

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 30. janúar 2014 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-68/2013:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 19. ágúst sl. bað X hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna galla sem hann telur vera á flísum, sem hann keypti af Y, hér eftir einnig nefnt seljandi. Álitsbeiðandi krefst þess að seljandi veiti honum afslátt af flísunum.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 20. ágúst sl., gaf kæruneftndin seljanda kost á andsvörum og bárust þau hinn 22. ágúst. Með bréfi, dags. 23. ágúst, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þau hinn 5. september. Með bréfi, dags. 12. september, var seljanda gefinn kostur á að koma að frekari andsvörum og bárust þau hinn 17. september. Með bréfi, dags. 17. september, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að koma að frekari athugasemdum og bárust þær hinn 25. september. Engin frekari gögn bárust nefndinni. Með bréfi, dags. 27. janúar sl., var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni og gögnum sem henni fylgdu kemur fram að hinn 11. júní 2013 keypti álitsbeiðandi vörur af seljanda fyrir samtals kr. 985.373, þar með talið 20,52 fm af flísum af gerðinni „Terra Rust 60x60 nat.“ en kaupverð þeirra nam kr. 182.890 af áðurnefndri fjárhæð. Hinn 18. júní keypti álitsbeiðandi fleiri vörur af seljanda fyrir kr. 265.242, þar af 30,24 fm af flísum sömu gerðar og áður en kaupverð þeirra nam kr. 248.790 af áðurnefndri fjárhæð. Keypti álitsbeiðandi því flísar af gerðinni „Terra Rust 60x60 nat.“ af seljanda fyrir samtals kr. 431.680, en ágreiningur álitsbeiðanda við seljanda snýst um fyrrneftndar flísar.

Álitsbeiðandi lýsir atvikum við kaupin með þeim hætti að hann hafi komið í verslun seljanda og skoðað þar flísar sem þar voru til sýnis undir heitinu „Rust“. Voru flísarnar með gráum tón. Sýndi starfsmaður seljanda álitsbeiðanda flísarnar og leist honum vel á þær. Sagði starfsmaður seljanda að hann gæti slegið af verðinu á flísunum vegna þess að í nýlegri sendingu hefðu flísarnar komið í öðru litanúmeri. Segist kaupandi strax hafa spurt hvort flísarnar í nýju sendingunni væru öðruvísi en þær sem væri til sýnis og mun starfsmaður seljanda hafa sagt að það væri „enginn sjáanlegur munur“ á sýningareintakinu og hinni nýju sendingu. Í kjölfar þessa segist álitsbeiðandi hafa beðið um prufu af umræddum flísum til að taka með sér heim og bera saman við val á öðrum hlutum, svo sem veggjalit, helluborð o.fl. en álitsbeiðandi stóð í framkvæmdum á heimili sínu. Fékk álitsbeiðandi prufu sem var sambærileg að lit og áferð og sýningareintak í verslun seljanda. Þessa tilteknu prufu segist álitsbeiðandi síðan hafa notað til þess að velja annað inn í íbúðina, svo sem parket, málningu, borðplötur o.fl. Loks ákvað álitsbeiðandi að kaupa flísar af áðurnefndri gerð af seljanda eftir að hafa ráðfært sig við verktaka þann er átti að leggja flísarnar um hve mikið magn þyrfti að kaupa. Voru flísarnar því næst fluttar til verktakans. Telur álitsbeiðandi mjög óeðlilegt og ósanngjarnt að seljandi, eða einhver á hans vegum, hafi ekki gengið úr skugga um að flísarnar sem voru sendar til verktakans væru í sama lit og með sömu áferð og sú prufa sem

álitsbeiðandi pantaði eftir. Slíkt telur álitsbeiðandi eðlilega kröfu enda hafi seljanda mátt vera ljóst í ljósi samskipta sinna við álitsbeiðanda hver vilji álitsbeiðanda var og að álitsbeiðandi vildi kaupa samskonar flísar og hann hafði skoðað í versluninni og fengið prufueintak af. Væri seljandi ekki tilbúinn til að ábyrgjast að „enginn sjáanlegur munur“ væri á þeim flísum sem afgreiddar voru og á sýniseintakinu hefði hann átt að veita álitsbeiðanda tækifæri á að skoða flísarnar og leggja sjálfstætt mat á það hvort þær væru eins og sýniseintakið.

Segir álitsbeiðandi að eftir að verktakinn hafi tilkynnt honum að hafist hefði verið handa við að leggja flísarnar á heimili hans hafi hann farið þangað til að líta á verkið. Við komuna hafi flísalögnin verið komin langt á leið. Segir álitsbeiðandi að sér hafi strax verið mjög brugðið þar sem flísarnar sem lagðar höfðu verið voru ekki þær sömu og hann hafði valið nokkru áður í versluninni. Flísarnar voru í mýrarlit, rauðbrúnar, með gulum lit í. Segir álitsbeiðandi að litur flísanna sem hann skoðaði í verslun seljanda og þess sýniseintaks sem seljandi afhenti honum hafi verið alger grundvallarforsenda fyrir því að flísarnar voru keyptar. Segir álitsbeiðandi að þær flísar sem hann hafi fengið afhentar og þegar hafi verið lagðar séu alls ekki sömu flísar og hann skoðaði í verslun seljanda. Að ekki sé „sjáanlegur munur“ á flísunum geti ekki staðist að sínu mati. Flísarnar sem hann fékk afhentar séu einfaldlega í öðrum lit, rauðbrúnum og gulum. Segir álitsbeiðandi að baðherbergi sitt, sem flísalagt hafi verið á öllum veggjum, sé nú brúngult. Það sé að sínu mati óásættanlegt.

Álitsbeiðandi telur ofangreint óásættanlegt og óskar eftir því að seljandi komi til móts við sig. Telur álitsbeiðandi ekki að vinnubrögð seljanda hafi veri í vöndri trú, en hins vegar eigi seljandi að tryggja að þær flísar sem hann afhenti hefðu verið með þeim eiginleikum sem álitsbeiðandi pantaði. Seljandi sé í þessu tilviki sérfræðingurinn, hafi atvinnu af því að selja viðskiptavinum sínum flísar og parket. Segist seljandi ekki geta unað við þær flísar sem lagðar hafi verið á heimili hans og ljóst sé að hann muni verða fyrir miklum kostnaði við að fjarlægja flísarnar og setja réttar flísar í staðinn. Telur álitsbeiðandi ósanngjarnt að hann beri einn þann kostnað. Leggur álitsbeiðandi til að þær flísar sem þegar hafa verið settar upp að heimili hans verði teknar niður og í staðinn settar upp flísar samskonar sýniseintakinu sem seljandi lagði fram. Segist álitsbeiðandi hafa leitað álits flísalagningarmanns vegna kostnaðar við þá aðgerð.

Álitsbeiðandi gerir sem fyrr segir aðallega þá kröfu að seljandi afhendi sér réttar flísar og beri kostnað við niðurrif þeirra flísa sem lagðar hafa verið, auk kostnaðar við að leggja réttar flísar. Til vara krefst álitsbeiðandi fullrar endurgreiðslu á þeim flísum sem keyptar hafa verið, þ.e. samtals kr. 431.680.

Meðfylgjandi álitsbeiðni eru ljósmyndir af umræddum flísum, tveir reikningar fyrir kaupunum, dags. 11. og 18. júní 2013, ásamt afriti af tölvupóstasamskiptum álitsbeiðanda við seljanda. Þar kemur m.a. fram í tölvupósti seljanda til álitsbeiðanda dags. 3. júlí að seljandi hafi hinn 5. júní, þ.e. fyrir kaupin, greint álitsbeiðanda frá því að tilboðið sem seljandi gerði honum hafi miðast við flísarnar með því litaafbrigði sem álitsbeiðandi fékk afhent og segist seljandi í póstinum hafa látið álitsbeiðanda vita að það væri litamunur, en hins vegar tekið fram að hann sæi hann ekki. Þá tekur seljandi fram að 36 mismunandi litabrigði séu til af „Terra Rust“ flísum. Sá tölvupóstur sem seljandi vitnar til er einnig að finna í gögnum máls. Þar segir orðrétt: „[É]g ligg eingöngu með flísarnar á lager sem eru með örlitlum litamun. Þessi munur er að mínu mati ekki sjáanlegur.“

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda kemur fram að álitsbeiðanda hafi í fyrsta lagi verið seldar flísar með litamun sem framleiðandi flísanna taldi vera innan vikmarka. Þetta hafi álitsbeiðandi vitað enda hafi hann skrifað seljanda tölvupóst áður en hann staðfesti kaupin á flísunum og spurt hvort umræddar flísar séu úr sérstakri sendingu eða hvort tilboðið hafi miðast við venjulegu flísarnar. Segist seljandi hafa boðið álitsbeiðanda að kaupa flísar í nákvæmlega

sama lit og sýnishorn í verslun, en á öðru verði. Þá segist seljandi einnig hafa boðið álitsbeiðanda að nálgast sýnishorn af þeim flísum sem hann síðan ákvað að kaupa, áður en kaupin gengu í gegn. Segist álitsbeiðandi enn fremur hafa tekið fram að hann hefði aðeins skoðað tvo kassa af flísum og af þeim að dæma hafi litamunurinn vart verið sjáanlegur. Álitsbeiðanda hafi því verið ljóst að hann hafi verið að kaupa flísar með litamun. Þær flísar hafi engu að síður verið 1. flokks flísar og seldar á mun hagstæðara verði en flísarnar sem voru hafðar frammi sem sýniseintök í verslun seljanda. Að lokum tekur seljandi fram að skilaréttur sé á öllum vörum sem hann selji og því hefði kaupandi getað skilað umræddum flísum og fengið endurgreitt að fullu, hefði hann óskað þess.

V

Athugasemdir álitsbeiðanda við andsvör seljanda

Í athugasemdum álitsbeiðanda við andsvör seljanda kemur m.a. fram að álitsbeiðandi mótmæli því að seljandi hafi boðið sér sérstaklega að kaupa flísar sem hafi verið nákvæmlega eins og sýniseintak í verslun, en á öðru verði en þær flísar sem álitsbeiðandi síðan keypti. Álitsbeiðandi bendir á það, máli sínu til stuðnings, að seljandi hafi sagt í tölvupósti 5. júní sl. að seljandi ætti ekki aðrar flísar á lager en þær sem hefðu verið með „örlitlum litamun“. Þá mótmælir álitsbeiðandi því að seljandi hafi á nokkrum tímapunkti boðið honum sérstaklega að fá annað sýnishorn en af samskonar flísum og voru til sýnis í verslun seljanda. Segir álitsbeiðandi að á engum tímapunkti hafi seljandi spurt sig hvort áhugi væri á, eða tilefni til, að skoða aðrar flísar, né gaf seljandi til kynna að sú flísaprufa sem hann afhenti álitsbeiðanda væri ekki sambærileg þeim flísum sem hann hugðist selja þeim. Þá segir álitsbeiðandi að orð seljanda um að hann hefði aðeins skoðað flísar úr tveimur kössum, hefðu ekki verið látin falla fyrir en eftir kaupin, þegar seljandi kom og skoðaði umræddar flísar, eftir að þær höfðu verið lagðar, á heimili álitsbeiðanda. Hvað varðar orð seljanda um að álitsbeiðandi hafi vitað að hann væri að kaupa flísar með litamun segir álitsbeiðandi að ekki sé deilt um að fram hafi komið að flísarnar yrðu með öðru litanúmeri, hins vegar hafi seljandi á öllum stigum máls og í tölvupósti 5. júní sl. sagt engan mun á flísum í verslun og flísum í þeim er stóð til að afhenda álitsbeiðanda.

VI

Frekari andsvör seljanda

Í frekari andsvörum sínum bendir seljandi á nokkur atriði. Í fyrsta lagi að byggingaverktaki álitsbeiðanda hafi sagt að álitsbeiðandi hafi fylgst vel með flísalögninni og að auðvelt hefði verið fyrir hann að stöðva flísalögnina á fyrra stigi en gert var. Í öðru lagi að ekki sé rétt hjá álitsbeiðanda að honum hafi ekki staðið til boða að kaupa báðar tegundir af flísum. Báðar gerðir hafi verið til. Það hafi hins vegar tekið álitsbeiðanda tvo mánuði að ganga frá kaupunum og þegar það loks gerðist voru aðeins flísarnar með litamuninum til á lager. Í þriðja lagi hafi enginn vafi verið um að álitsbeiðandi var að festa kaup á flísum með litamun frá þeim sem hann skoðaði, enda ekki um það deilt. Segist seljandi hafa tekið það skýrt fram að hann ætti ekki sýnishorn af þeim flísum í verslun, en boðið álitsbeiðanda að nálgast sýnishorn í vöruhúsi sínu. Í fjórða lagi bendir seljandi á að álitsbeiðandi hafi treyst algerlega á dómgreind sína um að litamunur væri ekki sjáanlegur. Var það mat seljanda að álitsbeiðandi hefði ekki getað séð litamun með einu sýnishorni. Flísarnar séu til í 36 mismunandi litaafbrigðum og ómögulegt að sjá á þeim mun nema að leggja a.m.k. 12 flísar af hvorri gerð, hlið við hlið.

VII

Frekari athugasemdir álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi segist í frekari athugasemdum sínum ekki gera frekari athugasemdir. Hann vilji hins vegar breyta kröfugerð sinni og fer aðeins fram á afslátt af flísunum í stað fyrri kröfu sinnar um niðurrif og nýjar flísar.

VIII

Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og seljanda falli undir valdsvið nefndarinnar, sbr. lög nr. 87/2006 um breytingu á lögum um lausafjárkaup, lögum um þjónustukaup og lögum um neytendakaup og 1. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 766/2006 um kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa. Ágreiningur aðila fellur undir nr. 48/2003 um neytendakaup.

Eins og að framan er rakið keypti álitsbeiðandi flísar af seljanda 11. og 18. júní 2013 fyrir kr. 431.680. Álitsbeiðandi telur að flísarnar séu í röngum lit miðað við sýniseintak í verslun seljanda og prufu sem seljandi lagði honum til. Ekki virðist um það deilt að seljandi hafi upplýst álitsbeiðanda um að litamunur væri á þeim flísunum sem álitsbeiðandi sá í verslun og fékk prufueintak af, og þeim flísunum sem hann myndi fá afhentar við kaupin. Seljandi taldi að litamunurinn væri lítill, en því er álitsbeiðandi ósammála og telur litamuninn þvert á móti töluverðan og meiri en hann mátti búast við miðað við orð seljanda. Um það hvernig atvikum máls var háttað nákvæmlega að öðru leyti deila aðilar máls um í flestum aðalatriðum. Undir rekstri málsins hefur álitsbeiðandi dregið nokkuð úr kröfugerð sinni og fer nú aðeins fram á afslátt í stað fyrri kröfu sinnar um að seljandi kostaði niðurrif hinna umdeildu flísa, legði sér til flísar í réttum lit án kostnaðar, og kostaði lagningu þeirra.

Í málinu liggja fyrir tölvupóstsamskipti aðila sem staðfesta það sem að framan er rakið um vitneskju álitsbeiðanda um litamun á flísunum þeim er hann keypti, miðað við þær flísar sem hann skoðaði. Í tölvupósti sem álitsbeiðandi sendi seljanda hinn 4. júní, þ.e. áður en kaupin voru gerð, segir m.a. orðrétt: „Með flísarnar, eru þessar sérstaka sendingin sem við töluðum um í búðinni þar sem var litamunur, eða venjulegar?“ Í svari seljanda, sent degi síðar, segir síðan orðrétt: „Ég ligg eingöngu með flísarnar á lager sem eru með örlytum litamun. Þessi munur er að mínu mati ekki sjáanlegur.“

Að áliti kærunefndarinnar er það vissulega svo hlutlægt séð, að ef keyptar flísar eru afhentar í öðrum lit en um var samið, telst slíkt til galla skv. 15. gr. sbr. 16. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup, þá sérstaklega í skilningi d-liðar 2. mgr. 15. gr. laganna, sbr. og 16. gr. Hvílir rík skylda á þeim sem selja t.d. hluti eins og flísar að tryggja að hinar afhentu flísar séu í samræmi við útlit þeirra flísa sem kaupendur hafa séð og telja sig vera að kaupa. Það er þó allþekkt að lítill litamunur getur verið á lit og áferð flísa milli mismunandi litategunda og í sumum tilvikum getur verið að flísar séu einfaldlega þannig gerðar að töluverður blæbrigðamunur er á milli flísa í sömu pakkningu. Allt þetta getur skapað ákveðinn vanda þegar flísar eru keyptar og stendur því upp á seljendur að veita kaupendum greinargóðar upplýsingar. Kaupendur eru hins vegar ekki ábyrgðarlausir í sýslan sinni og verða líkt og seljendur, að sýna ákveðna aðgát í viðskiptum. Um þessa skyldu kaupenda er m.a. fjallað í 3. mgr. 16. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup, en þar segir: „Neytandi getur ekki borið neitt það fyrir sig sem galla sem hann vissi eða mátti vita um þegar kaupin voru gerð.“ Hvenær og hve mikla aðgát eðlilegt er að kaupendur sýni, ræðst af mati hverju sinni. Sem fyrr greinir liggja fyrir tölvupóstsamskipti milli aðila þar sem fram kemur að álitsbeiðandi er meðvitaður um að flísar þær sem hann kaupir eru ekki nákvæmlega samskonar og sýningar- og prufueintak sem hann hafði séð af flísunum. Honum var þó tjáð af seljanda að litamunurinn væri lítill. Þrátt fyrir þessa vitneskju verður ekki annað ráðið af gögnum málsins en að álitsbeiðandi hafi alls ekki skoðað umræddar flísar áður en verktaki var fenginn til að leggja þær og tók álitsbeiðandi því ekki eftir því að flísarnar voru, að hans mati, of ólíkar þeim sem hann hafði áður skoðað, fyrr en uppsetningu þeirra var nánast lokið. Að mati

kærunefndarinnar hefði þó verið fullt tilefni fyrir álitsbeiðanda að kanna hvort litur flísanna væri að hans mati mjög frábrugðin því sem hann hafði skoðað í verslun seljanda, enda var hann meðvitaður um að flísarnar væru ekki eins. Orð seljanda um að litamunur á flísunum væri að hans mati „ekki sjáanlegur“ duga, að mati kærunefndarinnar, ekki til þess að álitsbeiðandi losni undan lágmarks aðgæsluskyldu sinni skv. 3. mgr. 16. gr. laganna. Er það því mat kærunefndarinnar að hafna beri kröfu álitsbeiðanda um afslátt af hinum keyptu flísum.

IX

Álitsorð

Kröfum álitsbeiðanda, X, er hafnað.

Pétur Örn Sverrisson
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir