfarið á þessu hafi enn fleiri kvistir losnað upp úr parketinu og sóknaraðilar þá fengið þær skýringar að þetta væri þekkt vandamál sem gæti komið fyrir í slíku parketefni og því ekki um að ræða galla. Sóknaraðilar benda á varnaraðili hafi fyllt upp í fyrstu tvö götin en þegar fleiri kvistir hafi fallið úr hafi þau litið svo á

að efnið væri gallað og töldu sig ekki þurfa að vera síendurtekið að fylla upp í með ódýrum lausnum varnaraðila. Þá benda sóknaraðilar á að ásýnd parketsins breytist með hverri fyllingu og að telja verði óásættanlegt að varnaraðili fái ítrekað að bæta úr göllum á efninu með ódýru inngripi.

Sóknaraðilar vísa til þess að þau hafi tekið ákvörðun um kaup á umræddu parketi að stórum hluta vegna þeirrar sölukynningar sem þau hafi fengið á efninu og orðspors og þjónustugæða varnaraðila. Sóknaraðilar benda á að þeim hafi verið tjáð að parketið tilheyrði einstökum gæðaflokki og væri endingargott. Þeim hafi hins vegar ekki verið kynntir neinir gallar sérstaklega. Þær fullyrðingar varnaraðila um að parketið sé kvistamikið og að um sé að ræða alþekkt vandamál hafi því ekki verið í samræmi við sölukynningu starfsmanns varnaraðila. Sóknaraðilar byggja á því að umræddur söluhlutur uppfylli ekki þær kröfur sem gera megi til hans. Sóknaraðilar vísa til þess að ef um þekkt vandamál sé að ræða hafi hvílt á varnaraðila að upplýsa um slíkt fyrir kaupin. Þá hafi sölukynning starfsmanns varnaraðila verið röng og haft áhrif á ákvörðun þeirra um kaup á vörunni, enda hefðu þau valið annað efni ef þessar upplýsingar hefðu legið fyrir. Hins vegar vísa sóknaraðilar til þess að ef um sjaldgæft frávik sé að ræða sé ljóst að varan sé haldin galla. Á hvorn veg sem horfir byggja sóknaraðilar á því að parketið sé gallað í skilningi laga um neytendakaup nr. 48/2003 og vísa til ákvæða 1. og 2. mgr. 15. gr., 16. gr. og 18. gr. laganna.

Sóknaraðilar gera kröfu um að varnaraðila verði gert að endurgreiða sóknaraðilum 1.703.916 krónur ásamt dráttarvöxtum af fjárhæð 1.023.916 krónur frá 17. febrúar 2022 til greiðsludags en til vara að varnaraðila verði gert að endurgreiða sóknaraðilum 1.023.916 krónur ásamt dráttarvöxtum fyrir sama tímabil. Aðalkrafa sóknaraðila byggja á því að parketið sé gallað og því þurfi að fjarlægja allt parketefni, undirlag og annað og að ómögulegt sé að endurnýta efni sem hefur verið lagt fljótandi á gólf. Þá þurfi annað parket í staðinn og því gera sóknaraðilar kröfu um afslátt sem nemi heildarkaupverði parketsins, undirlags og lista. Sé eigi fallist á afsláttarkröfu sóknaraðila er með sama hætti byggt á því að heildarkostnaður efnisins sé tjón þeirra af hinni gölluðu vöru. Til viðbótar gera sóknaraðilar kröfu um skaðabætur vegna kostnaðar sem sóknaraðilar greiddu verktökum fyrir að leggja parketið, undirbúning og frágang. Sóknaraðilar telja hæfilegt að miða við 80 klukkustunda vinnu sem jafngildi 680.000 krónum miðað við 8.500 króna tímagjald og leggja fram reikning frá fyrirtækinu [...] því til stuðnings.

Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað og bendir á að ekki sé um að ræða galla á parketinu. Varnaraðili vísar til þess að parkettegundin sem um ræðir sé náttúruleg og sérstaklega kvistamikil. Tegund efnisins og heiti þess, [...], gefi til kynna aukið kvistamagn auk þess sem sjá megi af sýnishorni í verslun varnaraðila að efnið sé kvistamikið og líflegt. Sóknaraðilar hafi leitað til varnaraðila tæpu ári eftir kaup á parketinu vegna þess að kvistir hefðu losnað úr parketinu. Í samskiptum við sóknaraðila hafi því verið lýst með skýrum hætti að slík hegðun í efninu, þ.e. að kvistir hafi losnað, geti stafað af því að um náttúrulegt efni sé að ræða. Vænta megi ákveðinna hreyfinga í viðarparketi auk þess sem hita- og rakasveiflur eða aðrar utanaðkomandi aðstæður geti haft þau áhrif að einstaka kvistafyllingar verði lausar og losni úr. Varnaraðili bendir á að fyrirtækið hafi engar upplýsingar um aðstæður hjá sóknaraðilum frá því að parketið var lagt og þar til kvörtun barst.

Varnaraðili bendir á að auðvelt sé að bregðast við og bæta úr þegar kvistur fellur úr með fyllingu. Varnaraðili bendir á að lagfæringar séu hluti af þeirri þjónustu

sem fyrirtækið veitir viðskiptavinum sínum og að varnaraðili hafi brugðist við tilkynningum sóknaraðila og fyllt upp í tvo kvisti án nokkurs kostnaðar. Sóknaraðilar hafi hins vegar í framhaldi af því hafnað frekari kvistafyllingum og ekki viljað ræða um aðrar lausnir en fulla endurgreiðslu efnisins. Þá hafnar varnaraðili þeirri fullyrðingu sóknaraðila að kvistafylling rýri heildarásýnd og verðmæti parketsins og vísar í því samhengi í myndir sem lagðar hafi verið fram.

Varnaraðili bendir á að sóknaraðilar hafi ekki óskað eftir að skila vörunni þrátt fyrir að við afhendingu hafi sést vel hve kvistamikið parketið væri. Þá hafi sóknaraðilar ekki gert viðvart um meinta galla fyrr en tæpu ári eftir afhendingu efnisins og því ekki án ástæðulauss dráttar í skilningi 27. gr. laga nr. 48/2003. Varnaraðili telur að líta verði á kröfu sóknaraðila um fulla endurgreiðslu sem kröfu um riftun sem hann telji afdrifaríkt úrræði og ekki í samræmi við atvik máls. Þá bendir varnaraðili á að sönnun fyrir því að söluhlutur sé haldinn galla hvíli á sóknaraðilum með vísan til 18. gr. laga nr. 48/2003, enda hafi galli ekki komið upp innan sex mánaða frá afhendingu efnisins.

Varnaraðili hafnar því að hið keypta gólfefni hafi verið haldið galla við afhendingu og vísar til álits fagaðila, vottaðs af Félagi íslenskra parketmanna, sem kveður á um að efnið sé ekki haldið galla og að bæta megi úr með einföldum hætti. Varnaraðili bendir á að ef komist verði að þeirri niðurstöðu að um galla sé að ræða megi gera úrbætur með því að skipta út stökum borðum í efninu. Kostnaður við slíkt sé minni háttar og ekki í samræmi við kröfur sóknaraðila í málinu. Þá bendir varnaraðili á að sóknaraðilar hafi ekki sýnt fram á umfang hins meinta galla eða tjón sem þau hafi orðið fyrir vegna gallans.

#### IV

#### Lagaumhverfi

Ákvæði 15. og 16. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup (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 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 segir að söluhlutur skuli „*hafa þá eiginleika til að bera sem seljandi hefur vísað til með því að leggja fram prufu eða líkan*“.

Í b. lið 1. mgr. 16. gr. segir að söluhlutur teljist gallaður 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 vanræklisan hafi haft áhrif á kaupin*“. Þá segir í c. lið ákvæðisins að söluhlutur teljist gallaður ef „*hann svarar ekki til upplýsinga sem seljandi hefur við markaðssetningu eða á annan hátt gefið um hlutinn, eiginleika hans eða notkun [...]*“.

Í 26. gr. nkpl. er mælt fyrir um þau vanefndarúrræði sem neytandi getur gripið til vegna galla á söluhlut en þau eru m.a. úrbætur eða ný afhending samkvæmt 29.

gr. og 30. gr., afsláttur samkvæmt 31. gr., riftun samkvæmt 32. gr. og skaðabætur samkvæmt 33. gr. nkpl.

Í 1. mgr. 27. gr. nkpl. segir að ef söluhlutur er gallaður ber neytanda að tilkynna seljanda um að hann muni bera gallann fyrir sig án ástæðulauss dráttar frá því að hann varð galla var. Í 2. mgr. ákvæðisins segir að ef neytandi leggur ekki fram kvörtun innan tveggja ára frá þeim degi er hann veitti söluhlut viðtöku getur hann ekki borið gallann fyrir sig síðar.

Í 1. mgr. 29. gr. nkpl. segir að neytandi geti valið á milli þess að krefja seljanda um úrbætur á eigin reikning eða krefjast nýrrar afhendingar af seljanda. Þetta á ekki við ef fyrir hendi er hindrun sem seljandi ræður ekki við eða það hefur í för með sér ósanngjarnan kostnað fyrir seljanda. Við mat á því hvort kostnaður er ósanngjarn skv. 2. másl. 1. mgr. skal leggja áherslu á verðmæti ógallaðs söluhlutar, þýðingu gallans og hvort hægt er að beita öðrum úrræðum án verulegs óhagræðis fyrir neytandann. Þótt neytandi krefjist ekki úrbóta eða nýrrar afhendingar er seljanda heimilt að bæta á eigin kostnað úr galla eða afhenda annan hlut án tafar. Ef seljandi býður fram úrbætur eða nýja afhendingu í samræmi við löggin getur neytandi ekki krafist afsláttar eða riftunar, sbr. 3. mgr. 29. gr. nkpl. Úrbætur og ný afhending skal fara fram án kostnaðar og verulegs óhagræðis fyrir neytanda, sbr. 1. mgr. 30. gr. nkpl. Í 2. mgr. 30. gr. kemur fram að seljandi eigi ekki rétt á að bæta úr sama galla eða afhenda nýjan söluhlut vegna sama galla oftast en tvisvar sinnum nema sérstakar aðstæður séu fyrir hendi sem réttlæti frekari úrbætur eða afhendingu.

## V

### Niðurstaða

Sóknaraðilar keyptu parket af gerðinni [...] af varnaraðila í febrúar árið 2022 og greiddu alls 1.023.916 fyrir. Sóknaraðilar fengu í kjölfarið fagaðila til að leggja parketið fljótandi í fasteign þeirra. Að sögn sóknaraðila hafi umrætt parketefni orðið fyrir valinu að miklu leyti vegna sölukynningar starfsmanns varnaraðila. Efnið hafi verið kynnt sóknaraðilum sem svo að það væri búið mörgum kostum og tilheyrði einstökum gæðaflokki en þau hafi ekki fengið upplýsingar um neina galla við efnið. Í nóvember hafi sóknaraðilar orðið vör við að kvistur hafi losnað úr parketinu og í kjölfarið upplýst varnaraðila um það. Í janúar árið 2023 hafi varnaraðili gert við og fyllt upp í tvo kvisti sem höfðu losnað úr parketi sóknaraðila. Þann 7. maí 2023 hafi sóknaraðilar aftur haft samband við varnaraðila vegna þess að þriðji kvisturinn hafði dottið úr parketinu og kröfðust þess að varnaraðili myndi leggja nýtt og ógallað parket á íbúð þeirra í stað þess gallaða. Þá upplýstu sóknaraðilar varnaraðila um að þau myndu ekki sætta sig við aðra viðgerð. Í svari varnaraðila kom fram að ekki sé um að ræða galla og að slíkt geti gerst við kvistamikið parketefni. Þá var sóknaraðilum boðið að fá aðila til að gera við og fylla í gatið í parketinu.

Þegar sóknaraðilar lögðu fram kvörtun hjá kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa höfðu þrjú kvistir dottið úr parketinu. Undir rekstri málsins hafa kæruneftndinni borist myndir og tilkynningar frá sóknaraðilum um að fleiri kvistir hafi losnað, alls 18 talsins samkvæmt síðustu tilkynningu til nefndarinnar, dags. 21. maí 2024.

Varnaraðili hefur vísað til þess að sóknaraðilar hafi ekki kvartað vegna gallans án ástæðulauss dráttar. Að mati nefndarinnar hafa sóknaraðilar sýnt fram á að hafa haft samband við varnaraðila þegar þeir urðu fyrst varir um ágallann og innan frests

samkvæmt 27. gr. nkpl. Sóknaraðilar hafa því að mati nefndarinnar ekki fyrirgert rétti sínum til að bera fyrir sig galla.

Undir rekstri málsins lögðu sóknaraðilar fram skýrslu frá [...], húsgagnasmið og iðnfræðingi í tréiðnaði, dags. 31. janúar 2024. Þar kemur fram að fylliefni úr kvistagötum hafi losnað víða. Á þeim tíma höfðu losnað átta kvistir en taldar líkur á að fleiri myndu losna. Í skýrslunni kemur fram að engin merki séu um ofþornun eða raka í viðnum og því verði ekki séð að gallar í viðloðun fylliefnis orsakist af meðferð kaupanda. Þá segir í skýrslunni að líklega sé um framleiðslugalla að ræða. Loks segir að fullyrðingar söluaðila um eðlilega hegðun parketsins geti ekki staðist þar sem umfang gallans sé með þeim hætti að ekki geti talist eðlilegt fyrir parket í góðum gæðaflokki. Þá segir að ásættanlegar úrbætur séu umfangsmiklar og kostnaðarsamar en að líklega þurfi að skipta um allt parketið.

Varnaraðili hefur lagt fram afrit af samskiptum við [...] þar sem kemur m.a. fram: „*Mín niðurstaða með parketið að nokkrir kvistir hafa losnað eftir að parket er lagt. Rakabreytingar á parketgólfi getur valdið því eða hreinlega verið lausir frá parketborði við lagningu. Úrbætur: Hægt er að bræða vax í kvistagöt það er hvort sem er gert í framleiðslu parketsins, kvistagötin eru frekar smá af rustic efni að vera.*“ Undir rekstri málsins lagði varnaraðili einnig fram skoðunarskýrslu frá [...], dags. 18. mars 2024. Þegar skoðun vegna skýrslunnar fór fram höfðu níu kvistir losnað úr parketinu. Í skýrslunni kemur fram að óvíst sé hvort rakastig á floti hafi náð eðlilegum raka áður en gólfefni hafi verið lagt en slíkt geti haft áhrif á hreyfingu efnisins. Í niðurstöðukafla skýrslunnar kemur m.a. fram: „*Matsmenn telja að ekki hafi verið staðið rétt að þeirri viðgerð, ekki hafi verið skrapað eða hreinsað nóg til að tryggja næga viðloðun fyrir fylliefni.*“ Þá kemur fram að gólfefnið sé í lagi fyrir utan umræddar skemmdir en að gólfið sé viðgerðarhæft. Lagt er til að notað sé sama fylliefni og notast sé við í framleiðslu parketsins en þó sé ekki hægt að fylla meira en 2cm í þvermál og því nauðsynlegt að endurnýja alla fjölinu ef kvistur er stærrí. Áætlaður kostnaður við viðgerð á gólfinu er samkvæmt niðurstöðukafla skýrslunnar tveggja daga vinna fyrir fagmann ásamt efniskostnaði.

Í athugasemdum sóknaraðila við skýrslunni kemur fram að það séu í það minnsta tvö til þrjú göt sem séu stærrí en 2cm í þvermál. Þá ítreka sóknaraðilar að keypt hafi verið gólfefni í hæsta gæðaflokki og því telji þau sig ekki þurfa að setta sig við stöðugar viðgerðir þar sem fleiri kvistir falli sífelld úr auk þess sem umræddar úrbætur rýri heildarásýnd parketsins.

Samkvæmt framangreindu og með vísan til fyrirbyggjandi gagna telur kæruneftndin að parketið hafi ekki haft þá eiginleika til að bera sem sóknaraðilar hafi með réttu mátt vænta við kaupin að því er varðar endingu og annað. Er því fallist á með sóknaraðila að parketið hafi verið gallað í skilningi b. liðar 2. mgr. 15. gr., sbr. 1. mgr. 16. gr. nkpl.

Fyrir liggur að varnaraðili hefur þegar fyllt upp í tvö göt en frá þeim tíma hafa fleiri kvistir losnað úr parketinu. Varnaraðili hefur vísað til þess að sóknaraðilar hafi hafnað frekari viðgerðum seljanda. Varnaraðili hefur sýnt vilja til að framkvæma viðgerðir á umræddu parketi og boðið frekari úrbætur sem sóknaraðilar hafa hafnað. Undir rekstri málsins veitti varnaraðili kæruneftndinni frekari skýringar á framkvæmd viðgerðar ef til hennar kæmi og sendi upplýsingar frá framleiðanda varðandi skipti á gólfborði á miðju parketi þar sem göt í parketi eru stærrí en 2cm í þvermál. Sóknaraðilar gerðu ekki athugasemdir við skýringar varnaraðila.

Með hliðsjón af framangreindu telur kærunefndin að varnaraðili skuli fá tækifæri til að framkvæma viðgerð á parketinu, enda verði ekki séð að það sé til verulegs óhagræðis fyrir sóknaraðila, að því gefnu að úrbætur verði framkvæmdar innan hæfilegs tíma og þannig að sóknaraðilar fái bætt útgjöld sín úr hendi seljanda, sbr. 1. mgr. 30. gr. nkpl. Kærunefndin beinir því til varnaraðila að viðgerð skuli framkvæmd í samræmi við ráðleggingar og niðurstöður í skoðunarskýrslu [...] sem varnaraðili lagði fram undir rekstri málsins. Beri viðgerðin ekki árangur og ef fleiri kvistir losna úr parketinu að lokinni viðgerð lítur kærunefndin svo á að úrbætur af hálfu varnaraðila séu fullreyndar og að sóknaraðila beri ekki að þola frekari viðgerðir. Með vísan til framangreinds telur kærunefndin ekki unnt að fallast á kröfu sóknaraðila að svo stöddu, enda lítur kærunefndin svo á að varnaraðili eigi enn rétt á bæta úr galla söluhlutar eða afhenda nýjan söluhlut.

## VI Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X og Y, er hafnað að svo stöddu.

---

Hildur Ýr Viðarsdóttir  
formaður

---

Hildur Leifsdóttir

---

Jón Rúnar Pálsson