

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 30. september 2024 í máli nr. 21/2024

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 13. febrúar 2024 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings í viðskiptum við fyrirtækið Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili gerir kröfu um að varnaraðila verði gert að endurgreiða sóknaraðila reikning að fjárhæð 1.672.500 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 15. febrúar 2024, 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 30. maí 2024. Athugasemdir sóknaraðila bárust nefndinni þann 5. júní 2024 og athugasemdir varnaraðila bárust 11. sama mánaðar.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda aðila, afrit af reikningi, staðfesting á greiðslu, afrit af skriflegum samskiptum aðila, álit frá húsasmíðameistara, myndir og myndband.

Með bréfi, dags. 30. september 2024, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að hún hafi keypt vínlyparket af varnaraðila og greitt 1.672.500 krónur fyrir þann 15. maí 2023. Innifalið hafi verið allt efni, flutningar og vinna. Sóknaraðili hafi óskað eftir að vínlyfnið yrði límt ofan á fyrirliggjandi parket og án gólflista. Skömmu eftir að vinna var hafin við parketlöggn hafi sóknaraðili gert athugasemdir við að vínlydúkurinn lyftist frá gólfi og holu sem myndast hafði í gólf í millirými en hvort tveggja var lagað. Eftir að verkinu var lokið hafi byrjað að koma fram loftbólur víða í gólfefninu, bæði á sama stað og þegar hafði verið lagað en einnig víðar. Sóknaraðili hafi ítrekað haft samband við varnaraðila vegna þessa en loks þann 3. ágúst 2023 hafi varnaraðili lagað loftbólur sem myndast höfðu á nokkrum stöðum en sóknaraðili vísar til þess að viðgerðin hafi verið ófullnægjandi. Þann 9. nóvember 2023 hafi sóknaraðili haft samband vegna ófullnægjandi viðgerða en ekki fengið viðbrögð. Þann 5. janúar 2024 hafi sóknaraðili aftur haft samband við varnaraðila vegna nýrra loftbóla sem höfðu myndast við veggj auk þeirra sem ekki hafði verið gert við á miðju gólfi en varnaraðili hafi þá lofað að mæta á staðinn. Þann 10. janúar 2024 hafi sóknaraðili sent ítrekun vegna heimsóknar og loftbóla í efninu en ekki fengið viðbrögð.

Sóknaraðili bendir á að starfsmaður frá varnaraðila hafi í tvígang mætt til að bæta úr galla á gólfefninu en slíkt hafi ekki borið árangur. Sóknaraðili vísar til þess

að enn séu að myndast loftbólur undir vínyparketinu. Sóknaraðili telji úrbætur fullreyndar í ljósi þess hve erfitt hafi reynst að fá varnaraðila til að bregðast við en einnig vegna þess að þær lagfæringar sem hafi verið framkvæmdar hafi verið ófullnægjandi. Af þeim sökum geri sóknaraðili kröfu um að varnaraðila verði gert að endurgreiða reikning að fjárhæð 1.672.500 krónur.

Varnaraðili hefur vísað til þess að sóknaraðili hafi óskað eftir að láta leggja gólfefnið yfir annað parket en að varnaraðili láti alltaf vita að ekki sé sérstaklega mælt með því. Varnaraðili bendir þó á að fyrirtækið hafi oft tekið að sér slík verkefni sem hafi gengið vel í flest öllum tilvikum. Varnaraðili segir stöðuna í máli sóknaraðila einsdæmi en segir ástæðuna sú að parketið undir þenjist sem skapi spennu við vegg. Það sem sóknaraðili kalli „loftbólur“ sé parketið undir gólfefninu að verpa sig en slíkt hafi gerst eftir verklok. Gólfefnið hafi litið vel út þegar verki lauk. Þá kveðst varnaraðili alltaf mæla með því að setja lista meðfram veggjum þegar gólfefni er lagt yfir annað til að koma í veg fyrir að þenslan í parketinu orsaki skemmdir. Sóknaraðili hafi óskað eftir að líma niður gólfefnið á annað parket og án lista meðfram veggjum. Verkið hafi verið unnið að ósk sóknaraðila en með samþykki varnaraðila. Varnaraðili telur að ábyrgðin skuli ekki liggja hjá varnaraðila eingöngu, enda hafi ákvörðunin verið sameiginleg og tekin til að halda kostnaði niðri. Þá bendir varnaraðili á að lausnin gæti verið sú að skera 5mm rönd af gólfefninu frá veggjum og setja lista til að koma í veg fyrir frekari þenslu. Hins vegar sé ekki hægt að lagfæra misfellur í gólfinu eða það sem sóknaraðili kalli „loftbólur“. Varnaraðili hafnar kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu og vísar til þess að verkið hafi verið unnið með faglegum hætti og að misfellur í gólfi hafi myndast eftir verklok vegna hreyfingar á parketi sem gólfefnið var lagt yfir.

Sóknaraðili kveðst ekki hafa haft forsendur til að óska eftir að gólfefnið yrði lagt með ákveðnum hætti og segir ákvörðun hafa verið tekna í samráði við varnaraðila samkvæmt upplýsingum og ráðleggingum frá fyrirtækinu. Varnaraðili hafi tjáð sóknaraðila að auðvelt væri að leggja umrætt efni á annað parket og skera við vegg og því væru gólflistar óþarfir. Varnaraðili hafi á engum tímapunkti gert fyrirvara við árangur verksins. Þá bendir sóknaraðili á að hún hafi ekki óskað eftir því við varnaraðila sérstaklega að verkið yrði sem ódýrast.

IV

Lagaumhverfi

Lög nr. 48/2023 um neytendakaup gilda um sölu hlutar til neytanda þegar seljandi eða umboðsmaður hans hefur atvinnu af sölu. Samkvæmt d. lið 2. mgr. 2. gr. laganna gilda lögin 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.

Kærunefndin telur að ágreiningur aðila eigi undir gildissvið laga nr. 48/2023 um neytendakaup, sbr. 1. gr. laganna og vísast til skýringar til 2. gr. þeirra laga ásamt 2. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup, en samkvæmt 2. tölul. 1. mgr. 2. gr. eiga lög um þjónustukaup ekki við þegar um er að ræða samsetningu, smíði eða annars konar vinnu sem seljandi þjónustu innir af hendi og er liður í samningi hans og neytanda um kaup í skilningi laga um lausafjárkaup. Samkvæmt reikningi varnaraðila, dags. 21. apríl 2023, er tilgreint að efniskostnaður sé 673.468 krónur og vinna við lögn á parketi auk slípunar á yfirborði harðparkets, flotun á vaskahúsi og akstur á verkstað samtals 675.323 krónur. Hluti þjónustunnar er ekki aðalefni samningsins í skilningi

d. liðar 2. mgr. 2. gr. laga nr. 48/2003. Af þeim sökum eiga lög um neytendakaup við um ágreining aðila.

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 vanræksan 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 vanefndaúrræði 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.

Ákvæði 29. og 30. gr. nkpl. mæla fyrir um framkvæmd úrbóta og nýrrar afhendingar vegna galla í söluhlut. Samkvæmt 3. mgr. 29. gr. nkpl. er seljanda heimilt að bæta úr galla eða afhenda nýjan hlut á eigin kostnað án tafar og ef seljandi býður fram úrbætur eða nýja afhendingu í samræmi við lögin getur neytandi ekki krafist afsláttar eða riftunar. Í 1. mgr. 30. gr. nkpl. segir að úrbætur og ný afhending skuli fara fram án kostnaðar og verulegs óhagræðis fyrir neytanda, innan hæfilegs tíma og þannig að neytandinn fái bætt útgjöld sín úr hendi seljanda. 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

Sóknaraðili keypti vínlyparket af varnaraðila og greiddi 1.672.500 krónur fyrir. Innifalið í verðinu var efni og vinna varnaraðila við að leggja gólfefnið. Efnið var lagt yfir annað parket og án gólflista. Sóknaraðili gerði fljótlega eftir að vinna hófst, og áður en henni lauk, athugasemdir við að gólfefnið lyftist frá gólfi við vegg á einum stað og holu sem myndast hafði í gólfið í millirými en hvoru tveggja var lagfært af varnaraðila. Að sögn sóknaraðila hafi skömmu eftir að verkinu lauk komið í ljós frekari skemmdir en dúkurinn hafði þá aftur lyft sér á sama stað og áður en einnig á fleiri stöðum. Sóknaraðili hefur vísað til þess að illa hafi gengið að ná í varnaraðila en að lokum hafi starfsmaður varnaraðila mætt til að lagfæra umræddar skemmdir.

Sóknaraðili hafi í kjölfarið sent tölvupóst til varnaraðila og gert athugasemdir við viðgerðina og látið vita af loftbólum sem ekki höfðu verið lagfærðar. Frá þeim tíma hafi myndast fleiri loftbólur, m.a. á svæði sem að sögn sóknaraðila hefur þegar verið reynt að lagfæra tvisvar en án árangurs. Sóknaraðili telur að úrbætur séu fullreyndar og bendir á að úrbætur varnaraðila hafi verið ófullnægjandi.

Varnaraðili hefur vísað til þess að fyrirtækið upplýsi alltaf um að ekki sé mælt með að leggja vínyl yfir annað parket og að árangursríkast sé að hafa lista meðfram veggjum þegar efni er lagt yfir annað gólfefni. Varnaraðili hafi komið til móts við sóknaraðila og unnið verkið að ósk hennar til að halda kostnaði við verkið niðri. Varnaraðili hefur vísað til þess að hægt sé að ráða bót á vandamálinu með því að skera 5mm rönd af efninu frá veggjunum og setja gólflista. Varnaraðili hefur þó einnig fullyrt að ekki sé hægt að lagfæra misfellur í gólfinu en sóknaraðili hefur bent á að þær séu a.m.k. tólf talsins.

Með tölvupósti þann 7. mars 2023 óskaði sóknaraðili eftir tilboði frá varnaraðila í efni og vinnu. Í tölvupósti sóknaraðila kom fram: „Vínyparket: Límt niður á plastparket sem er með gólfhita. Hyggst fjarlægja vegglista og líma alveg að veggjunum.“ Sóknaraðili kveðst hafa leitað til varnaraðila sem fagaðila á sviði gólfefna og óskað eftir tilboði samkvæmt ráðleggingum hans. Enginn fyrirvari hafi verið gerður við árangur verksins. Undir rekstri málsins óskaði kærunefndin eftir upplýsingum frá varnaraðila um hvort sóknaraðili hafi verið upplýst um áhættur eða galla við framkvæmdina. Engin svör bárust frá varnaraðila þrátt fyrir ítrekun.

Varnaraðili hefur að mati kærunefndarinnar ekki sýnt fram á, gegn andmælum sóknaraðila, að hafa gert sóknaraðila grein fyrir áhættum sem fylgja þeirri aðferð sem notast var við parketlögnina eða upplýst sérstaklega um að varnaraðili mælti gegn þeirri aðferð. Kærunefndin bendir á að varnaraðili er sérfræðingur en gera verður ríkar kröfur til hans að veita upplýsingar og leiðbeiningar með hagsmuni sóknaraðila fyrir augum.

Með hliðsjón af gögnum málsins telur kærunefndin að þær skemmdir sem er að finna á gólfefninu séu meiri en eðlilegt geti talist og fellst á að gólfefnið hafi ekki þá eiginleika sem sóknaraðili mátti vænta við kaupin að því er varðar endingu og annað. Varnaraðili hefur ekki sýnt fram á það með neinum gögnum að hafa gert fyrirvara um árangur verksins eða leiðbeint sóknaraðila um val á aðferð við að leggja gólfefnið. Með hliðsjón af framangreindu hefur verið sýnt fram á að umþrætt gólfefni hafi ekki verið að öllu leyti í samræmi við ákvæði 15. gr. nkpl. og ber varnaraðili að mati nefndarinnar ábyrgð á tjóni sóknaraðila. Kærunefndin bendir á að seljandi hefur þegar gert úrbætur á gólfefni sóknaraðila í tvígang og eru að mati nefndarinnar ekki fyrir hendi sérstakar aðstæður sem réttlæta frekari úrbætur. Þá hefur varnaraðili fullyrt að ekki sé mögulegt að bæta úr misfellum á miðju gólfi sóknaraðila þrátt fyrir að koma megi í veg fyrir frekari skemmdir með nánar tilgreindri aðferð. Með vísan til alls framangreinds fellst kærunefndin á að varnaraðila beri að endurgreiða sóknaraðila 1.672.500 krónur sem svarar til tjóns sóknaraðila.

VI

Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að endurgreiða sóknaraðila, X, 1.672.500 krónur.

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 35.000 krónur með vísan til 3. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson