

**M-76/2018. Álit 21. október 2019.**

## **Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa**

Hinn 21. október 2019 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-76/2018.

### **I**

#### **Álitaefni og kröfugerð**

Hinn 10. október 2018 bað X, hér eftir álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á harðparketi af Z, hér eftir seljandi. Álitsbeiðandi telur að harðparketið hafi verið haldið galla við kaupin og krefst endurgreiðslu á kaupverði ásamt öllum útlögðum kostnaði vegna gallans.

### **II**

#### **Málsmeðferð kærunefndarinnar**

Með bréfi, dags. 19. október 2018, var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og var tveggja vikna frestur veittur til að skila þeim. Seljandi nýtti sér þá heimild og bárust andsvör hans þann 30. nóvember 2018. Frekari athugasemdir bárust nefndinni ekki. Með bréfi, dags. 23. september 2019, var aðilum tilkynnt að kærunefndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

### **III**

#### **Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda**

Álitsbeiðandi festi kaup á harðparketi, undirlagi og parketlistum af seljanda þann 21. júlí 2015 fyrir samtals 121.226 krónur. Þar af kostaði harðparketið 94.737 krónur en leggja átti parketið á gólf í skála, stofu og eldhúsi í fasteign álitsbeiðanda. Harðparketið er þriggja stafa smelluparket af gerðinni Euro home og er 8 mm á þykkt.

Álitsbeiðandi segir að fyrir kaupin hafi hann farið með teikningu til seljanda af því svæði sem átti að parketleggja til að auðvelda útreikning á magni til að kaupa. Á teikningunni stóð á einum stað „8,8 m!“ en álitsbeiðandi segir að það hafi verið vegna þess að við lagningu parkets er ráðlögð lengd svæðis sem er parketlagt 8 metrar, en þetta svæði var stærra en það. Álitsbeiðandi kveðst hafa spurt starfsmann seljanda sérstaklega út í það hvort leggja mætti parketið á svo stórt svæði og segir starfsmanninn hafa fullyrt að það væri í lagi ef undirlagið væri samkvæmt ráðleggingum seljanda. Álitsbeiðandi festi í kjölfarið kaup á ráðlögðu undirlagi ásamt parketinu og parketlistum. Parketið var svo lagt í október 2015 af vönum smíði.

Um áramótin 2015/2016 kveðst álitsbeiðandi fyrst hafa leitað til seljanda vegna skemmda sem orðið höfðu á parketinu, en álitsbeiðandi taldi að um galla væri að ræða. Starfsmaður seljanda, sem skoðaði myndir af parketinu, sagði hins vegar að sögn álitsbeiðanda að parketið ætti eftir að jafna sig þar sem svo stutt væri frá því að það var lagt. Álitsbeiðandi beið því með að grípa til frekari aðgerða á þeim tíma.

Í apríl árið 2017 voru komnar miklar skemmdir í parketið og ákvað álitsbeiðandi að fara aftur og ræða við starfsmenn seljanda. Frá þeim tíma áttu álitsbeiðandi og seljandi í reglulegum samskiptum vegna parketsins. Seljandi ákvað að senda starfsmann á sínum vegum til að skoða skemmdirnar. Sá aðili taldi að sögn álitsbeiðanda að parketið væri ónýtt og skipta yrði því öllu út. Þá sagði hann samkvæmt álitsbeiðni að „læsingarnar eftir endilöngu parketinu þyldu ekki álagið enda væri búið að breyta þessu í dag.“ Starfsmaðurinn taldi að skemmdirnar væru ekki vegna raka, að sögn álitsbeiðanda.

Fyrirsvarsmenn seljanda hafa hins vegar ekki verið sammála þessum skýringum starfsmannsins heldur hefur seljandi talið að skemmdirnar stafi af raka og að parketið hafi

verið lagt á rangan hátt. Fulltrúar framleiðanda parketsins hafa einnig skoðað parketið á heimili álitsbeiðanda. Þeirra niðurstaða var sú að parketið hafi ekki verið lagt samkvæmt þeim leiðbeiningum sem fylgja hverjum pakka af parketi. Í því felst að efnið sé lagt órofið án þenslulista á lengri fleti en 8 metrum, ekki hafi verið passað að skörun sé rétt en hún á að vera 30 cm, svo og að ekki hafi verið passað að hafa 12 mm þenslubíl í hurðargötum, efnið hafi jafnvel verið kíttað eða límt fast.

Í kjölfarið ákvað álitsbeiðandi að kalla til óháðan matsmann í febrúar árið 2018 og fá hann til að rakamæla og skoða parketið. Voru gólflistar teknir til að skoða bil milli veggja og parkets. Niðurstaða matsmannsins var sú að ekki væri raki í húsinu, parketið væri ekki lagt of þröngt og nægilegt bil væri frá vegg að parketi. Greiddi álitsbeiðandi 60.000 krónur fyrir matsgerðina. Í matsgerðinni kemur fram að allar brúnir á parketinu, þar sem parketborðin koma saman, hafi bognað upp. Skemmdir hafa einnig komið fram á brúnum parketsins. Eðlilegur raki mældist undir parketinu eða um 10-16% og rakinn var 20-25% við útveggi vegna kuldabruar. Í matsgerðinni kemur fram að ekki sé unnt að lagfæra parketið heldur þurfi að skipta því út auk þess sem endurnýja þurfi 20% af gólflistum.

Álitsbeiðandi hefur einnig lagt fram álit smiðs á parketinu og lagningu þess en þar kemur fram að parketið hafi verið lagt á eðlilegan hátt með næga fúgu upp við vegg og með parketlistum. Allir lásar á parketinu, bæði langsum og á endum séu farnir að gefa sig og orðnir upphleyptir á samskeytum. Endarnir eru sumstaðar farnir í sundur. Þar segir einnig að parketið sé í versta ástandinu í rými sem er aðeins 2 metra flötur, þ.e. langt undir þeim 8 metrum sem mælt er fyrir um í leiðbeiningum framleiðanda.

Álitsbeiðandi telur að parketið sé haldið galla og krefst endurgreiðslu á kaupverðinu auk greiðslu fyrir útlagðan kostnað við lagningu á parketinu, matsgerð, við að rífa parketið af og að farga því.

#### IV

##### **Andsvör seljanda**

Í andsvörum sínum segir seljandi að ekkert hafi komið fram sem bendir til þess að parketið hafi verið gallað þegar það var afhent álitsbeiðanda. Í gögnum málsins hefur seljandi bent á að þúsundir fermetra hafi verið seldir af þessu parketi hér á landi og engin kvörtun hafi borist nema frá álitsbeiðanda, ekki heldur vegna parkets sem barst í sömu sendingu og parket álitsbeiðanda. Seljandi segir að parketið hafi verið lagt á rangan hátt að mati framleiðanda parketsins sem veldur því að öll hreyfing á gólfpletinum verði óeðlileg og parketið hafi ekki nægilegt rými til að taka eðlilega þenslu. Segir seljandi að ekkert bendi til þess að parketið hafi verið haldið framleiðslugalla. Bendir seljandi einnig á að skúringar með of blautri moppu geti verið hluti af vandanum.

Að sögn seljanda er tekið skýrt fram bæði með texta og myndrænt í hverjum pakka af parketinu að hámarks lengd og breidd lagningar án þensluraufa sé 8 metrar. Seljandi hefur hins vegar boðið álitsbeiðanda nýtt parket á hálfvirði til að stuðla að sátt í þessu máli og koma til móts við tjón álitsbeiðanda, án þess að viðurkenna bótaskyldu.

#### V

##### **Niðurstaða kærunefndarinnar**

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og seljanda falli undir valdsvið nefndarinnar, sbr. III. kafla laga 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. Viðskipti aðila falla undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup.

Líkt og að framan greinir keypti álitsbeiðandi 8 mm Euro home harðparket af seljanda þann 21. júlí 2015 fyrir 94.737 krónur. Parketið var lagt í fasteign álitsbeiðanda í október sama ár. Um það bil þremur mánuðum síðar kveðst álitsbeiðandi hafa tekið eftir því að

parketið væri farið að skemmast og leitaði til starfsmanns seljanda sem sagði álitsbeiðanda að gefa parketinu tíma. Í apríl árið 2017 leitaði álitsbeiðandi aftur til seljanda vegna skemmda í parketinu sem nú voru orðnar mun meiri. Seljandi hefur talið að parketið hafi ekki verið haldið galla við kaupin, og er það í samræmi við álit framleiðanda parketsins sem mætti að heimili álitsbeiðanda og skoðaði skemmdirnar. Telur framleiðandi að parketið hafi verið lagt á rangan hátt sem hafi valdið skemmdum en álitsbeiðandi telur að parketið hafi frá upphafi verið haldið galla. Í málinu liggur fyrir álit frá framleiðanda parketsins, álit frá matsmanni sem skoðaði parketið á heimili álitsbeiðanda svo og frá smiði sem gaf út yfirlýsingu fyrir hönd álitsbeiðanda. Eru aðilar ekki á sama máli um orsakir skemmda í parketinu en allir eru sammála um að parketið sé skemmt.

Um galla er fjallað í 15. og 16. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup (hér eftir nkpl.). Í a-lið 2. mgr. 15. gr. segir að söluhlutur skuli „henta í þeim tilgangi sem sambærilegir hlutir eru venjulega notaðir til“. Samkvæmt b-lið 2. mgr. 15. gr. nkpl. skal söluhlutur hafa þá eiginleika til að bera sem neytandinn mátti vænta við kaup á slíkum söluhlut að því er varðar endingu og annað. Þá er ákvæði 1. mgr. 16. gr. nkpl. svohljóðandi:

**16. gr. Gallar.**

*Söluhlutur telst vera gallaður ef:*

*a. hann er ekki í samræmi við þær kröfur sem fram koma í 15. gr.;*

*b. 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;*

*c. 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;*

*d. nauðsynlegar upplýsingar um uppsetningu, samsetningu, notkun, umönnun og geymslu fylgja ekki söluhlut.*

Þá mælir 18. gr. nkpl. fyrir um sönnun á galla og tímamark hans, en ákvæðið er svohljóðandi:

*„Við mat á því hvort söluhlutur er gallaður skal miðað við það tímamark þegar áhættan af söluhlut flýst yfir til neytanda, jafnvel þótt gallinn komi ekki fram fyrr en síðar.*

*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. [...]*“

Samkvæmt síðastgreindu lagaákvæði hvílir sönnunarbyrðin fyrir því að parketið hafi ekki verið haldið galla á seljanda fyrstu sex mánuði eftir kaupin en að þeim tíma liðnum færist sönnunarbyrðin um galla yfir til neytanda. Söluhlutur telst þó ekki gallaður nema gallinn sé „hvorki sök neytanda né stafar af aðstæðum sem hann varða“ líkt og fram kemur í 1. mgr. 26. gr. nkpl.

Alla jafna má gera ráð fyrir því að með rétttri umhirðu geti vandað harðparket, sem er lagt með réttum hætti, enst í töluverðan tíma. Harðparket álitsbeiðanda byrjaði hins vegar að skemmast örfáum mánuðum eftir að það var lagt og hafa skemmdirnar aukist verulega með

tímanum. Ending parketsins var því ekki í samræmi við þær væntingar sem álitsbeiðandi mátti með réttu gera, að því gefnu að umhirða og lagning parketsins hafi verið rétt.

Seljandi hefur bent á að skemmdirnar geti stafað af því að gólfíð hafi verið skúrað með of rakri tusku án þess að leggja fram nokkuð því til stuðnings. Kærunefndin getur ekki fallist á að röng umhirða ein og sér geti hafa valdið umræddum skemmdum án þess að lögð sé fram sönnun þess efnis.

Framleiðandi harðparketsins skoðaði parketið í fasteign álitsbeiðanda og taldi að parketið hafi ekki verið lagt með réttum hætti. Hafi parketlögðum rýmum ekki verið skipt með þenslulistum milli herbergja líkt og leiðbeiningarnar mæla fyrir um. Bendir hann á að þegar þessu er ekki fylgt geti smellukerfi parketsins orðið fyrir meiri þrýstingi en það þolir. Framleiðandi bendir einnig á að fyrirmælum um 8 metra hámarks lengd lagningar í hverju rými hafi ekki verið fylgt á tilteknu svæði. Þegar samskeytin verði fyrir meiri þrýstingi en harðparketinu sé ætlað að þola geti endar og samskeyti orðið fyrir skemmdum. Þá bendir framleiðandinn á að fjarlægð milli samskeyta á endum parketsins sé í sumum tilfellum of lítil. Við það sé hætta á að þegar parketið þenst út losni það í samskeytunum sem geti einnig valdið skemmdum.

Í matsgerð þeirri sem álitsbeiðandi hefur lagt fram er ekki lagt mat á það hvort parketið hafi verið lagt með réttum hætti í fasteign álitsbeiðanda. Í gögnum frá álitsbeiðanda má einnig finna álit smiðs á parketlagningunni. Þar segir m.a. að nægilegt bil sé á milli parketsins og veggja. Hefur því ekki verið mótmælt af hálfu seljanda. Þá segir í áliti smiðsins að ekki sé fallett að hafa þenslulista á miðju stofugólfi í fasteign álitsbeiðanda og því hafi parketið verið lagt 8,8 metra. Þá segir að venjan nú til dags sé að leggja parket fljótandi milli herbergja, án þröskulda eða lista.

Álitsbeiðandi hefur borið því við að starfsmaður seljanda hafi fullyrt að í lagi væri að leggja parketið 80 cm lengra en leiðbeiningar seljanda mæla fyrir um, á tilteknu svæði í fasteign álitsbeiðanda, svo lengi sem ákveðið undirlag frá seljanda væri notað. Ekkert hefur verið lagt fram í málinu sem sannar slíka yfirlýsingu frá starfsmanni seljanda. Leiðbeiningar seljanda mæla hins vegar með skýrum hætti fyrir um að parketið skuli ekki lagt á stærri gólfplöt en 8 x 8 metra. Álitsbeiðandi hefur bent á að skemmdir megi einnig finna í rýmum þar sem gólfplöturinn er langt undir þeirri hámarksstærð sem leiðbeiningarnar mæla fyrir um. Í því sambandi verður hins vegar að líta til þess að þenslulistar voru ekki lagðir á milli herbergja. Þrátt fyrir að ekki sé eftirsóknarvert að leggja slíka lista á miðju gólfi og milli allra herbergja er samt sem áður mælt fyrir um það í leiðbeiningum framleiðanda. Fylgdu leiðbeiningarnar með hverri þakningu af parketi.

Þar sem fyrir liggur að harðparket álitsbeiðanda var ekki lagt í samræmi við meðfylgjandi leiðbeiningar frá seljanda, getur nefndin ekki slegið því föstu að parket álitsbeiðanda hafi verið haldið galla við kaupin þann 21. júlí 2015. Er nefndinni í ljósi atvika ekki annað fært en að hafna kröfum álitsbeiðanda.

## VI Álitsorð

Kröfum álitsbeiðanda, X, er hafnað.

---

Áslaug Árnadóttir  
formaður

---

Jón Rúnar Pálsson

---

Ívar Halldórsson