

## Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 14. maí 2010 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-37/2010:

### I

#### Álitaefni og kröfugerð

Hinn 16. mars sl. bað X, hér eftir einnig nefnd álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á sturtuklefa 18. janúar 2010 hjá fyrirtækinu Y. Segir álitsbeiðandi að blöndunartækin í sturtuklefanum hafi verið gölluð og gerir þá kröfu að seljandi greiði þann kostnað sem hafi fylgt því að fá pípulagningamann til þess að koma tækjunum í lag, eða kr. 28.470.

### II

#### Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 18. mars sl., óskaði kæruneftndin eftir frekari upplýsingum frá álitsbeiðanda og fékk þær 25. s.m. Með bréfi 6. apríl gaf kæruneftndin Y kost á andsvörum og bárust þau 20. apríl. Álitsbeiðanda var gefinn kostur á því að gera athugasemdir við andsvörin með bréfi kæruneftndarinnar, dags. 21. apríl, og bárust þær 29. apríl. Hinn 7. maí bárust kæruneftndinni frá álitsbeiðanda leiðbeiningar þær sem hún fékk um uppsetningu sturtuklefans. Með bréfi, dags. 3. maí sl., var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

### III

#### Málavextir

Samkvæmt reikningi, dags. 18. janúar 2010 fylgdi keypti álitsbeiðandi sturtuklefa m/öllu hjá Y fyrir kr. 178.900. Hún kveðst ásamt eiginmanni sínum hafa sett sturtuklefan saman eftir leiðbeiningum sem fylgt hafi með og verið á íslensku. Vatni hafi verið hleypt á blöndunartækin sólarhring seinna og þá komið í ljós að það hafi runnið í gegnum þau þótt skrúfað ætti að vera fyrir tækin. Um sé að ræða tvo sturtuhausu, einn stóran sem sé fastur og handsturtu. Á blöndunartækinu séu þrjár stillingar, ein fyrir hvorn haus og ein til að loka fyrir vatnið. Þegar skipt hafi verið á milli hafi alltaf runnið í gegnum annan hvorn sturtuhausinn. Álitsbeiðandi kveðst hafa fengið samband við pípulagningamann, A að nafni, sem starfi hjá seljanda en ekki hafi tekist að leysa vandamálið í samráði við hann. Þá hafi verið ákveðið á fá pípulagningamann hjá fyrirtækinu Z, B að nafni, sem hafi haft samband við A, sem hafi viljað meina að spindill væri bilaður í blöndunartækinu. Ný spindill hafi verið sendur og komið tveimur dögum seinna.

B hafi komið 5. mars til að setja spindilinn í sem tekist hafi með mikilli fyrirhöfn en tækin hafi þurft að losa frá. Tækin hafi ekki komist í lag við þá aðgerð. B hafi tekið tækin aftur frá og spindilinn úr þeim. Spindilinn hafi við það farið í sundur og lítil glerkúla dottið í gólfið sem ekki hafi almennilega sést hvaðan hafi komi. Í samráði við A, pípulagningamann seljanda, hafi honum verið send tækin. Síðan hafi þau komið til baka og kveðst álitsbeiðandi hafa haft samband við seljanda til þess að fá að vita hvað að þeim

hefði verið. Seljandi hafi sagt að ekkert væri að tækjunum, þau hefðu verið prófuð með þrýstingi og lokað alveg fyrir eins og ættu að gera.

B pípulagningamaður hafi síðan sett tækin í og þá verið hægt að lokað fyrir vatnið en þá hafi annar kraninn lekið. Þegar kraninn hafi verið skrúfaður í sundur hafi virst vanta þakkingu í hann sem ekki hafi komi í ljós fyrr því að „alltaf hafi verið skrúfað fyrir vatnið um leið og því var hleypt á þar sem það rann í gegnum tækin.“ B hafi talað við A sem ekki hafi verið með þakkingar sem pössuðu. Segir síðan orðrétt í álitsbeiðninni:

„Ég hafði samband við verslunina þennan sama dag, miðvikudaginn 10. mars til að spyrja um hvernig það yrði með greiðslu til píparans fyrir vinnuna, þ.e. hvert ætti að senda reikninginn. Þá var eigandinn farinn í mánaðarfrí til útlanda en ég bað um að fá samband við þann aðila sem væri yfirmaður á meðan og var sagt að hún hétu E. Hún var upptekin en hringdi nokkrum mínútum síðar og sagði strax að verslunin bæri ekki ábyrgð á þessu. Það stæði skýrum stöfum á blaði sem væri sýnilegt í versluninni að verslunin bæri ekki ábyrgð á að greiða fyrir uppsetning eða þess háttar og ef eitthvað væri bilað sæju þau um að senda varahluti. Hún sagði einnig að þau hefðu meira að segja lagt til tvo spirala því píparinn hefði eyðilaggt þann sem sendur var fyrst með því að missa hann í gólfid en þau hefðu sett annan í þegar tækin komu og þá hefði allt verið í lagi! Ég lét kyrrt liggja með það atriði því að ég var ekki viss um að hafa heyrt allt sem píparanum og A fór á milli, þ.e. hvernig stóð á því að varahluturinn sem sendur var fór í sundur og hvort eitthvað fleira en glerkúlan hefði dottið í gólfid, þótt ég hefði ekki tekið eftir neinu öðru, en spurði hvort það væri þá rétt skilið hjá mér að ég þyrfti sjálf að bera allan kostnað af þessu og þegar svarið var jákvætt bað ég um að fá það skriflegt. E sagði að hún skyldi senda mér afrit af þessu blaði, sem átti að vera sýnilegt í versluninni, í tölvupósti. [...] Ég tek það fram að ég sá blaðið ekki þegar ég keypti klefann og þessir skilmálar voru ekki kynntir fyrir mér.“

Álitsbeiðandi segir B pípulagningamann hafi komið með nokkrar þakkingar en alltaf hafi kraninn lekið. Þá hafi hann hringt í A og orðið hafi úr að hann talaði við seljanda um að best væri að senda álitsbeiðanda ný blöndunartæki. Nýju tækin hafi síðan verið sett í og sama sagan hafi endurtekið sig, vatn hafi runnið í gegnum nýju tækin. Þá hafi pípulagningamaðurinn brugðið á það ráð að taka annan kranann af nýju tækjunum og setja á þau gömlu og þá hafi loks hætt að leka.

Álitsbeiðandi segir engan vafa leika á því að tækin sem klefanum fylgdu hafi verið gölluð og eigi hún ekki að bera kostnað af því að koma sturtuklefanum í nothæft ástand enda hafi það verið gert í samráði við seljanda. Þá lýsir seljandi því óhagræði sem fylgt hafi viðgerðunum og þeim tíma sem þær hafi tekið og óþægindum sem þeim hafi fylgt.

#### IV

#### Andsvör seljanda

Í andsvörunum segir eftirfarandi:

„Við teljum að einhver vanhöld hafi verið í byrjun á að tengja klefann. Viðtekin venja er að prófa hvort leki er við vatnslás eða blöndunartæki svo og láta buna úr leiðslum til að fjarlægja laus óhreinindi er safnast í allar vatnsleiðslur með tímanum. Fyrst álitum við að óhreinindi hefðu komist í skipti blöndunartækja, sem skeður oft. Ekki að byrja að senda 40.000.- kr. blöndunartæki. Það er með innbyggð blöndunartæki að það má ekki ganga endanlega frá fyrr en búið er að prófa, þrátt fyrir að tækinu séu tengd í klefanum. Við

teljum að við höfum brugðist eins fljótt við þessu vandamáli eins og frekast var kostur. Venja er að bæta einungis fyrir galla í vöru, en ekki vinnu. Og alls ekki þegar viðkomandi vinnumaður kann ekki á vinnuna, eða gerir mistök. Til að vera ekki með frekari hártoganir á báða bóga viljum við bjóðast til að greiða X 50% af vinnulið píparans. Þrátt fyrir þetta boð okkar felst ekki nein viðurkenning á að þessa bilun megi rekja til galla í tækinu, þar sem fyrstu tengingu getur verið ábótavant, eins og píparinn eyðilagði varahlutinn, en slík sönnunarbyrði liggur allt eins hjá kaupanda.

## V

### Athugasemdir álitsbeiðanda

Í athugasemdum sínum segir álitsbeiðanda að við tengingu blöndunartækjanna í upphafi hafi verið farið eftir leiðbeiningum í einu og öllu. Klefinn hafi ekki verið tengdur við nýjar lagnir heldur sé um að ræða þrjátíu ára gamla íbúð. Þar sem sturtuklefinn sé nú hafi áður verið baðkar og hafi vatnslagnirnar því verið í notkun fram að þeim tíma að klefinn var settur upp. Álitsbeiðandi kveðst ekki hafa haft önnur ráð, þar sem hún búi ekki á höfuðborgarsvæðinu, en að leita til pípulagningamanns sem sé með tuttugu ára starfsreynslu og um það hafi hún talað við seljanda. Seljandi hafi aldrei boðið sér aðstoð við að finna einhvern með sérþekkingu á svona blöndunartækjum eða bent á aðila sem gæti aðstoðað. Þá segir að lokum á athugasemdunum eftirfarandi:

„Þessi andsvör Innréttinga og tækja ehf. breyta því ekki að blöndunartækin voru gölluð, það rann í gegn um þau þegar skrúfað var frá þeim í fyrsta sinn og það lagaðist ekki þrátt fyrir nýjan skipti sem þeir sendu. Sturtuklefinn varð ekki nothæfur fyrr en við vorum búin að fá ný blöndunartæki og ef var er gölluð get ég ekki séð að ég eigi að bera kostnað af því að fá hana í lag.“

## VI

### 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. Ágreiningur aðila fellur undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup.

Í tilkynningu Y til viðskiptavina sinna segir m.a. eftirfarandi: „Ábyrgð er 1 ár frá kaupdegi gegn verksmiðjugöllum.“ Varðandi ábyrgð á söluhlut telur kærunefndin ástæðu til að benda sérstaklega á, þótt það varði ekki ágreining aðila, að sé um að ræða kaup á söluhlut samkvæmt neytendakaupalögum er frestur neytanda til að kvarta við seljanda undan meintum galla á söluhlut að lágmarki 2 ár, sbr. 1. málslíð 2. mgr. 27. gr. neytendakaupalaga. Reynist söluhlutur vera gallaður, og gallinn verður ekki rakinn til aðstæðna er neytandann varðar, og neytandinn kvartar innan tveggja ára frá afhendingu söluhlutar, eignast hann úrbótarétt á hendur seljanda, sbr. ákvæði 26. gr. laganna. Ábyrgðarskilmálar seljanda sem ekki eru í samræmi við ákvæði neytendakaupalaganna eru ógild sbr. 1. mgr. 3. gr. laganna en þar segir: „Ekki er heimilt að semja um eða bera fyrir sig kjör sem eru neytanda óhagstæðari en leiða mundi af lögum þessum. Hér skiptir ekki máli hverjir samningar kunna að vera í gildi á milli seljanda og framleiðanda söluhlutar, ábyrgð seljandans fer eftir íslenskum lögum. Tilkynning Y um árs ábyrgð á söluhlut frá kaupdegi er þannig í andstöðu við ákvæði neytendakaupalaga og því ógild.“

Að því er varðar ágreining aðila er ljóst að seljandi seldi sturtuklefan án þess að taka að sér uppsetningu hans og var hún því á ábyrgð álitsbeiðanda. Erfitt er að átta sig á því af gögnum málsins hvernig sú uppsetning gekk fyrir sig frá upphafi til enda. Álitsbeiðandi kallaði til pípulagningamann þegar ekki tókst að uppsetningunni lokinni að loka fyrir blöndunartækin og það tókst pípulagningamanninum heldur ekki. Ekki verður séð að þetta sírennsli hafi stafað af því að blöndunartækin hafi verið ranglega tengd enda hefði pípulagningamaður átt að geta komið auga á slíkt og lagfært. Kærunefndin telur af þessum sökum að á því megi byggja að blöndunartækin hafi ekki verið í fullkomnu lagi þegar álitsbeiðandi fékk þau afhent hvað sem að þeim kann að hafa verið í raun. Taka má undir það með seljanda að vegna þess hvernig tækjunum var komið fyrir í sturtuklefanum hefði verið eðlilegt að prófa þau áður en lokið var að fullu að koma sturtuklefanum fyrir, en ekkert liggur fyrir að á það hafi verið bent í leiðbeiningunum sem fylgdu í kaupunum. Hins vegar sýnist það vera svo að eitthvað hafi farið úrskeiðis hjá pípulagningamanninum þegar hann var að fást við tækin, því að glerkúla datt úr þeim og var ekki vitað úr hverjum hluta tækjanna hún kom eða hvort hún skemmdist og hver setti hana á sinn stað hafi það verið gert á annað borð. Samkvæmt því sem kemur fram í álitsbeiðni var álitsbeiðanda tjáð að ekkert hafi verið að tækjunum þegar þau voru skoðuð hjá seljanda og einnig að hægt hafi verið að loka fyrir vatnið eftir að þau voru sett upp að nýju. Hins vegar kom í ljós að krani lak vegna þess að í hann vantaði pakkningu. Öpplýst er hver var ástæða þess og hvort þessa pakkningu vantaði frá upphafi eða hún hvort hún hefur dottið úr tækjunum einhvern tíma eftir að þau voru tekin úr sturtuklefanum til lagfæringar. Endirinn varð síðan sá eins og framan er lýst að álitsbeiðandi fékk ný blöndunartæki og að úr þeim krani tekinn og settur í upphaflegu blöndunartækin sem þá virkuðu eins og þau áttu að gera.

Eins og að framan segir þá telur kærunefndin hægt að byggja á því að upphaflegu blöndunartækin hafi ekki verið í lagi og samkvæmt ákvæðum 3. mgr. 29. gr. neytandalaga var seljanda skylt að bæta úr þeim galla. Sá galli sem á blöndunartækjunum var leiddi til þess að kostnaður við að koma sturtuklefanum í notkun varð meiri en efni stóðu til og leiddi til tjóns fyrir álitsbeiðanda og eignaðist hann bótarétt á hendur seljanda samkvæmt 33. gr. neytendakaupalaga vegna þessa. Kærunefndin telur hins vegar að það miklar líkur bendi til þess, sbr. það sem að framan er rakið, að kostnaður við lagfæringu á gallanum hafi orðið meiri en þurft hefði að vera vegna þess hvernig staðið var að málum af hálfu álitsbeiðanda eftir að gallinn á tækjunum kom í ljós og því ástæða til að taka tillit til þess við ákvörðun bóta til handa álitsbeiðanda. Með framanskráð í huga telur kærunefndin hæfilegar bætur sem seljandi greiði álitsbeiðanda vera kr. 17.000.

## VII

Seljandi, Y, greiði álitsbeiðanda, X, kr. 17.000.

---

Friðgeir Björnsson  
formaður

---

Guðrún Björk Bjarnadóttir

---

Hildigunnur Hafsteinsdóttir