

### Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 12. mars 2013 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-86/2012:

#### I

##### Álitaefni og kröfugerð

Hinn 29. október sl. bað X, hér eftir einnig nefnd álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna galla sem hún telur vera á svalalokun og klæðningu, sem hún keypti af Y, hér eftir einnig nefnt seljandi. Álitsbeiðandi krefst þess að fá afslátt af hinu keypta.

#### II

##### Málsmeðferð kærunefndarinnar

Með bréfi, dags. 30. október sl., gaf kærunefndin seljanda kost á andsvörum og bárust þau hinn 9. nóvember. Með bréfi, dags. 13. nóvember, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þær hinn 16. nóvember. Með bréfi, dags. 21. nóvember, var seljanda gefinn kostur á frekari andsvörum og frest til þess að skila þeim til 7. desember. Engin frekari gögn bárust nefndinni. Með bréfi, dags. 7. janúar, var aðilum tilkynnt að kærunefndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

#### III

##### Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni og gögnum sem henni fylgdu verður ráðið að síðla sumars 2011 hafi álitsbeiðandi keypt svalalokun og klæðningu, eða svokallað „Cover glerbrautakerfi“ af seljanda ásamt uppsetningu af sama aðila. Var kaupverð kr. 777.252, greitt í tveimur greiðslum, staðfestingargreiðslu að upphæð kr. 233.176 og lokagreiðslu eftir uppsetningu, kr. 544.077. Þá fékk álitsbeiðandi seljanda einnig til að setja upp millivegg á svölum sínum og mun álitsbeiðandi hafa greitt kr. 66.389 fyrir, skv. reikningi dags. 30. nóvember 2011. Mun seljandi hafi lokið við uppsetningu ásamt byggingu milliveggjarins í nóvember eða desember 2011.

Álitsbeiðandi segir að í rigningu leki vatn inn á öllum hornum svalalokunarinnar inn á svalir álitsbeiðanda og seljandi hafi ekkert aðhafst til að lagfæra það. Sama vandamál sé uppi þegar snjóí. Segir álitsbeiðandi að þetta geri það að verkum að ekki sé hægt að koma fyrir gólfefni á svölunum, þar sem það myndi eyðileggjast og að óbreyttu sé mjög líklegt að mosi fari að vaxa í hornum svalanna. Telur álitsbeiðandi að seljandi eigi að mæla uppsett gler nákvæmlega með því markmiði að komast fyrir lekann. Þá krefst álitsbeiðandi þess að seljandi veiti sér afslátt af söluverði. Söluhluturinn hafi verið dýr og nýtist ekki til samræmis við fullyrðingar seljanda. Segist álitsbeiðandi ekki hafa haft spurnir af neinum öðrum sem keypt hafi samskonar svalalokun og orðið fyrir því að það rigni og snjóí inn á svalirnar. Segir álitsbeiðandi að ekki sé hægt að skella sökinni á staðsetningu svalanna því sama vandamál sé ekki uppi hjá öðrum aðilum sem eru með svalir staðsettar í sömu stefnu, í sömu byggingu og með samskonar svalalokun og álitsbeiðandi.

Meðfylgjandi álitsbeiðni er, auk kaupsamnings um „Cover glerbrautakerfið“ og reikninga vegna kaupa á henni, ljósmyndir af svölunum þar sem glöggt má greina mikinn raka, bæði á gleri og í gólfi svalanna. Þá fylgja álitsbeiðni tölvupóstssamskipti nágranna álitsbeiðanda við seljanda þar sem spurt er út í ýmsa eiginlega svalalokunarinnar. Þar segir í svörum seljanda að svalalokunin sé nokkuð þétt, en geti þó smitað í verstu veðrum en fólk

loki oft ekki svalahurðinni eftir að lokunin hefur verið sett upp. Í áður nefndum kaupsamningi kemur síðan fram að ábyrgð á svalalokuninni fari eftir lögum nr. 48/2003 um neytendakaup, enda hafi seljandi sjálfur sett upp lokunina. Þar segir jafnframt að svalalokunin sé „98% lokun“.

#### IV

##### Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda er rakið að svalalokun sú er álitsbeiðandi keypti sé svokölluð b- lokun sem sé póstalaust glerkerfi með einföldu gleri sem veiti 98% svalaskjól. Kerfið sé 95% opnanlegt og sé uppsett með 60 til 70 cm glerflekum í rennanlegum brautum. Flekarnir renni saman en geti aldrei orðið 100% þéttir eða haldið hita þar sem um sé að ræða einfalt gler sem og póstalaus lausn. Þá segir enn fremur að þar sem glerflekarnir mætast og mynda 90° horn sé enginn póstur og því sé ekki hægt að komast hjá því að vatn leki inn á svalirnar. Með uppsetningu kerfisins megi lengja sumartímann þar sem með uppsetningunni myndist logn á svölunum og verða þær nýtanlegar allt árið um kring. Þá sé hægt að klæða gólf svalanna með sérstökum parketflekum eða flísum.

Að lokum segir að frá því svalalokunin var sett upp hjá álitsbeiðanda hafi seljandi farið margar ferðir og gert sitt allra besta til þess að mæta kröfum álitsbeiðanda sem og útskýra fyrir henni að það sem hún sé að fara fram á sé 100% lokun, en það bjóði svalalokunarkerfið ekki upp á og hafi aldrei verið auglýst sem slíkt.

#### V

##### Athugasemdir álitsbeiðanda við andsvör seljanda

Í athugasemdum álitsbeiðanda kemur fram að hún hafi fyllilega gert sér grein fyrir því að svalalokunin væri einungis 98% og haldi ekki hita. Því verði hún að velta upp nokkrum spurningum. Á svölunum hliðina á svölum álitsbeiðanda var sett um svalalokun á sama tíma og hjá álitsbeiðanda. Þar er ekki við sama vandamál að etja og hjá álitsbeiðanda, né hjá nokkrum ördum í sama húsi með samskonar lokun, þ.e. enginn raki, hrím eða pollar. Álitsbeiðandi spyr einnig hvað þessi 2% sem eftir standi eigi að þýða, þ.e. hve mikið af vatni sé eðlilegt að berist inn á svalirnar eftir að lokunin er sett upp og hvað sé mikið eða lítið vatnssmit. Þá spyr álitsbeiðandi hvort vindur sem blási undir millivegg á svölunum við hliðina á hennar svölum, geti haft áhrif á t.d. rakastig. Þá spyr hún jafnframt hvers vegna blási undir veginn, en hann mun hafa verið settur upp á seljanda. Segir álitsbeiðandi að raki og hrím myndist á öllu glerinu á svölunum óháð því hvort það rigni eða snjóí, eða hvort hurð inn í íbúðina sé opin eða lokuð. Sá raki endi allur í svalagólfinu.

Álitsbeiðandi segir að seljandi hafi komið tvisvar til að skoða lokunina. Í annað skiptið þegar hann skoðaði á sama tíma lokun hjá nágrönnum hennar og í hitt skiptið vegna breytingar á opnun glerjanna. Í bæði skiptin hafi ekkert verið gert nema skoðað, en engar aðrar ráðstafanir verið gerðar.

#### VI

##### Niðurstaða kærunevndarinnar

Kærunevnd 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 kærunevnd lausafjár- og þjónustukaupa. Ágreiningur aðila fellur undir lög nr. 48/2003 og vísast til skýringar m.a. 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.

Eins og rakið er í álitsbeiðni munu seljandi og álitsbeiðandi hafa gert sín á milli samningi síðla sumars 2011 um kaup álitsbeiðanda á svalalokun og uppsetningu hennar af seljanda. Var kaupverð með uppsetning kr. 777.252 og má ráða af gögnum að uppsetningu hafi verið lokið seint á árinu 2011. Ekki er annað fram komið en að kaupverð hafi verið að fullu greitt. Var um eitt ár liðið frá kaupum og uppsetningu, þegar álitsbeiðandi leitaði til kæruneftndarinnar og kvartaði undan galla. Að mati kæruneftndarinnar hefur álitsbeiðandi því kvartað innan tímafrests skv. 27. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup.

Í kaupsamningi aðila um hið selda segir í 1. gr. að seljandi lofi að setja upp svokallað „Cover“ glerbrautakerfi“ ásamt tilheyrandi fylgihlutum að heimili álitsbeiðanda. Sjái seljandi um alla uppmælingu fyrir kerfið og ábyrgist mál fyrir 8 mm þykku gleri og 5 lengdarmetra af glerbrautarkerfi. Um sé að ræða 98% lokun. Í 3. gr. samningsins er fjallað um ábyrgð seljanda og þar segir að um ábyrgðina fari eftir lögum nr. 48/2003 og gildi hún einungis sé varan uppsett af seljanda og að galli sem upp komi megri rekja til kerfisins eða uppsetningarinnar. Þá nái ábyrgðin ekki til bilana eða skemmda sem stafi af illri eða rangri meðferð eða utanaðkomandi áhrifum.

Umrætt kerfi var sett upp af seljanda á svölum álitsbeiðanda. Álitsbeiðandi hefur haldið því fram að miklum mun meiri raki og vökvi safnist inn á svalir sínar eftir að nefnt „Cover glerbrautakerfi“ var sett upp, en hún hafi búist við. Þá haldi lokunin á svölum hennar síður vatni og vindum heldur en samskonar lokun frá sama seljanda á svölum í sömu byggingu og hún býr í. Hún hafi reynt að fá seljanda til þess að lagfæra þetta, en án árangurs, seljandi hafi ekki gert neinn reka að því að finna út hvað valdi því að meira leki inn á hennar svalir en aðrar svalir í sama húsi en hafi þess í stað haldið því fram að í lagi sé með svalalokunina og lekinn sé eðlilegur. Fá þessar fullyrðingar álitsbeiðanda hljómgrunn í andsvörum seljanda, en þar er því sama haldið fram, án þess að fullyrðingum álitsbeiðanda sé að öðru leyti sérstaklega mótmælt, þ.e. fullyrðingum um að svalalokun á hennar svölum hafi ekki borið sama árangur og hjá nágrönnum hennar, án þess að á því hafi fengist skýringar. Fullyrðingar álitsbeiðanda eru þá studdar gögnum, m.a. myndum af svölunum. Að mati kæruneftndarinnar verður því fallist á að það svalalokunarkerfi sem álitsbeiðandi keypti af seljanda sé haldið galla í skilningi 16. gr., sbr. 15. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup og að sá galli sé ekki sök álitsbeiðanda.

Í 26. gr. laga nr. 48/2003 er fjallað um úrræði neytanda vegna galla. Þar segir í 1. mgr.:

„Ef söluhlutur reynist gallaður og gallinn er hvorki sök neytanda né stafar af aðstæðum sem hann varða getur neytandi:

- a. haldið eftir greiðslu kaupverðs samkvæmt ákvæðum 28. gr.;
- b. valið milli úrbóta eða nýrrar afhendingar samkvæmt ákvæðum 29. og 30. gr.;
- c. krafist afsláttar samkvæmt ákvæðum 31. gr.;
- d. krafist riftunar samkvæmt ákvæðum 32. gr.;
- e. krafist skaðabóta samkvæmt ákvæðum 33. gr.“

Kæruneftndin telur rétt, eins og máli þessu er háttað, að álitsbeiðandi eigi rétt á því að seljandi framkvæmi úrbætur svalalokunarkerfi því sem álitsbeiðandi keypti af honum. Fjallað er um úrbætur í 29. og 30. gr. laga nr. 48/2003. Telur kæruneftndin rétt að benda á að í 1. mgr. 30. gr. laganna segir að úrbætur skuli fara fram án kostnaðar og verulegs óhagræðis fyrir neytanda, innan hæfilegs tíma.

**VII**  
**Álitsorð**

Seljanda, Y, er skylt að framkvæma úrbætur á svalalokun álitsbeiðanda, X, í samræmi við ákvæði 30. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup.

---

Pétur Örn Sverrisson  
formaður

---

Jón Rúnar Pálsson

---

Hildigunnur Hafsteinsdóttir