

Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 15. júní gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-27/2009:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 7. apríl sl. bað X, hér eftir einnig nefnd álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á parketi, hljóddúk, lími, olú, lakki og herði hjá fyrirtækinu Y, 20. september 2007. Álitsbeiðandi segir parketið hafa verið gallað, þ.e. ekki nægilega þurrt, og því undist eftir að það var lagt. Álitsbeiðandi gerir kröfu til þess að seljandi greiði sér kr. 1.410.000 í bætur samkvæmt niðurstöðu í mati frá 30. desember 2008.

II

Málsmeðferð kærunefndarinnar

Með bréfi, dags. 7. apríl sl., gaf kærunefndin Y kost á andsvörum og frest til að skila þeim til 27. apríl. Engin andsvör bárust. Með bréfi, dags. 25. maí sl., var aðilum tilkynnt að málið hefði verið tekið til afgreiðslu nefndarinnar.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Samkvæmt gögnum málsins keypti álitsbeiðandi 20. september 2007 55 m² af parketi úr aski, ásamt hitaleiðandi, hitadreifandi og hljóðeinangrandi dúk, olú og lakki hjá fyrirtækinu Y og greiddi fyrir kr. 500.751. Fyrirtækið Z lagði parketið, pússaði og lakkaði og er reikningur fyrir þá vinnu ásamt lítilsháttar efni, dags. 22. október 2007, að fjárhæð kr. 357.315. Í álitsbeiðni segir m.a. eftirfarandi:

„Við keyptum í góðri trú þetta askarparket hjá Y, því þeir töldu okkur trú um að það yrði ekki neitt vandamál þó við myndum hafa gólfhita. Þetta parket væri svo líka með fölsum sem kæmi þá í veg fyrir að parketið myndi bylgjast upp og niður. (sjá meðfylgjandi myndir) Þess má geta að það hafa ekki öll parketborð undið sig eða skroppið saman sem ætti nú að gerast ef raki og hitastig hafa svona áhrif á parket yfirleitt.

Hvort sá aðili (hér Z (A)) beri ekki líka einhverja ábyrgð á að parket var lagt sem var of rakt er ekki mitt að dæma og læt það í hendur Y að gera þá kröfu á Z.

Við fengum uppgefna tvo aðila hjá Z sem þeir mæltu með fyrir okkur að leggja, slípa og lakka og varð Z fyrir valinu.

Eftir að við urðum vör við að lakk í fölsum fór að losna höfðum við samband við A sem kom þó ekki undireins að líta á þetta (sjá meðfylgjandi tölvupósta) hann kom síðan um miðjan desember og urðum við sammála um að hann kæmi strax eftir jól til að athuga hvort hægt yrði að laga þetta. Það dróst nú fram í miðjan febrúar að hann léti sjá sig og hann ætlaði ásamt okkur að hafa samband við Y varðandi parketið. Síðan hafa mörg símtöl verið og tölvupóstar fram og til baka (sjá meðfylgjandi) – við sendum myndir til Y því þeir sviku okkur alltaf um að koma og einn tölvupósturinn staðfestir að þeir fengu þessar myndir og staðfestu að myndirnar skýrðu vel vandamálið. Síðan líður allt sumarið

og aldrei láta þeir sjá sig og fór okkur að leiðast þófið og sögðum að nú væri síðasti séns, þá loksins síðastliðið haust sendu þeir frá Y mann úr búðinni sem benti okkur á að kaupa rakatæki. Það er ekki fyrr en við látum Y vita að matsmaður muni koma og eftir að þeim berst matsskýrslan að þeir senda annan mann, B smið, að líta á parketið. Við báðum um að við myndum frá skriflega hans niðurstöðu en hún barst okkur ekki. Við höfðum samband við Neytendasamtökin sem fóru með málið áfram og nú er svo komið að við biðjum ykkur í kærunefnd að taka málið fyrir okkar hönd.

[...]

Að síðustu viljum við bara segja; að ef það tekst að fjarlægja parketið án þess að hitamottur skemmist þá munum við að sjálfsögðu ekki fara fram á að þær verði bættar.“

Í álitsbeiðninni segir að parketið hafi verið geymt í upphituum bílskúr frá því að það var keypt þar til að byrjað var að leggja það sem hafi verið í byrjun október. Lagningunni hafi verið lokið 20. október en í byrjun desember hafi farið að flagna úr fölsunum. Í byrjun janúar 2008 hafi parketið tekið að skreppa saman svo að gólflistar hafi ekki hulið það lengur og einnig hafi það bólgnað upp á öðrum stöðum.

IV

Úr gögnum málsins

Álitsbeiðninni fylgdi matsgerð D, matstæknis, dags. 30. desember 2008. Matsgerðin er svohljóðandi:

„Að beiðni X og E, eigenda einbýlishúss í Kópavogi, er lagt mat á orsakir þess að parket með 6mm askspæni á slitfleti, sem þau keyptu og létu leggja á 45 m² stofugólf í húsinu í september 2007, parketið var límt ofan á mottur með gólfhitalögn, sem lagðar voru ofan á parket sem fyrir var. Þegar þau keyptu parketið af Y og gátu þau þess að parketið ætti að límast ofan á gólfhitalögn, sem seljandi sagði að það væri í góðu lagi að gera. Þeir bentu þeim á verktaka til að leggja parketið, hvítta og olíubera sem hann og gerði og það var Z. Orsakir þess sem á undan er lýst eru greinilega þær að parketið hefur verið með of hátt rakastig þegar það var lagt á gólfið.

Til lagfæringar á þessu þarf að rífa upp parketið sem er límt við motturnar með hitalögnunum sem eru undir parketinu og verða þær að fylgja með og eru ónýtar, síðan að farga öllu saman og síðan þara að skafa upp límið, sem festi motturnar niður á gólfið og leggja nýjar hitamottur, nýtt parket með réttu hitastigi og lista og olíubera.

Kostnaður við áðurtaldir aðgerðir eru eftirfarandi:

Rífa og farga, gólfefni og hitamottum, kr. 150,000,00

Nýjar gólfmottur niðurlímdar, með hitalögn og tengingum, kr. 360,000,00

Niðurlímt parket, olíuborið, með gólflistum, kr. 900,000,00

Samtals kr. 1,410,000,00“

Fjölmarginir tölvupóstar sem fóru á milli aðila fylgdu álitsbeiðninni en kærunefndinni þykir ekki ástæða til þess að rekja efni þeirra nema að því leyti að í tölvupósti frá seljanda 13. janúar 2009 segir eftirfarandi:

„Þykir leitt hversu mál þetta hefur verið dregið á langinn. Leita verður hins vegar orsaka þess hvernig farið hefur og matsgerðin, sem ég hef nú undir höndum getur ekki verið rétt lýsing á því sem gert var þar sem parketið er lagt fljótandi ofan í hitamotturnar. Hvað sem því líður þá er það svo að við förum nú strax í að skoða þessi mál. Myndirnar duga til þess að sjá hvernig parketið lítur nú út, en ekki hvað mögulega getur hafa gerst. Án

tækifæris til að skoða aðstæður á staðnum með fagmanni getum við ekki reynt að nálgast niðurstöðu. Kostnaðarmat D er auk þess ekki á byggjandi þar sem við, í því tilviki að um efnisgalla væri að ræða, mundum skipta um efni, ekki greiða þetta út.“

Þá er meðal gagna málsins bréf seljanda til Neytendasamtakanna, dags. 19. febrúar 2009. Þar segir m.a.:

„Við erum alls ekki sammála þeim niðurstöðum sem komist hefur verið að af hálfu A hjá Z eða af hálfu D enda virðist hvorugur aðilinn hafa gert minnstu tilraun til þess að komast að því hvað raunverulega á bjátaði.

Meðan það er rétt að margar gerðir parkets má leggja á gólfhita verður að viðhafa ákveðnar reglur um hvernig hitinn er keyrður upp, hvernig búið var að í upphafi og gæta sérstaklega hversu hátt hitanum er leyft að fara og mælt út frá yfirborði í parketi. Hvorugur skoðunaraðili virðist hafa kannað hita í gólfi.

Þegar maður á okkar vegum, B, trésmiður, með áratuga reynslu í lögn og vandamálalausnum, skoðaði parketið þann 19. janúar sl. mældi hann yfirborðshita í parketinu á nokkrum stöðum og sýndi sig að hitinn stóð alls staðar í yfir 30 gráðum og reyndar voru svæði sem mældust t.d. 31,4 gráður. Ekkert parket mun standast viðlíka hita þar sem einnig má búast við þurru lofti og mun draga sig saman og vindast. Það er eðlilegt þegar efnið rýrnar við innþornun, sem skapast af of miklum hita, að það dragi sig undan listum þeim megin, sem það var ekki límt niður.

Hiti í yfirborði parkets 27 gráður telst of hár, og er þá sama hvaða leiðbeininga er leitað. Jafnframt skal hiti eftir lögn keyrður upp um 3 gráður á sólarhring að hámarki. Engar líkur verða að því leiddar að efnið hafi ekki verið nægjanlega þurrkað af hálfu framleiðenda eða orðið fyrir raka áður en lagt. Og hversu lengi var efnið geymt í hífýlum kaupanda fyrir lögn.

Við viljum gjarna koma að því að aðstoða kaupendur í vandræðum þeirra, en samþykkingum enga ábyrgð á því hvernig komið er.“

V

Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og Y 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, sbr. 1.-3. mgr. 1. gr. þeirra laga.

Við afgreiðslu þessarar álitsbeiðni hefur kærunefndin leitað aðstoðar sérfróðs aðila samkvæmt heimild í 2. mgr. 4. gr. reglugerðar nr. 766/2006.

Í 15. gr. laga nr. 48/2003 eru ákvæði er varða eiginleika söluhlutar. Í 1. mgr. greinarinnar segir að söluhlutur skuli hvað varðar tegund, magn, gæði og aðra eiginleika fullnægja þeim kröfum sem leiði af samningi. Í 2. mgr. 15. gr. segir m.a. að leiði ekki annað af samningi skuli söluhlutur:

- „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.“

Í 1. mgr. 16. gr. laganna segir að söluhlutur teljist gallaður sé hann ekki í samræmi við þær kröfur sem fram koma í 15. gr. Þá segir enn fremur í 1. mgr. 16. gr. að hlutur sé gallaður ef:

- „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 [söluhlutur] 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.“

Við skoðun formanns kærunefndarinnar og sérfróðs aðila 4. júní sl. sást að parketið hefur víða undið sig með þeim hætti að samskeyti parketborðanna eru hærri en miðja þeirra, þ.e. að skál er í borðunum, parketið hefur fært sig frá vegg þannig að venjulegir gólflistar loka ekki bilinu á milli parkets og veggjar auk þess sem það hefur gliðnað við súlu sem veruleg lýti eru að. Þá hefur hreyfing á parketinu leitt til þess að sums staðar hefur losnað um lakk í samskeytum borðanna og það hreinsast burt á stöku stað. Myndir sem álitsbeiðninni fylgdu sýna hið sama og að framan er lýst. Á grundvelli þessarar skoðunar og matsgerðar D er það niðurstaða kærunefndarinnar að ástæða þess hvernig nú er komið með parketið sé fyrst og fremst sú að í því hafi verið of mikill raki þegar það var lagt.

Á því verður að byggja að álitsbeiðandi hafi við kaupin á parketinu gert seljanda grein fyrir því að það ætti að leggja á hitamottu og seljandi hafi jafnframt sagt þeim að það yrði ekki vandamál, en hvorttveggja kemur fram í álitsbeiðni. Seljandi hefur ekki mótmælt því að svo hafi verið þótt hann hafi fengið tækifæri til. Í þessu tilviki var að áliti kærunefndarinnar sérstök ástæða til að seljandi tryggði með einhverjum hætti, annað hvort sjálfur eða með ábendingum til álitsbeiðanda, að rakastig parketsins væri það lágt þegar kom að lagningu þess að ekki færi sem fór. Samkvæmt framansögðu er það niðurstaða kærunefndarinnar að galli hafi verið á parketinu í skilningi ákvæða c og d-liða 1. mgr. 16. gr. og b og c-liða 2. mgr. 15. gr. laga nr. 48/2003.

Hugsanlegt er að niðurlagningu parketsins hefði verið hægt að haga með öðrum hætti en gert var í því skyni að draga a.m.k. úr líkum á því að parketið yndi sig, s.s. með því að láta það standa í nokkurn tíma eftir að það var límt niður þar til það var slípað og lakkað. Formaður kærunefndarinnar hafði samband við þann mann sem parketið lagði en hann mundi ekki glögggt eftir því hvernig lagningunni var háttað. Taldi hann þó víst að parketið hefði verið límt niður, annað hvort á hitamotturnar eða hljóðdúkinn. Liggja þannig ekki fyrir upplýsingar sem byggjandi er á um það hvort aðferðir við lagningu parketsins kunni að hafa átt sinn þátt í því hvernig komið er.

Í bréfi seljanda til Neytendasamtakanna frá 19. febrúar sl. er bent á það að notkun hitalagnarinnar undir parketinu, þ.e. hve mikill hiti er hafður á kerfinu, geti haft þau áhrif að parketið vindi sig og dragist saman, einkum í upphafi. Hafi svo verið í því tilviki sem hér um ræðir, sem ekki er þó upplýst, telur kærunefndin að það sé eitt þeirra atriða sem

seljandi hefði átt að benda álytsbeiðanda sérstaklega á við kaupin, sbr. d-lið 1. mgr. 16. gr. laga nr. 48/2003.

Í 26. gr. laga nr. 48/2003 segir að reynist söluhlutur gallaður og gallinn hvorki sök neytanda né stafi af aðstæðum sem hann varðar eigi neytandinn rétt á ýmsum úrræðum, s.s. að krefjast skaðabóta samkvæmt ákvæðum 24. gr., sbr. 33. gr., laganna en skoða verður kröfu álytsbeiðanda sem skaðabótakröfu. Samkvæmt því sem að framan segir er það álit kærunefndarinnar að álytsbeiðandi eigi rétt á skaðabótum úr hendi seljanda, Y, vegna galla á parketinu sem að framan er lýst. Í því tilviki sem hér um ræðir hefur gallinn það tjón í för með sér að skipta verður um parket og leggja nýtt auk þess sem yfirgnæfandi líkur eru á að skipta þurfi um alla hitalögnina svo og hljóðdúkinn. Kærunefndin telur að líta verði svo á að hér sé um eitt samfellt tjón að ræða sem seljandi beri ábyrgð á.

Við ákvörðun skaðabótanna telur kærunefndin að með hliðsjón af því sem fram kemur í tölvupósti seljanda til álytsbeiðanda 13. janúar sl., sem rakinn er að framan, beri að taka tillit til þess að þann tölvupóst verði að skilja svo að seljandi kjósi að bjóða fram þær úrbætur að leggja álytsbeiðanda til nýtt parket í stað þess að greiða kostnað við kaup á nýju parketi. Þegar litið er til ákvæða 3. mgr. 29. gr. neytendakaupalaga verður að telja seljanda eiga rétt á því að bæta úr gallanum á parketinu sjálfu með þeim hætti.

Við ákvörðun bótafjárhæðar telur kærunefndin eðlilegt að taka mið af niðurstöðum matsmannsins, D, en álytsbeiðandi byggir kröfu sína á þeim.

Kærunefndin telur hæfilegar bætur fyrir að rífa og farga gólfefni og hitamottum, fyrir nýjar gólfmottur og hitalögn með tengingum og lagningu hvorstveggja kr. 500.000. Seljanda ber að leggja álytsbeiðanda til nýtt sams konar parket sem hæft er til niðurlagningar á hitamottu og greiða kr. 300.000 fyrir niðurlagningu þess og yfirborðsmeðhöndlun sams konar og viðhöfð var þegar parketið sem álytsbeiðandi keypti var lagt. Verði hins vegar hægt að nota með góðu móti eitthvað af því efni sem fyrir hendi er hjá álytsbeiðanda, t.d. hljóðdúk, lækka bætur sem seljanda ber að greiða að sama skapi.

VI

Álitsorð

Seljandi, Y, greiði álytsbeiðanda, X, kr. 800.000 auk þess að leggja henni til sams konar nýtt parket og hún keypti 20. september 2007, hæft til að leggja á hitamottu.

Friðgeir Björnsson
formaður

Guðrún Björk Bjarnadóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir