

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 7. júní 2013 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-77/2012:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 4. október sl. bað X, hér eftir einnig nefnd álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna galla sem hún telur vera á á flísunum og/eða fúgum, sem hún keypti af Y, hér eftir einnig nefnt seljandi. Álitsbeiðandi krefst þess að seljandi endurgreiði sér flísarnar og fúgunnar, ásamt útlögðum kostnaði við uppsetningu flísanna.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 15. október sl., gaf kæruneftndin seljanda kost á andsvörum og bárust þau hinn 1. nóvember. Með bréfi, dags. 7. nóvember, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þær hinn 16. nóvember. Með bréfi, dags. 22. nóvember, var seljanda gefinn kostur á að koma að frekari andsvörum og bárust þau hinn 14. desember. Með bréfi, dags. 17. desember, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera frekari athugasemdir og bárust þær hinn 8. janúar. Með bréfi, dags. 9. janúar, var seljanda gefinn kostur á að koma að enn frekari andsvörum og bárust þau hinn 23. janúar. Með bréfi, dags. 25. janúar, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að koma frekari athugasemdum á framfæri og bárust þær hinn 6. febrúar. Engin frekari gögn bárust nefndinni.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni kemur fram að álitsbeiðandi keypti flísar af gerðinni „Corfu Mosak“ og fúgur af gerðinni „Fugabella Flex“ af seljanda hinn 14. ágúst 2012. Ásamt því að kaupa flísar og fúgur, keypti álitsbeiðandi lím, sílikon og heftigrunn af seljanda á sama tíma, allt nauðsynleg efni til flísalagnar. Kaupverð var samtals kr. 31. 923.

Kveðst álitsbeiðandi hafa farið eftir uppsetningarleiðbeiningum seljanda. Hins vegar hafi fúgunnar, sem seldar voru með flísunum, rispað flísarnar svo illa, að eftir uppsetningu voru þær alsettar djúpum rispum og því ónýtar. Segir álitsbeiðandi að seljandi hafi haldið því fram að ekkert gæti rispað flísarnar nema demantur. Enginn demantur hafi hins vegar verið notaður við uppsetninguna. Þá hafi seljandi ekki viljað bæta tjón álitsbeiðanda, né sýnt neina viðleitni til að leita orsaka þess að flísarnar rispuðust. Kveðst álitsbeiðandi hafa, í tilraunaskyni, reynt að rispa afgangs flísar með þeim spaða sem notaður var við flísalögnina, en án árangurs. Álitsbeiðandi kveðst einnig hafa óskað eftir því við seljanda, að hann láti rannsaka fúgunnar, enda telur álitsbeiðandi að það hafi verið fúgunnar sem ollu því að flísarnar rispuðust. Þessari ósk hafi seljandi ekki orðið við. Þá bendir álitsbeiðandi á að seljandi hafi sagst vera að selja sér fúgur og sílikon í sama lit, en efnin hafi reynst vera í sitthvorum litnum þegar á reyndi.

Álitsbeiðandi telur, að þar sem fúgunnar hafi rispað flísarnar og hvort tveggja hafi verið keypt samkvæmt ráðleggingum seljanda, þurfi seljandi að bæta það tjón sem hún hafi orðið fyrir. Þar sem ekki sé hægt laga flísarnar, þurfi að setja nýjar þeirra í stað og þar sem af því hljótist töluverður kostnaður telur álitsbeiðandi sanngjarnt að seljandi endurgreiði sér þann kostnað einnig, amk. því sem nemur kaupum á lími og öðrum nauðsynlegum vörum til enduruppsetningar á nýjum flísunum.

Meðfylgjandi álitsbeiðni er afrit af reikningi vegna kaupa á flísum, dags. 14. ágúst 2012, að upphæð kr. 31.923, ásamt myndum af flísunum uppsettum, en þar má glögglega greina að þær eru rispaðar.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda kemur fram að fúgusementið sem um ræðir hafi seljandi haft til sölu sl. 17 ár. Sementið sé frá fyrirtækinu „Kerakoll“ á Ítalíu. Álitsbeiðandi hafi keypt svokallaðan „anthracite“ lit sem sé grásvartur, en að sögn álitsbeiðanda orðið ljósgrár við uppsetningu. Seljandi telur að sá sem lagði fúguna hafi notað sýru eða annað hreinsiefni til að ná fúguleifum af flísunum. Sýruþvottur þvoti litar- og bindiefni úr sementsbundnum fúgum, og af myndum af flísunum megi sjá að bindiefnið hafi þvegist úr fúgunum.

Flísarnar sem um ræðir séu úr glerjuðu postulíni frá „Ceramica di Sirone“ á Ítalíu. Seljandi kveðst hafa selt mikið af slíkum flísum undanfarin 18 ár án þess að hafa fengið kvartanir. Segist seljandi hafa haft upp á öðrum viðskiptavini sem keypti samskonar flísar úr sömu sendingu og haf sá ekkert við gæði flísanna að athuga. Framleiðandi flísanna hafi fengið að sjá myndir þær sem álitsbeiðandi tók af flísunum. Hafi framleiðandi talið að líklegasta skýringin á rispunum á flísunum sé sú að óhefðbundinni aðferð hafi verið beitt við fúguna, þ.e. að röng aðferð eða verkfæri hafi verið notuð við verkið.

Seljandi telur að ekki verði fullyrt nákvæmlega hvað olli því að flísarnar rispuðust. Það viti aðeins sá sem lagði flísarnar. Hins vegar telur seljandi að ástæða þess að flísarnar rispuðust sé líklega sú að fúgusementið hafi harnað áður en það var fullhreinsað af flísunum. Þá hafi verið orðið um seinan að ljúka fúgun á hefðbundinn hátt, þ.e. með svampi og vatni. Hart áhald, sem rispaði, kunni að hafa verið notað. Til þess að ljúka hreinsun fúguleifa gæti síðan hafa verið notuð sýra eða eitthvað annað efni sem hafi leyst upp litarefni fúgusementsins.

Að lokum bendir seljandi á að mikils ósamræmis gæti í frásögn álitsbeiðanda og starfsmanna seljanda hvað varði leiðbeiningar seljanda. Sá starfsmaður sem álitsbeiðandi nefnir hafi unnið hjá seljanda í 14 ár. Starfsmaðurinn segir álitsbeiðanda hafa sagst vanan flísalögn og aðeins spurt hvort erfiðara væri að fást við mósaík en aðrar flísar. Álitsbeiðandi hafi þannig hvorki fengið frekari leiðbeiningar um flísalögn, né leitað þeirra. Þá hafi hörku flísanna ekki borið á góma við söluna, heldur hafi álitsbeiðandi rætt hörku þeirra við annan sölumann, nokkrum dögum eftir að kaupin fóru fram, þegar álitsbeiðandi kvartaði undan rispum og litabreytingum.

Með andsvörum fylgdi afrit af tölvupóstsamskiptum álitsbeiðanda og seljanda.

V

Athugasemdir álitsbeiðanda við andsvör seljanda

Álitsbeiðandi gerir í fyrsta lagi þá athugasemd við andsvör seljanda að sú ályktun seljanda að litur á fúgum hafi tekið breytingum við uppsetningu sé röng. Fúgurnar hafi alltaf verið ljósgráar, bæði fyrir og eftir uppsetningu, litur þeirra hafi því ekki breyst við uppsetningu. Sílikonið hafi hins vegar verið dökkgrátt eða svart og því verið ónothæft með fúgunum. Þá ítrekar álitsbeiðandi að seljandi hafi ekki, þrátt fyrir boð þar um, viljað skoða fúgurnar til að kanna hvort þær séu gallaðar.

Næst rekur álitsbeiðandi samskipti sín við seljanda og starfsmenn hans. Er rakið að starfsmaður seljanda hafi gefið álitsbeiðanda ýmsar upplýsingar um flísalögn við kaupin, t.a.m. spaðastærðir við uppsetningu o.fl. Þykir álitsbeiðanda einkennilegt að starfsmaður seljanda muni ekki eftir þessum samskiptum. Eftir að flísarnar voru settar upp og ljós kom að þær voru rispaðar, hafi starfsmaður seljanda sagt móður álitsbeiðanda frá því að einungis demantur gæti rispað flísarnar. Seinna sama dag hafi sami starfsmaður tjáð álitsbeiðanda að

karbónat væri það eina sem gæti rispað flísarnar. Munurinn á þessum tveimur efnum og hörku þeirra sé gríðarlega mikill og ummælin bendi til þess að starfsmaður seljanda hafi takmarkaða þekkingu á söluvörunni.

Álitsbeiðandi tiltekur að aðeins vatn og svampur hafi verið notað til þess að taka fúgur af flísunum og að fúgurnar hafi ekki verið harðnaðar þegar þær voru hreinsaðar af. Engin sýruefni né hreinsiefni hafi verið notuð við neinn þátt flísalagnirnar. Engin hörð tæki eða tól voru notuð til að ná fúgunum af og allir spaðar sem notaðir voru við flísalögnina prófaðir eftir á og reyndist ómögulegt að rispa flísarnar með þeim. Ítrekaði álitsbeiðandi að það hljóti að hafa verið fúgurnar sem ollu því að flísarnar rispuðust.

Álitsbeiðandi segir að í andsvörum seljanda sé í raun að finna svar við þeirri spurningu af hverju flísarnar rispuðust. Þar komi fram að fúgurnar séu með sementsdufti, sem sé mjög basískt og að mestu úr „kvarts-sandi“. Segist álitsbeiðandi hafa prófað að rispa flísaafganga með kvarsí og það tekist án fyrirhafnar. Þá hafi álitsbeiðandi fengið jarðefnafræðing með langa rannsóknarreynslu til að prófa hörku flísanna og skýra niðurstöður á faglegan hátt. Harka flísanna reyndist minni en harka kvarts. Þ.e. fúgurnar sem seljandi seldi álitsbeiðanda voru gerðar úr efni sem auðveldlega rispaði flísarnar sem seljandi seldi álitsbeiðanda einnig. Af þessu leiði að annaðhvort séu flísarnar gallaðar, eða fúgurnar hefðu ekki átt að vera seldar með flísunum. Því sé um að ræða galla sem seljandi beri ábyrgð á.

Meðfylgjandi athugasemdum álitsbeiðanda var skrifleg greinargerð, rituð af jarðefnafræðingi, dags. 12. nóvember 2012. Í greinargerðinni er komist að þeirri niðurstöðu að yfirborðsharka flísa þeirra er álitsbeiðandi keypti af seljanda, sé mun lægri en steindarinnar kvarts.

VI

Frekari andsvör seljanda

Í frekari andsvörum seljanda kemur m.a. fram að ekki þurfi sérstaka prófun til að finna út yfirborðshörku flísaflísaglerungs. Þær upplýsingar sé m.a. að finna á heimasíðu framleiðanda þeirra flísa sem um sé deilt. Fúgan sem um sé deilt sé frá ítölsku verksmiðjunni „Kerakoll“ og af undirgerðinni „Fugabella Eco Flex“. Samkvæmt upplýsingum frá framleiðanda henti fúgan m.a. á glerjaðar flísar og einnig á mýkra efni, t.a.m. marmara. Segir seljandi að samkvæmt þessu sé eðlilegt að starfsmenn seljanda hafi selt slíkt efni með mósaíkflísum. Þá tiltekur seljandi að ekki sé óalgengt að kvarts sé notað í fúgur og slíkt eitt og sér leiði ekki til þess að flísar sem lagðar eru með slíkum hætti rispist.

Ítrekaði seljandi að ljóst sé að sá sem lagði mósaíkflísarnar sem rispuðust hafi gert einhver mistök. Hafi fagmaður sem skoðaði hafi myndir frá álitsbeiðanda talið líklegt að illa hreinsaður fúguspaði hafi orsakað rispurnar og annar fagmaður telji að reynt hafi verið að þrifa flísarnar eftir að fúgan var orðin þurr og þá með óheppilegu verkfæri. Það hafi svipaðar afleiðingar og þegar þurr aur er þrífinn af bílalakki með svampi, án aðkomu vatns.

Meðfylgjandi andsvörum seljanda eru hin ýmsu gögn frá framleiðendum á fúgum.

VII

Frekari athugasemdir álitsbeiðanda

Í frekari athugasemdum álitsbeiðanda er rakið að í andsvörum seljanda sé að finna upplýsingar um „Eco Flex“ fúgur. Þar komi hvergi fram að í fúgunum sé kvarts líkt og haldið sé fram í andsvörum seljanda. Sé kvarts í fúgunum sé nánast óhjákvæmilegt að fúguefnið rispi flísarnar því harka kvarts sé mun hærri en harka flísanna. Það geti hvaða jarðfræðingur sem er staðfest. Með athugasemdunum fylgir staðfesting á þessu frá nokkrum vel þekktum jarðfræðingum. Þá er ítrekað að athugun fyrrnefnds jarðefnafræðings sýndi greinilega að flísarnar rispuðust við að bera blautt fúguefnið á flísarnar með svampi og þurrka það aftur af með hreinum og blautum svampinum.

Þá bendir álitsbeiðandi á að í andsvörum seljanda sé fullyrt að glerungur flísanna hafi aðeins 48% af hörku kvarts. Sé það rétt ættu flísarnar að rispast enn frekar og rispast auðveldlega af venjulegu gleri. Þá segir að ef seljandi fari með rangt mál og ekkert kvarts sé í fúgunum, þá standi samt sem áður eftir sú staðreynd að þegar blautt fúguefnið sé nuddað með svampi yfir flísarnar og síðan þvegið strax af með svampi, þá rispist þær. Það geti því verið að fúgunar séu gallaðar, en seljandi hefur engan vilja sýnt í þá veru að kanna þann möguleika, þrátt fyrir ítrekaðar beiðnir álitsbeiðanda. Þá þyrfti einnig að kanna hvort flísarnar séu gallaðar.

Álitsbeiðandi telur það augljóst mál að þar sem seljandi seldi flísarnar og fúguefnið saman, beri hann ábyrgð á því tjóni sem hlaut af því að flísarnar rispuðust við uppsetningu. Telur álitsbeiðandi því eðlilegt að seljandi greiði sér bætur sem nemi söluverði flísanna, fúguefnis og sílikons, auk eðlilegs gjalds vegna vinnutíma og umstangs við verkið. Telur álitsbeiðandi þá greiðslu geta numið kr. 146.000, þ.e. kr. 33.500 fyrir flísar og efni, 10 tíma vinnu við flísalögn og frágang fyrir kr. 4.500 á tímann og 15 tíma vinnu við að taka niður flísarnar, hreinsa og gera við vegg, einnig kr. 4.500 á tímann. Þá telur álitsbeiðandi eðlilegt að seljand greiði sér miskabætur fyrir þau óþægindi og fyrirhöfn sem mistök þeirra hafi valdið henni.

VIII

Enn frekari andsvör seljanda

Seljandi rekur að næstum allar flísafúgur innihaldi kvarts. Það eigi einnig við um þá tegund af fúgum sem seljandi seldi álitsbeiðanda. Því sé ekki hægt að taka undir þær fullyrðingar álitsbeiðanda að rangt sé að nota fúgur sem innihaldi kvarts við flísalögn. Þá rekur álitsbeiðandi framlagða rannsókn jarðfræðings á flísum þeim sem álitsbeiðandi keypti, þar sem m.a. kom fram að umræddar flísar rispuðust við að bera blautt fúguefni á flísarnar með svampi og þurrka það aftur af með hreinum blautum svampinum. Seljandi leggur til að kærunefndin taki boði álitsbeiðanda um að rannsóknin verði endurtekin og að reyndir múrarameistarar sem seljandi tilnefni verði látnir sýna vinnubrögð við fúgun og árangur borinn saman við niðurstöður jarðfræðingsins.

IX

Enn frekari athugasemdir álitsbeiðanda

Í athugasemdum álitsbeiðanda kemur m.a. fram að álitsbeiðandi telur að seljandi hafi ekki lagt fram nein áreiðanleg gögn tengdum þeim vörum sem álitsbeiðandi keypti af honum, ef frá sé talinn upplýsingabæklingur um fúgunar. Sá bæklingur eigi aðeins við ef fúgunar eru gallalausar. Álitsbeiðandi segist hins vegar hafa lagt fram vísindalega útskýringu á því að flísarnar rispuðust og einnig skilað inn greinargerð jarðefnafræðings sem kannaði hörku flísanna. Sú greinargerð sýndi að fúgunar rispuðu flísarnar.

X

Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd 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 kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa. Ágreiningur aðila fellur undir 48/2003 um neytendakaup.

Eins og að framan er rakið keypti álitsbeiðandi flísar, fúgur, sílikon, lím og heftigrunn af seljanda hinn 14. ágúst sl., fyrir kr. 31.923. Eftir að flísarnar höfðu verið lagðar, komi í ljós að þær höfðu rispast við flísalögnina. Álitsbeiðandi telur þetta stafa af því að annaðhvort flísarnar eða fúguefnið hafi verið gallað og hefur því til stuðnings lagt fram greinargerð frá

jarðefnafræðingi. Seljandi telur hins vegar að flísarnar hafi rispast þar sem ranglega var staðið að lagningu þeirra.

Söluhlutur á að fullnægja ákveðnum kröfum m.a. þeim að hafa þá eiginleika til að bera sem kaupandinn mátti vænta við kaup á slíkum hlut varðandi endingu og annað, sbr. 15. gr. laga nr. 48/2003, einkum b. og c. liði 2. mgr. Sé söluhlutur ekki í samræmi við þær kröfur sem koma fram í 15. gr. er hann gallaður samkvæmt ákvæðum 16. gr. Galli á söluhlut leiðir til þess að kaupandinn á kost á ákveðnum úrræðum gagnvart seljanda, sbr. 26. gr. laganna, sé gallinn hvorki sök neytanda né stafi af aðstæðum sem hann varða eins og segir 1. mgr. Auk þess þarf kaupandi að tilkynna seljanda í tæka tíð um galla sem hann telur vera á söluhlut, en það gerði álitsbeiðandi.

Það er hins vegar svo að almennar sönnunarreglur leiða til þess að sá sem telur vöru gallaða verður að sanna að svo sé auk þess að leiða í ljós að gallinn sé hvorki hans sök né stafi af aðstæðum sem hann varða skv. ákvæði 1. mgr. 26. gr. laganna sem fyrr er getið, sbr. þó 2. mgr. 18. gr.

Álitsbeiðandi hefur, sem fyrr segir, lagt fram greinargerð jarðefnafræðings, dags. 12. nóvember. Þar var framkvæmd athugun á flísunum þeim sem álitsbeiðandi keypti af seljanda. Var m.a. prófað að hræra fúgusement það, er álitsbeiðandi keypti af seljanda og smyrja því á eina af flísunum sem keyptar voru. Við þetta rispaðist flísin. Seljandi hefur dregið þessar niðurstöður í efa, en ekki gert neinn reka að því að hrinda niðurstöðu athugunarinnar að þessu leyti. Að mati kærunefndarinnar hefur álitsbeiðandi þannig gert það líklegt að ástæða þess að flísarnar rispuðust við uppsetningu, verði síður rakið til rangar aðferðir við lagningu þeirra, og fremur til þess að annaðhvort flísarnar, eða fúguefni, hafi verið haldið galla.

Í 26. gr. laga nr. 48/2003 segir að reynist söluhlutur gallaður og galinn hvorki sök kaupanda né stafi af aðstæðum sem hann varða getur neytandi samkvæmt ákvæðum 29. – 33. gr. laganna krafist úrbóta, nýrrar afhendingar, afsláttar, riftunar og skaðabóta ásamt því að halda eftir greiðslu kaupverðs samkvæmt ákvæðum 28. gr.

Álitsbeiðandi hefur farið fram á að seljandi greiði sér skaðabætur skv. 33. gr. laganna, en þar segir í 1. mgr. að neytandi geti krafist skaðabóta fyrir það tjón sem hann bíður vegna galla á söluhlut. Í 2. mgr. sömu greinar segir að um fjárhæð skaðabóta fari skv. reglum í XI. kafla laganna. Þar segir í 1. mgr. 52. gr. að skaðabætur vegna vanefnda af hálfu annars sammingsaðila skuli svara til þess tjóns, þ.m.t. vegna útgjalda, verðmunar og tapaðs hagnaðar, sem gagnaðili bíður vegna vanefndanna.

Þó það komi ekki fram beinum orðum í ákvæðinu getur aðili átt rétt á skaðabótum vegna ófjárhagslegs tjóns sem leiðir af vanefnd, t.d. vegna óhagræðis, tapaðs tíma og eigin vinnuframlags. Hins vegar verður, að mati kærunefndarinnar, að leggja ríkar skyldur á álitsbeiðanda að sýna fram á slíkt tjón. Sú bótakrafa sem álitsbeiðandi hefur gert, miðast annarsvegar við kaupverð flísa o.fl. af seljanda, sem samkvæmt reikning var kr. 31.923. Hins vegar miðast krafan við þann tíma sem fór í uppsetningu flísanna, auk þess tíma sem álitsbeiðandi áætlar í að fjarlægja flísarnar. Eins og málum er háttað hér, telur kærunefndin að rétt sé að seljandi greiði álitsbeiðanda skaðabætur sem nemi andvirði umræddra flísa, samtals kr. 31.923. Að mati kærunefndarinnar eru skaða- og miskabótakröfur álitsbeiðanda hins vegar ekki studdar nægjanlegum gögnum til þess að afstaða verði tekin til þeirra.

Samkvæmt ofansögðu er það mat kærunefndarinnar að seljanda beri að greiða álitsbeiðanda skaðabætur að fjárhæð kr. 31.923.

XI Álitsorð

Seljandi, Y, greiði álitsbeiðanda X, kr. 31.923.

Pétur Örn Sverrisson
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir