

## **Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa**

Hinn 22. nóvember 2018 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-56/2018.

### **I**

#### **Álitaefni og kröfugerð**

Hinn 19. júlí 2018 bað X, hér eftir álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á gluggum af Y, hér eftir nefndur seljandi. Álitsbeiðandi segir gluggarnir séu haldnir galla og krefst riftunar á kaupunum.

### **II**

#### **Málsmeðferð kæruneftndarinnar**

Með bréfi, dags. 31. júlí 2018, var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og var tveggja vikna frestur veittur til að skila þeim. Seljandi nýtti sér ekki þá heimild og nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir. Með bréfi, dags. 19. nóvember 2018, var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

### **III**

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

Álitsbeiðandi festi kaup á gluggum í fasteign sína af seljanda fyrir 1.334.319 krónur. Seljandi tók að sér að sérsmíða gluggana sem voru 11 talsins. Þegar álitsbeiðandi sótti gluggana til seljanda sá hann það sem virtist vera sprunga í pósti á stórum stofuglugga en að sögn álitsbeiðanda sagði smiður hjá seljanda honum að þetta væri í lagi þar sem þetta væri að innanverðu og bað aðstoðarmann sinn að setja „vaxfilli“ í sprunguna. Gluggarnir voru næst færðir í bifreið álitsbeiðanda og ekið með þá að heimili hans.

Þegar kom að því að taka gluggana úr bifreið álitsbeiðanda kveðst hann hafa tekið eftir því að frágangur á samsetningarmótum horna virtist ekki vera í lagi. Þar sem álitsbeiðandi hefur að eigin sögn ekki sérstakt vit á slíkum málum hafði hann ekki samband við seljanda strax. Álitsbeiðandi taldi þó að frágangur hefði mátt vera vandaðri og efnisvalið var ekki eins og álitsbeiðandi hafði búist við því kvistir voru víða í viðnum á áberandi stöðum.

Í ljós kom að tveir eldhúsglugganna voru of stórir og voru þeir því sendir seljanda til styttingar. Þegar gluggarnir komu til baka varúið að saga þá í passlega stærð en rifur voru í svokallaðri töppun að sögn álitsbeiðanda og var hún mjög gisin. Þá varúið að setja kítí í einhver göt en samt var hægt að sjá í gegnum eitt hornið á a.m.k. einum glugga.

Álitsbeiðandi fékk í kjölfarið trésmíði í vinnu við að setja gluggana í og smiðirnir fundu ýmislegt að frágangi og smíði glugganna. Í því sambandi nefnir álitsbeiðandi horn á gluggunum en lagfæring á því kallar að sögn álitsbeiðanda á aukna vinnu smiðanna þar sem óbreytt stækkuðu hornin mál glugganna. Þá höfðu smiðirnir einnig áhyggjur af leka með gluggunum ef ekkert yrði að gert. Álitsbeiðandi kveðst þó hafa haldið að þetta yrði hægt að laga og því hófust smiðirnir handa við að setja gluggana í.

Við ísetninguna kom mun fleira í ljós varðandi smíði glugganna að sögn álitsbeiðanda. Opnanleg fög voru skökk í gluggafalsi og var það vel sjáanlegt, fleiri sprungur sáust í gluggapóstum og í sumum þeirra var vaxfillir. Þá voru gluggalistar ekki geirskornir og pössuðu illa. Kvistir voru einnig vel sýnilegir í póstum og fullir af vaxi. Efnid sem var notað átti að vera Oregon Pine en að sögn smiðanna eru kvistir mjög sjaldgæfir í því efni. Álitsbeiðandi kveðst hafa valið Oregon Pine til að fá kvistalaus glugga og vissi smiðurinn

hjá seljanda að álitsbeiðandi ætlaði eingöngu að olúbera þá þannig að um „sjón-efni“ sé að ræða.

Búið er að setja sex glugga af 11 í fasteign álitsbeiðanda, en álitsbeiðandi ákvað að stoppa ísetninguna eftir að fjölmargir gallar á smíði glugganna komu í ljós. Til að mynda sáust skemmdirnar, sem álitsbeiðandi varð var við á verkstæði seljanda, enn betur og er gluggapósturinn mikið sprunginn og í raun ónothæfur að sögn álitsbeiðanda. Lausafög í stofuglugga eru skökk og rifa er milli fags og glugga en svo virðist sem lausafögin séu of lítil í rammann. Þá er annar stofuglugginn snúinn og smiðirnir þurftu að hafa mikið fyrir því að festa gluggann í. Eitt hliðarstykki í eldhúsglugga er sprungið og er að sögn álitsbeiðanda ekki hægt að fullyrða hvaða afleiðingar það get haft að setja þann glugga í húsið eða hversu lengi hann muni endast. Gluggarnir sem voru í húsinu fyrir voru búnir að vera þar í 45 ár og var efni þeirra ekki sprungið eins og í umþrættum gluggum.

Að auki segir álitsbeiðandi að allir gluggar séu illa þússaðir og auðvelt að fá flís við að strjúka yfir þá, límklessur eru víða við samskeyti og sjáanlegir pollar eftir viðarvörmina. Mikið er um litlar skemmdir og mar. Bendir álitsbeiðandi á að mikið hljóti að vera að þegar smiðir eru farnir að kalla á aðra smíði til að sýna þeim sérstaklega hvað er að gluggunum og hneykslast.

Álitsbeiðandi hafði samband við seljanda og tilkynnti honum að hann vildi skila gluggunum og fá endurgreitt vegna galla. Seljandi kvaðst geta komið og skoðað gluggana og lagað það sem hægt væri að laga og endursmíða ef þess þyrfti. Seljandi var að sögn álitsbeiðanda sammála því að betur hefði mátt vanda valið við efni og frágang og sá einnig sprungurnar og myglu sem er í a.m.k. einu lausafagi.

Álitsbeiðandi segir að sér hugnist ekki að láta endursmíða gluggana, taka þá í sundur og setja saman og vill fá að skila öllum gluggunum. Þeir gluggar sem seljandi fékk til styttingar eftir að hafa smíðað þá vitlaust voru ekki með frágangi sem álitsbeiðandi segist geta sætt sig við og segir hann ekkert gefa til kynna að seljandi muni skila af sér gluggum samkvæmt þeim væntingum og gæðum sem krafist sé við íslenskar aðstæður. Telur álitsbeiðandi að allir gluggarnir teljist sem ein heildar kaup og vill því skila þeim öllum.

Álitsbeiðandi kveðst hafa orðið fyrir miklum kostnaði, óþægindum og álitshnekki vegna kaupanna. Þrír til fjórir smiðir hafi verið í vinnu í rúmlega fjóra daga við að setja upp gluggana og húsnæði þeirra sé á hvolfi auk þess sem málið hafi valdið fjölskyldunni miklu hugarangri og vanlíðan. Álitsbeiðandi bauð seljanda að taka við gluggunum og endurgreiða sér að fullu, sem þó þýðir tap fyrir álitsbeiðanda að hans sögn, að fjárhæð tæplega 500.000 krónur því álitsbeiðandi á eftir að greiða smiðunum fyrir að setja gluggana í. Þá er ótalin þá kostnaður sem verður við að taka gluggana úr aftur og setja aðra glugga í. Álitsbeiðandi kveðst því ekki hagnast af því að skila gluggunum. Seljandi hefur ekki fallist á kröfu álitsbeiðanda.

Álitsbeiðandi telur líkt og áður segir að gluggarnir séu gallaðir og vill rifta kaupunum.

#### IV

##### Niðurstaða kærunevndarinnar

Kærunevnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og seljanda falli undir valdsvið nevndarinnar, 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 kærunevnd lausafjár- og þjónustukaupa. Viðskipti aðila falla undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup.

Líkt og að framan greinir keypti álitsbeiðandi sérsníðaða glugga af seljanda fyrir 1.334.319 krónur. Margvíslegir annmarkar hafa komið í ljós vegna smíðavinnu seljanda og krefst álitsbeiðandi þess að kaupunum verði rift vegna galla.

Um galla er fjallað í 15. og 16. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup (nkpl.) en ákvæði 16. gr. er 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.*

*[...]*

Ákvæði 15. gr. 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.*

Þá mælir 18. gr. nkpl. fyrir um sönnun á galla og tímamark hans, en þar segir í 2. mgr. að galli, sem upp komi innan sex mánaða frá því að áhætta söluhlutar fluttist til neytanda, teljist hafa við til staðar á því tímamarki, þ.e. við afhendingu. 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.

Af þeim gögnum sem liggja fyrir í málinu, þar á meðal verulegu magni af myndum, má sjá margvíslega annmarka á gluggunum. Mikið af sprungum, rispum, marí og kvistum má sjá í viðnum sem notaður var við smíðina, sem seljanda hafði þó verið gerð grein fyrir að yrði ekki málaður heldur yrði aðeins borið á hann. Þrátt fyrir að seljandi hafi notað við af gerðinni Oregon Pine virðist lítið hafa verið skeytt um gæði viðarins sem notaður var til verksins.

Viðurinn hefur því ekki með fullnægjandi hætti verið sérstaklega valinn eftir útliti og ástandi líkt og krefjast má fyrir slíka smíði. Þess í stað hefur verið notaður viður í slæmu ástandi og mjög viðkvæmur viður sem hefur verið sprunginn áður en smíðin hófst eða sem víða hefur sprungið og skemmst við smíðina. Gera má ráð fyrir kvistum í öllum viðartegundum þrátt fyrir að þeir séu yfirleitt færri en ella í Oregon Pine. Þegar kvistir eru til staðar skiptir máli að frágangur sé góður.

Af gögnum málsins má sjá að frágangur við gluggana hefur ekki verið vandaður og af þeim gæðum sem álitsbeiðandi mátti gera kröfu um. Samskeyti í hornum glugganna eru víða léleg og þar má m.a. sjá lím og annað efni sem notað var til að festa viðinn saman. Samskeyti eru einnig ójöfn, skökk á sumum stöðum og ekki falleg ásýndar auk þess sem viðurinn er sprunginn mjög víða í samskeytum. Má því segja að á heildina litið sé illa gengið frá samskeytum. Lausafög virðast einnig skökk í nokkrum gluggum auk þess sem rifa myndast í a.m.k. einum glugga þegar lausafaginu er lokað og glugginn lokast því ekki almennilega. Getur slíkt haft þau áhrif að glugginn þjónar ekki hlutverki sínu við að halda vatni frá því að leka inn í fasteignina. Gluggalistar eru einnig misstórir í sumum gluggum og illa gengið frá þeim. Læsingajárn eru sumstaðar ójöfn, annarsstaðar standa þau út og hafa því valdið skemmdum í aðliggjandi timbri. Rásir eru í viðnum og þar getur á sumum stöðum safnast saman vatn án þess að hafa greiða leið til baka sem valdið getur skemmdum og fúa. Þá er vaxfylling mjög augljós á sumum stöðum og virðist ekki hafa verið vandað nægilega til verka þegar hún var sett í.

Þegar litið er til framangreindra atriða verður fallist á það með álitsbeiðanda að gluggarnir séu haldnir galla í heild samkvæmt a-lið 1. mgr. 16. gr. nkpl., sbr. 1. mgr. 15. gr. nkpl. og a-, b-, og c-lið 2. mgr. ákvæðisins.

Í gögnum málsins kemur fram afstaða seljanda til kröfu álitsbeiðanda, seljandi hefur hafnað riftun kaupanna en fallist á að endursmíða þá glugga sem þarf að endursmíða, a.m.k. tvo glugga og laga það sem þarf að laga. Álitsbeiðandi telur hins vegar að seljandi sé ekki hæfur til að bæta úr göllum úr því sem komið er og krefst aðeins riftunar á kaupunum.

Ákvæði 29. og 30. gr. nkpl. mæla fyrir um úrbætur og nýja afhendingu, en samkvæmt 1. mgr. 29. gr. laganna getur neytandi valið á milli þess að krefja seljanda um úrbætur á galla á eigin reikning eða krefjast nýrrar afhendingar. Það á þó ekki við ef fyrir hendi er hindrun sem seljandi ræður ekki við eða ef það hefur í för með sér ósanngjarnan kostnað fyrir seljanda. 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. Af því leiðir að ef seljandi er hæfur til að bæta úr þeim göllum sem gluggarnir eru haldnir, í samræmi við kröfur laganna og hagsmuni álitsbeiðanda, er ekki unnt að fallast á kröfu álitsbeiðanda um riftun.

Ákvæði 32. gr. nkpl. mælir svo fyrir um heimild til riftunar á kaupum vegna galla, en þegar metið er hvort fallast skuli á kröfu álitsbeiðanda um riftun þarf samkvæmt framangreindu að skoða öll atvik málsins heildstætt og líta til margvíslegra atriða.

Þegar litið er til atvika málsins og ástands glugganna getur kærunefndin ekki annað en fallist á það með álitsbeiðanda að seljandi geti að öllum líkindum ekki bætt úr þeim göllum sem gluggarnir eru haldnir nema með því að smíða nýja glugga úr nýjum við sem er í betra ástandi. Hið minnsta þarf að endursmíða stóran hluta glugganna. Slík niðurstaða felur í sér verulegan aukakostnað fyrir báða aðila auk þess að valda nokkru óhagræði bæði fyrir álitsbeiðanda og seljanda. Þegar um er að ræða jafn umfangsmikla galla og á umþrættum gluggum eiga henta úrbætur ekki. Í máli þessu hafa úrbætur í för með sér verulegt óhagræði fyrir báða aðila en þó sérstaklega fyrir álitsbeiðanda. Þá á krafa um nýja afhendingu að sama skapi ekki vel við í málum sem þessum þar sem um sérsmíði er að ræða, en í slíkum tilvikum þarf galli þó að vera verulegur til að riftun sé heimil. Líkt og áður segir lítur kærunefndin svo

á að endursmíða þurfi flesta, ef ekki alla, gluggana. Þegar litið er til allra atvika málsins verður því að fallast á að gluggarnir séu haldnir verulegum galla og að álitsbeiðanda sé heimilt að rifta kaupunum, sbr. 32. gr. nkpl.

**V**

**Álitsorð**

Álitsbeiðanda, X, er heimilt að rifta kaupum á gluggum sem sérsmíðaðir voru af seljanda, Y. Álitsbeiðanda ber að skila gluggunum til seljanda og ber seljanda í kjölfarið að endurgreiða álitsbeiðanda kaupverð glugganna, 1.334.319 krónur.

---

Áslaug Árnadóttir  
formaður

---

Jón Rúnar Pálsson

---

Ívar Halldórsson