

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 7. júní 2013 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-5/2013:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 17. janúar sl. bað X, hér eftir einnig nefnd álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna galla sem hún telur vera á flísunum, sem hún keypti af Y, hér eftir einnig nefnt seljandi. Álitsbeiðandi krefst þess að seljandi greiði sér skaðabætur.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 18. janúar sl., gaf kæruneftndin seljanda kost á andsvörum og bárust þau hinn 1. febrúar. Með bréfi, dags. 12. febrúar, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og frest til þess til 26. febrúar. Engin frekari gögn bárust nefndinni.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni og gögnum sem henni fylgdu, kemur fram að í mars 2012 keypti álitsbeiðandi fernar tegundir af flísunum ásamt efni til uppsetningar af seljanda. Eftir uppsetningu kom í ljós að tvennar af flísategundunum voru brotnar eða kvarnað upp úr köntum þeirra. Álitsbeiðandi hafði samband við seljanda sem kom og skoðaði flísarnar. Að mati seljanda var útlit flísanna eðlilegt, um væri að ræða flísar með svokallaðri „rustic look“ áferð, og útlit þeirra eftir uppsetningu væri í samræmi við það.

Álitsbeiðandi kveðst ekki hafa sætt sig við þessa niðurstöðu og í kjölfarið haft samband við Neytendasamtökin, sem hafi bent henni á að fá hlutlausan sérfræðing til að skoða flísarnar og veita álit. Hafi álitsbeiðandi gert svo, en álit sérfræðingsins hafi verið á þá leið að þær flísar sem álitsbeiðandi keypti, ættu að hafa það útlit og þá áferð sem þær höfðu. Í kjölfarið hlutaðist sérfræðingurinn til um sáttir milli álitsbeiðanda og seljanda og bauð seljandi álitsbeiðanda nýjar flísar á baðið, henni að kostnaðarlausu. Álitsbeiðandi kveðst ekki vera sátt við þá niðurstöðu, þar sem hún þurfi þá sjálf að bera kostnað að niðurrifi og uppsetningu flísanna. Álitsbeiðandi kveðst þegar hafa eitt um kr. 1.000.000 í að endurinnréttu baðherbergi sitt og það hafi ekki verið ætlan hennar að kaupa brotnar flísar á það baðherbergi, sem vegna þessa standi enn óklárað.

Álitsbeiðandi telur að seljandi hafi ekki uppfyllt tilkynningaskyldu sína varðandi flísarnar þegar kaupin fóru fram. Álitsbeiðandi kveðst hafa keypt flísarnar eftir að hafa, án aðstoðar frá starfsmönnum verslunarinnar, skoðað sýnishorn í verslun álitsbeiðanda í um þrjár klukkustundir. Á sýnishorninu í versluninni sjáist ekki að flísarnar séu brotnar eða kvarnaðar. Við kaupin tjáðu starfsmenn seljanda álitsbeiðanda ekki að þær flísar sem hún fékk afhentar af lager seljanda, myndu hafa slíka eiginleika. Þá voru engar upplýsingar á flísunum sem tóku fram að áferð þeirra væri með áðurneftndum hætti. Útlit flísanna hafi ekki komið í ljós fyrr en eftir uppsetningu.

Þá segir álitsbeiðandi að hún hafi keypt sömu gerð af flísunum í tvennum mismunandi litum. Í fyrstu kaupferðinni hafi hún keypt ljósar mósakflísar ásamt annarri tegund af skrautflísunum, en síðan skipt um skoðun eftir að hafa skoðað hvernig flísarnar kæmu út á baðherberginu og komist að þeirri niðurstöðu að hún vildi frekar frá mósakflísarnar í öðrum

lit. Þetta hafi hafi leitt til þess að álitsbeiðandi sé nú með uppsettar flísar af sömu tegund, en sitthvorum litnum, en flísarnar af báðum litum séu þó kvarnaðar eða brotnar eftir uppsetningu.

Álitsbeiðandi viðurkennir að hún hafi ekki skoðað sérstaklega síðar litinn þar sem hún hafi gengið út frá því að þær flísar væru af sama lit og með sömu áferð og ljósu flísarnar sem hún skoðaði í verslun seljanda. Segir álitsbeiðandi að enn hafi enginn sölumaður seljanda sagt sé frá því að flísarnar væru brotnar eða kvarnaðar, eða áferð þeirra önnur en á hinum flísunum.

Álitsbeiðandi fer fram á að verslunin kosti niðurrif á gömlu flísunum, leggi sér til nýjar flísar þeirra í stað og kosti uppsetningu á þeim flísunum.

Meðfylgjandi álitsbeiðni er ljósmynd af uppstillingu áður nefndra flísa í verslun seljanda ásamt myndum af flísunum uppsettum á baðherbergi álitsbeiðanda. Þá einnig reikningar fyrir kaupum á flísunum, dags. 17. og 22. mars 2012.

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda kemur fram að flísar þær sem álitsbeiðandi keypti af seljanda séu frá ítölskum framleiðanda og sé um að ræða fyrsta flokks framleiðslu. Flísarnar eru glermósaíflísar sem hafa frekar gróft útlit og sjáist það vel í útstillingu í verslun seljanda og hafa þær verið seldar á Íslandi um margra ára skeið án vandkvæða.

Segir seljandi að þegar álitsbeiðandi kvartaði yfir því að flísarnar væru ekki eins og hún hafði hugsað sér, hafi seljandi sent fulltrúa sinn á staðinn, sem hafi staðfest að flísarnar væru þær sömu og útstilltar voru í verslun seljanda. Þar sem álitsbeiðandi hafi ekki verið sátt við útkomuna hafi seljandi boðið henni að velja nýjar flísar í verslun seljanda, henni að kostnaðarlausu, auk nauðsynlegra efna til uppsetningar flísanna. Að mati seljanda var vel boðið þar sem enginn galli var á þeim flísunum sem álitsbeiðandi fékk afhentar, auk þess sem álitsbeiðandi hafi fengið réttar flísar afhentar. Tekur seljandi fram að áður nefnt tilboð standi enn.

V

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 nr. 48/2003 um neytendakaup.

Í máli þessu er deilt um flísar sem álitsbeiðandi keypti af seljanda í mars 2012. Telur álitsbeiðandi flísarnar haldnar galla, enda séu þær brotnar og kvarnað upp úr þeim, en það hafi ekki komið í ljós fyrr en eftir uppsetningu og ekki hafi mátt greina þessa eiginleika flísanna við skoðun á útstillingu flísanna í verslun seljanda. Þessu hefur seljandi hafnað og segir flísarnar eins og uppstilling í verslun seljanda gaf til kynna. Að sömu niðurstöðu komst óháður skoðunaraðili sem álitsbeiðandi fékk til að skoða flísarnar.

Í 16. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup er fjallað um það hvenær söluhlutir geta talist haldnir galla. Þar segir m.a. í 1. mgr.:

„Söluhlutur telst vera gallaður ef:

a. hann er ekki í samræmi við þær kröfur sem fram koma í 15. gr.;“

Í d-lið 2. mgr. 15. gr. laganna segir síðan:

„[Ef annað leiðir ekki af samningi skal söluhlutur:]

d. hafa þá eiginleika til að bera sem seljandi hefur vísað til með því að leggja fram prufu eða líkan;“

Meðfylgjandi álitsbeiðni voru ljósmyndir af umræddum flísum, bæði eftir uppsetningu og af uppstillingu flísanna í verslun seljanda. Að mati kærunevndarinnar má sjá af mynd af uppstillingu í verslun seljanda að flísarnar eru víða kvarnaðar og brotnar. Má þó ráða af myndinni að þessir eiginleikar flísanna væru augljósari ef flísarnar væru uppstilltar með fúgum og væri æskilegra ef svo væri. Engu að síður er það mat kærunevndarinnar að nokkuð augljóst sé að um samskonar flísar sé að ræða á mynd af uppstillingu í verslun og þeim flísum sem lagðar voru á vegg baðherbergis álitsbeiðanda. Að mati kærunevndarinnar geta því umræddar flísar ekki verið haldnar galla í skilningi 16. gr., sbr. 15. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup og verður því þegar af þeim ástæðum að hafna kröfum álitsbeiðanda. Þá getur kærunevndin ekki fallist á þá málsástæðu álitsbeiðanda að flísarnar séu haldnar galla þar sem starfsmenn í verslun seljanda hafi ekki að fyrra bragði veitt álitsbeiðanda þá þjónustu og þær leiðbeiningar sem hún taldi sig eiga rétt á við kaup á flísunum. Hefði álitsbeiðanda verið í lófa lagt að óska sjálf eftir þeim upplýsingum sem hún taldi sig þurfa á að halda við kaupin, frá starfsmönnum seljanda, en það mun hún þó ekki hafa gert. Er því kröfum álitsbeiðanda hafnað.

VI Álitsorð

Kröfum álitsbeiðanda, X, er hafnað.

Pétur Örn Sverrisson
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir