

## Álit kærunevndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 19. mars 2020 gaf kærunevnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-69/2019.

### I

#### Álitaefni og kröfugerð

Þann 1. október 2019 bað X, hér eftir álitsbeiðandi, um álit kærunevndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á sérsmíðuðum gluggum af Y, hér eftir seljandi. Álitsbeiðandi telur að gluggarnir séu haldnir galla og krefst úrbóta eða riftunar.

### II

#### Málsmeðferð kærunevndarinnar

Með bréfi, dags. 22. október 2019, var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og honum veittur tveggja vikna frestur til að skila þeim. Seljandi nýtti sér ekki þá heimild. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir. Með bréfi, dags. 10. febrúar 2020, var aðilum tilkynnt að kærunevndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

### III

#### Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi festi kaup á gluggum af gerðinni Rehau Nordic Line í kjölfar tilboðs frá seljanda, sem dagsett var þann 18. nóvember 2015. Kaupverð glugganna var 1.131.675 krónur. Gluggarnir voru settir upp í nýbyggingu í eigu álitsbeiðanda í janúar árið 2016. Þriðji aðili á vegum álitsbeiðanda sá um að setja gluggana upp. Álitsbeiðandi flutti inn í fasteignina sumarið 2016.

Þegar líða fór á haustið árið 2016 tók álitsbeiðandi eftir að allir gluggar á austur- og suðurhlíð fasteignarinnar láku í rigningu og ákveðinni vindátt. Lekinn berst inn úr millipóstum glugganna en ekki frá opnanlegum fögum. Álitsbeiðandi hafði samband við seljanda þann 13. október 2016 og seljandi tók að hennar sögn vel á málinu fyrst um sinn. Starfsmaður seljanda var sendur að heimili álitsbeiðanda til að skoða lekann. Að sögn álitsbeiðanda sagði starfsmaðurinn að um galla væri að ræða. Starfsmaður seljanda ætlaði að leita til framleiðanda glugganna í Póllandi í kjölfar heimsóknarinnar og ræða næstu skref.

Álitsbeiðandi segir að hún hafi ekkert heyrt frá seljanda fyrr en eftir að hún sendi honum tölvupóst þann 15. mars 2018. Sagði starfsmaðurinn að hann hafi gleymt að hafa samband við álitsbeiðanda en rætt hafi verið um að líma „epdm gúmmí“ í fölsin til að loka geirskurði falsmegin þar sem lekinn er. Í apríl 2018 mætti starfsmaður seljanda til álitsbeiðanda og gerði tilraun til að koma í veg fyrir leka úr gluggunum. Sú tilraun bar ekki árangur og hafði álitsbeiðandi því aftur samband við seljanda með tölvupósti þann 24. maí 2018. Starfsmaður seljanda sagðist ætla að mæta aftur til álitsbeiðanda í vikunni á eftir. Þá sagði hann að ef viðunandi lausn náist ekki þurfi að skoða að panta ný fög í gluggana.

Seljandi mætti hins vegar ekki til álitsbeiðanda og kveðst álitsbeiðandi ekki hafa fengið nein svör frá seljanda þrátt fyrir margtregaðar tilraunir. Álitsbeiðandi telur að gluggarnir hafi verið haldnir galla vegna leka og að nokkrir glugganna opnast ekki eðlilega.

Álitsbeiðandi krefst þess að seljandi bæti úr gallanum líkt og hann sagðist ætla að gera, þannig komið verði í veg fyrir leka og hægt verði að opna gluggana með eðlilegum hætti. Þá krefst álitsbeiðandi þess að kaupunum verði rift ef úrbætur takast ekki.

## IV

### Niðurstaða kæruneftdarinnar

Kæruneftnd 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 kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa. Viðskipti aðila falla undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup.

Líkt og að framan er rakið festi álitsbeiðandi kaup á gluggum, af gerðinni Rehau Nordic Line, af seljanda fyrir 1.131.675 krónur. Gluggarnir voru settir upp í nýbyggingu í eigu álitsbeiðanda í janúar árið 2016. Álitsbeiðandi flutti inn í fasteignina um sumarið og kveðst hafa orðið vör við leka frá öllum gluggum á suður- og austurhlið fasteignarinnar í ákveðnum veðrum. Starfsmaður seljanda skoðaði gluggana og ætlaði í kjölfarið að hafa samband við framleiðanda, en álitsbeiðandi heyrði ekki aftur frá seljanda fyrr en vorið 2018. Gerði seljandi þá tilraun til úrbóta sem kom þó ekki í veg fyrir lekann. Seljandi kvaðst ætla að mæta aftur til álitsbeiðanda og leita lausna á lekanum en kom ekki. Álitsbeiðandi segist ekki hafa náð sambandi við seljanda aftur. Álitsbeiðandi telur að gluggarnir séu haldnir galla og krefst úrbóta.

Ákvæði 15. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup (nkpl.) mælir fyrir um þá eiginleika sem söluhlutur skal búa yfir, en samkvæmt 1. mgr. ákvæðisins skal söluhlutur fullnægja þeim kröfum sem leiðir af samningi hvað varðar tegund, magn, gæði, aðra eiginleika og innpökkun. Samkvæmt 2. mgr. ákvæðisins skal söluhlutur, ef annað leiðir ekki af samningi:

- a. henta í þeim tilgangi sem sambærilegir hlutir eru venjulega notaðir til;*
- b. hafa þá eiginleika til að bera sem neytandinn mátti vænta við kaup á slíkum söluhlut að því er varðar endingu og annað;*
- c. henta í ákveðnum tilgangi sem seljandinn vissi eða mátti vita um þegar kaup voru gerð, nema leiða megi af atvikum að neytandi hafi ekki byggt á sérþekkingu seljanda og mati hans eða hafi ekki haft sanngjarna ástæðu til þess;*
- d. hafa þá eiginleika til að bera sem seljandi hefur vísað til með því að leggja fram prufu eða líkan;*
- e. vera í venjulegum eða öðrum forsvaranlegum umbúðum sem nauðsynlegar eru til að varðveita og vernda hann;*
- f. vera í samræmi við þær kröfur opinbers réttar sem gerðar eru í lögum eða opinberum ákvörðunum sem teknar eru á grundvelli laga á þeim tíma sem kaup eru gerð, ef neytandinn ætlar ekki að nota hlutinn á þann hátt að kröfurnar séu þýðingarlausar;*
- g. vera laus við réttindi þriðja manns, t.d. eignarrétt eða veðrétt. Söluhluturinn skal einnig vera laus við kröfur þriðja manns um réttindi í hlutnum, enda þótt þeim sé mótmælt, nema kröfurnar séu augljóslega órökstuddar.*

Samkvæmt 16. gr. nkpl. telst söluhlutur 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.*

[...]

Af gögnum málsins verður ráðið að leki berist inn um gluggana í gegnum samskeyti á gluggapóstum sem liggja saman. Lekinn virðist því stafa af annmörkum á umgjörð glugganna en ekkert liggur fyrir um að uppsetningu glugganna hafi verið ábótavant. Hefur seljandi þegar gert tilraun til úrbóta án árangurs.

Kærunefndin álitur að gluggarnir hafi ekki uppfyllt eðlilegar kröfur sem gera má til glugga um vatnsheldni. Einn grundvallar eiginleiki glugga hér á landi verður að vera sá að halda vatni utan fasteigna, sem var ekki raunin í tilviki álitsbeiðanda. Er því fallist á það með álitsbeiðanda að gluggarnir hafi verið haldnir galla, sbr. a-, b- og c- liður 2. mgr. 15. gr. nkpl., sbr. a-liður 1. mgr. 16. gr. laganna.

Kærunefndin álitur að seljanda beri að bæta úr galla á gluggum í fasteign álitsbeiðanda, sbr. 29. og 30. gr. nkpl., með því að koma í veg fyrir leka. Að áliti kærunefndarinnar er álitsbeiðanda heimilt að leita sjálf til annars aðila og óska eftir því að bætt verði úr gallanum á kostnað seljanda ef seljandi hefur ekki hafið úrbætur innan þriggja mánaða frá dagsetningu álits þessa.

## V

### Álitsorð

Seljanda, Y, ber að lagfæra og koma í veg fyrir leka á gluggum í fasteign álitsbeiðanda, X. Ef seljandi hefur ekki hafið úrbætur innan þriggja mánaða frá dagsetningu álits þessa er álitsbeiðanda heimilt að óska eftir úrbótum úr hendi annars aðila á kostnað seljanda.

Áslaug Árnadóttir  
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson