

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 28. júní 2024 í máli nr. 112/2023

Kærunefndina skipa í þessu máli lögmenirnir Hildur Leifsdóttir, Hildur Ýr Viðarsdóttir og Jón Rúnar Pálsson.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 6. október 2023 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X og Z („sóknaraðilar“), vegna ágreinings í viðskiptum við fyrirtækið Y („varnaraðili“).

Sóknaraðilar krefjast þess að varnaraðila verði gert að afhenda þeim nýja borðplötu. Til vara krefjast sóknaraðilar þess að kaupum um borðplötuna verði rift. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 3. nóvember 2023, 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 13. desember 2023. Athugasemdir aðila bárust kærunefndinni 14. og 19. desember 2023.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda beggja aðila, afrit af tilboði, dags. 22. janúar 2018, reikningur, dags. 11. apríl 2018, afrit af skriflegum samskiptum milli aðila, bréf Neytendasamtakanna, dags. 11. ágúst 2023, bréf lögmanns varnaraðila, dags. 16. ágúst 2023, ljósmyndir af borðplötunni og yfirlýsing smiðs, dags. 18. október 2023, tilboð dags. 17. maí 2022 og umboð.

Með bréfi, dags. 27. júní 2024, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðilar festu kaup á borðplötu úr [...] kvartssteini af varnaraðila ásamt þjónustu við uppsetningu hennar í eldhús sóknaraðila. Samkvæmt reikningi varnaraðila, dags. 11. apríl 2018, var greiðslukrafa varnaraðila alls að fjárhæð 749.400 krónur. Var borðplatan afhent sóknaraðilum 13. sama mánaðar. Með tölvupósti, dags. 11. mars 2022 upplýstu sóknaraðilar varnaraðila um að sprunga hefði myndast í borðplötunni á einum stað auk þess sem brotnað hefði upp úr henni við eldhúsvask. Áttu aðilar í samskiptum í kjölfarið og þann 17. maí 2022 gerði varnaraðili tilboð í nýja borðplötu með 20% afslætti af kaupverði. Ekki verður séð af gögnum máls að sóknaraðilar hafi tekið því tilboði varnaraðila. Að sögn sóknaraðila hafi þrjár aðrar sprungur myndast í borðplötunni í kjölfarið. Voru aðilar á ný í samskiptum vegna þessa sumarið 2023 en ágreiningur er á milli aðila um orsakir sprungumyndunarinnar. Sóknaraðilar telja að rekja megi skemmdirnar til galla við uppsetningu varnaraðila á borðplötunni sem og efnis hennar. Varnaraðili telur hins vegar að rekja megi skemmdirnar til uppsetningar á eldhúsinnréttingu sóknaraðila en hvorki til þjónustu sinnar né galla í borðplötunni sjálfri.

Sóknaraðilar vísa til þess að í lok árs 2019 hafi þau fyrst orðið var við sprungu í þeim hluta borðplötunnar sem eldhúsvaskur sé staðsettur á. Hafi síðan tvær aðrar sprungur myndast á næstu þremur árum í borðplötu eldhúseyjunnar. Kveðast sóknaraðilar hafa haft samband við varnaraðila símleiðis í nokkur skipti vegna ágallans og lagt fyrir skilaboð til hans en varnaraðili hafi ekki brugðist við þeim. Þá hafi sóknaraðilar sent varnaraðila tölvupóst í mars 2022 vegna málsins en engin svör hafi borist frá varnaraðila. Hafi sóknaraðilar síðan í maí 2022 óskað eftir tilboði í nýja borðplötu og hafi varnaraðili sent það í kjölfarið. Hafi fjórða sprungan myndast í borðplötunni í upphafi árs 2023. Hafi varnaraðili neitað allri ábyrgð í málinu og haldið því fram að skemmdirnar mætti rekja til uppsetningar á eldhúsinnréttingu en ekki til efnis borðplötunnar eða þjónustu varnaraðila við uppsetningu hennar. Hafi sóknaraðilar upplýst varnaraðila að þau teldu ófaglegt af varnaraðila að hafa sett upp þunga borðplötu á eldhúsinnréttingu án þess að kanna hvort undirlagið væri nægilega traust. Kveðast sóknaraðilar hafa aflað álits þess smiðs sem sá um uppsetningu innréttingarinnar og að hans mati hafi platan verið rétt sett upp og engin tenging væri á milli uppsetningar hennar og sprungumyndunar. Hafi viðkomandi jafnframt talið að borðplatan væri haldin galla vegna þess efnis sem notað hafi verið við framleiðslu hennar sem hafi gert það að verkum að hún hafi gefið sig. Sóknaraðilar kveðast hafa leitað til Neytendasamtakanna og óskað eftir aðstoð þeirra við milligöngu um sættir við varnaraðila. Hafi meðal annars verið lagt til að aðilar myndu koma sér saman um óháðan fagaðila til að taka út verkið. Hafi sáttaumleitarnir sóknaraðila við varnaraðila hins vegar ekki borið neinn árangur.

Sóknaraðilar byggja á því að borðplatan hafi verið haldin galla við kaupin samkvæmt 15. og 16. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup („nkpl.“) og vísar í því sambandi sérstaklega til b. liðar 2. mgr. 15. gr. laganna. Krefjast sóknaraðilar þess að varnaraðila verði gert að afhenda nýja borðplötu samkvæmt 1. mgr. 29. gr. nkpl. Til vara krefjast sóknaraðilar þess að kaupunum verði rift á grundvelli 32. gr. sömu laga.

Varnaraðili vísar til þess að engin erindi eða fyrirspurnir hafi borist frá sóknaraðilum fyrr en með tölvupósti hennar þann 11. mars 2022 eða tæpum fjórum árum frá uppsetningu borðplötunnar. Hafi starfsmaður varnaraðila verið sendur til sóknaraðila af því tilefni til að skoða umrædda sprungu í borðplötunni. Hafi viðkomandi talið sprunguna það litla að ekki væri ráðlagt að aðhafast eitthvað varðandi hana. Til þess að laga hana hefði þurft að stækka sprunguna en við það hefði hún aðeins orðið sýnilegri. Varnaraðila hafi þótt sprungan einkennileg og eina leiðin til að losna alveg við hana væri að skipta um borðplötu. Hafi varnaraðili í kjölfarið, að eigin frumkvæði, sent sóknaraðil tilboð í nýja samskonar borðplötu með 20% afslætti. Hafi sóknaraðilar ekki svarað því tilboði varnaraðila. Hafi sóknaraðilar komið um ári síðar á starfsstöð varnaraðila og upplýst varnaraðila um að fleiri sprungur hefðu myndast í borðplötunni. Hafi varnaraðili brugðist svo við að fara aftur á staðinn, skoða sprungurnar og kanna hvort mögulega væri unnt að finna orsakir þess að þær mynduðust. Að sögn varnaraðila hafi við sjónskoðun með hallarmáli komið í ljós að plöturnar væru rétt settar upp. Að sögn varnaraðila sé uppsetning náttúrusteins vandasöm og krefjist þess að undirlag steinsins sé jafnt, þ.e. að innréttingarnar séu jafnar. Ef það sé ekki jafnt setji varnaraðili fleyga ofan á innréttingu til þess að platan liggi öll á jöfnu undirlagi. Öðrum kosti geti það leitt til þess að álagspunktur myndist í borðplötunni sem svo geti valdið sprungum. Það eigi jafnframt við um kvartsstein sem sé tilbúinn steinn, samansettur úr steinmulning og bindiefni. Niðurstaða sjónskoðunar varnaraðila sæki jafnframt stoð í framlögðum

ljósmyndum sóknaraðila þar sem greinilega megi sjá að platan liggja rétt á inniréttingunni. Varnaraðili vísar einnig til þess að eðli umræddra sprungna sviði ekki til hefðbundinna sprungna sem myndist í steini sem þessum, þ.e. þær beri ekki þess merki að vera vegna spennu í steininum, heldur vegna þess að steinninn sé að bera uppi þyngd sem hann valdi ekki. Megi það rekja til þess að sprungurnar mislanda ekki heldur séu þær nánast alveg jafnar. Kveðst varnaraðili jafnframt hafa fengið leyfi sóknaraðila til að rífa frá lista milli gólfs og innréttingar í því skyni að kanna undirstöður hennar en um hafi verið að ræða [...] innréttingu með skrúfuðum fótum. Að sögn varnaraðila hafi komið í ljós að innréttingin flaut að stórum hluta, þ.e. ekki náð niður í gólf, sem hafi leitt til þess að borðplatan bar uppi innréttinguna að hluta og þannig líka alla þyngd sem lögð væri á hana. Við nánari skoðun hafi komið í ljós að sama staða hafi verið uppi undir öðrum borðplötum í eldhúsinu.

Varnaraðili vísar til þess að umrædd borðplata sé bæði sveigjanlegri og þolnari fyrir mislagi en náttúrusteinn. Borðplatan hafi verið fjöldaframleidd samkvæmt ströngum gæðastöðlum og CE vottuð. Í sendingu af umræddum steini hafi verið a.m.k. 20 borðplötur, allar úr enn stærri framleiðslulotu. Varnaraðili hafi ekki fengið neina aðra tilkynningu um sprungumyndun eða önnur vandkvæði vegna þeirra. Þá hafi engin innköllun á efninu sökum galla átt sér stað frá framleiðanda.

Varnaraðili mótmælir málatilbúnaði sóknaraðila alfarið og kveður sóknaraðila ekki hafa fært neinar sönnur fyrir því að sprungumyndun í borðplötunni megi rekja til uppsetningar eða efnis hennar. Varnaraðili geri alvarlegar athugasemdir við það að sóknaraðilar hafi fengið uppsetningaraðila eldhúsinnréttingarinnar til að meta sína eigin vinnu. Þá bendir varnaraðili á að hann hafi ekki getað sætt sig við tillögu Neytendastofu að fá óháðan aðila til að taka út innréttinguna og borðplötuna enda hafi sóknaraðilum verið í lófa lagið að koma innréttingunni í boðlegt horf fyrir slíka úttekt.

Varnaraðili kveðst telja það fjarstæðukennt að hann sem uppsetningaraðili borðplötu eigi að taka út vinnu uppsetningaraðila innréttingar. Þegar búið sé að setja upp lokanir á sökkli innréttingar sé oft um að ræða varanlegar lokanir sem krefjist þá ýmist eyðileggingar eða mikillar vinnu við að opna til að kanna hvernig undirlagi innréttingar sé háttað. Starfsmenn varnaraðila séu sérhæfðir í uppsetningum á steini og sjónskoða réttleika innréttinga vegna þessa. Þeir kanni hvort steinninn fljóti á innréttingu enda geti það myndað spennu í honum ef svo sé ekki raunin. Varnaraðili telji að kaupandi borðplötu geti ekki ætlast til þess að hann taki út undirlag innréttingar umfram sjónskoðun. Í þeim tilvikum þar sem steinn sitji ekki almennilega við uppsetningu hans sé hann tekinn aftur af innréttingu og kaupanda geri viðvart um það það og honum gert að bæta úr. Í máli þessu hafi steinninn legið vel á innréttingunni og réttleiki hennar í lagi.

Varnaraðili telur að með vísan til alls framangreinds sé ljóst að orsök sprungumyndunar í borðplötunni megi rekja til ófullnægjandi uppsetningar fagaðila á eldhúsinnréttingu hjá sóknaraðila. Sé því ekki um að ræða galla í borðplötunni eða uppsetningu hennar í samræmi við 15. og 16. gr. nkpl. sem varnaraðili beri ábyrgð á.

IV

Lagaumhverfi

Lög nr. 48/2023 um neytendakaup 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.

Í 27. gr. nkpl. segir m.a. 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 eða mátti verða hans var. Í 2. mgr. sama ákvæðis kemur fram að ef neytandi leggur ekki fram kvörtun innan tveggja ára frá þeim degi er hann veitti söluhlut viðtöku getur hann ekki borið fyrir sig gallann síðar. Ef söluhlutur, eða hlutum hans, er ætlaður verulega lengri endingartími en almennt gerist um söluhluti er frestur til að bera fyrir sig galla fimm ár frá því að hlutnum var veitt viðtaka.

Samkvæmt 3. gr. laga nr. 150/2007 er almennur fyrningarfrestur kröfuréttinda fjögur ár. Í 2. mgr. 2. gr. laganna reiknast fyrningarfrestur krafna, sem stofnast vegna vanefnda, frá þeim degi þegar samningurinn er vanefndur.

Fjallað er um viðbótarfresti í III. kafla sömu laga. Í 10. gr. segir: „[n]ú hefur kröfuhafi ekki haft uppi kröfu sökum þess að hann skorti nauðsynlega vitneskju um kröfuna eða skuldarann og fyrnist þá krafa hans ekki fyrr en einu ári eftir þann dag þegar kröfuhafi fékk eða bar að afla sér slíkrar vitneskju“.

V

Niðurstaða

Sóknaraðilar festu kaup á borðplötu gerða úr [...] kvartsteini af varnaraðila auk þjónustu við máltölu og uppsetningu borðplötunnar. Greiðslukrafa varnaraðila, skv. reikningi, dags. 11. apríl 2018, var alls að fjárhæð 749.400 krónur og sundurliðaðist með eftirfarandi hætti:

„Vörunr.	Vöruheiti	Magn	Ein.verð	Upphæð
Q1Q64	[...]	5,50	47.581	261.694
00101	Vinna á verkstæði	1,00	216.856	216.856
00102	Máltaka og uppsetning	1,00	125.806	125.806
			Upphæð án vsk.	604.355
			Vsk. upphæð	145.045
			Samtals	749.400“

Kostnaður við máltöku og uppsetningu borðplötunnar var að fjárhæð 125.806 krónur. Er því ljóst að meginþungi viðskiptanna fólst í kaupum á borðplötunni. Fer því um kröfu sóknaraðila samkvæmt ákvæðum nkpl., sbr. 1. tölul. 1. mgr. 1. gr. þeirra.

Í málinu liggur fyrir að varnaraðili afhenti sóknaraðilum borðplötuna þann 13. apríl 2018. Kveðast sóknaraðilar hafa orðið fyrst var við sprungu í borðplötunni í lok árs 2019. Þá tilkynntu sóknaraðilar varnaraðila um sprungu í borðplötunni með tölvupósti 11. mars 2022 eða tæpum fjórum árum eftir uppsetningu borðplötunnar. Fullyrðing sóknaraðila um þau hafi reynt að ná sambandi við varnaraðila vegna málsins einhverju áður eru ekki studdar neinum gögnum og gegn mótmælum varnaraðila er ekki unnt að byggja á því við úrlausn þessa máls.

Almennur fyrningarfrestur kröfuréttinda er fjögur ár, sbr. 3. gr. laga um fyrningu kröfuréttinga nr. 150/2007. Samkvæmt 2. mgr. 2. gr. segir að fyrningarfrestur krafna sem stofnast vegna vanefnda, reiknist frá þeim degi þegar samningurinn var vanefndur. Krafa sóknaraðila byggir á því að galli hafi verið til staðar við kaupin. Miða ber við að galli hafi verið til staðar við afhendingu og miðar upphaf fyrningarfrestsins því við þann dag, eða 13. apríl 2018.

Í athugasemdum við frumvarp til laga nr. 150/2007 kemur fram að reglur um upphaf fyrningarfrests séu hlutlægar. Hefur þar af leiðandi ekki áhrif á upphaf frestsins hvort kröfuhafi hafði á því tímamarki tök á að framfylgja kröfu sinni eða hvort hann vissi um tilvist kröfunnar. Hins vegar geti þekkingarskortur og aðrar hindranir í einstaka tilvikum leitt til þess að regla 10. gr. laganna um viðbótafresti eigi við. Í 10. gr. segir að ef kröfuhafi hefur ekki haft uppi kröfu, sökum þess að hann skorti nauðsynlega vitneskju um kröfuna eða skuldarann, fyrnist krafa hans aldrei fyrr en einu ári eftir þann dag þegar kröfuhafi fékk eða bar að afla sér slíkrar vitneskju.

Mat á því hvort viðbótarfresturinn eigi við miðar við vitneskju kröfuhafans sjálfs og getur aðeins komið til ef hann skortir nauðsynlega vitneskju um kröfuna. Með hliðsjón af eðli þess annmarka sem hér um ræðir verður litið svo á að sóknaraðilum hafi skort nauðsynlega vitneskju um kröfu sína á hendur varnaraðila þar til ummerki vankantanna komu í ljós rúmu einu og hálfu ári eftir uppsetninguna. Sóknaraðila varð þá kunnugt um kröfu sína og hafði tök á að rjúfa fyrningu kröfunnar áður en fyrningarfresturinn var liðinn. Á ákvæði 10. gr. laganna um viðbótarfresti þar af leiðandi ekki við.

Krafa sóknaraðila var því fyrnd þegar þau sendu kvörtun sína til kærunefndarinnar 6. október 2023. Engu breytir varðandi fyrningu kröfunnar þó sóknaraðilar kunni að hafa fimm ára frest til að tilkynna um gallann til varnaraðila samkvæmt 2. mgr. 27. gr. nkpl. Verður að telja kröfuna fyrnda og því ekki unnt að fallast á kröfu sóknaraðila.

V Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X og Z, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson