

Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 13. mars 2014 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-110/2013:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 3. desember sl. bað X, hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna galla sem hann telur vera á eldhúsinnréttingu, sem hann keypti af Y, hér eftir einnig nefnt seljandi. Álitsbeiðandi krefst afsláttar auk skaðabóta.

II

Málsmeðferð kærunefndarinnar

Með bréfi, dags. 11. desember sl., gaf kærunefndin seljanda kost á andsvörum og bárust þau hinn 16 desember. Með bréfi, dags. 3. janúar, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þær hinn 17. janúar. Með bréfi, dags. 23. janúar, var seljanda gefinn kostur á að koma að frekari andsvörum og bárust þau hinn 31. janúar. Með bréfi, dags. 3. febrúar, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera frekari athugasemdir og frestur til þess að skila þeim til 17. febrúar. Engar frekari athugasemdir né frekari gögn bárust nefndinni. Með bréfi, dags. 11. mars sl., var aðilum tilkynnt að kærunefndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni og gögnum sem henni fylgdu kemur fram að í upphafi árs 2012 leitaði álitsbeiðandi til seljanda varðandi nýja eldhúsinnréttingu á heimili sitt. Starfsmaður seljanda kom í kjölfarið á heimili álitsbeiðanda og máltók eldhúsið. Þá máltók starfsmaður seljanda ofna og ísskáp, sem áttu að falla inn í innréttinguna. Í byrjun febrúar skilaði seljandi teikningu af eldhúsinnréttingunni og segist álitsbeiðandi hafa greitt 1/3 kaupverðsins strax. Við afhendingu innréttingarinnar hafi hann síðan greitt 1/3 hluta kaupverðsins til viðbótar. Lokagreiðslu ákvað álitsbeiðandi hins vegar að halda eftir þar til uppsetningu á innréttingunni væri lokið. Eftir afhendingu innréttingarinnar fékk álitsbeiðandi tvo smíði til að setja innréttinguna upp. Við uppsetninguna kom í ljós að ísskápur og ofn pössuðu ekki inn í innréttinguna. Segist álitsbeiðandi hafa ákveðið í samráði við seljanda að leysa málið og kom seljandi fram með tillögu að úrbótum sem álitsbeiðandi taldi skárri kost en að taka innréttinguna aftur niður og fá nýja. Segir álitsbeiðandi að hann hafi hins vegar alltaf átt von á að seljandi veitti sér afslátt af kaupverðinu vegna mistakanna þar sem innréttingin varð ekki eins og gert var ráð fyrir. Bendir álitsbeiðandi sérstaklega á að skáparöð fyrir ofan ofna og ísskáp hafi átt að vera einföld, en við breytingu orðið tvöföld. Eins sé skápur fyrir ofan ofn töluvert stærri en gert var ráð fyrir skv. upphaflegri teikningu álitsbeiðanda. Þá segir álitsbeiðandi að vegna mistaka seljanda hafi smíðir þeir er settu upp eldhúsinnréttinguna þurft að vinna tvo daga aukalega, sem og að töf hafi orðið á að fá endanlega skápa uppsetta. Til viðbótar við framanrakið segir álitsbeiðandi að eldhúsborðplata sem hann pantaði á sama tíma af seljanda hafi reynst gölluð, ásamt hillum sem áttu að koma í horn eldhússins. Síðar hafi einnig komið í ljós að skáphurð fyrir ofan ofn bólgnaði upp þegar ofninn var notaður og að vegglið meðfram ísskáp bólgnaði við gólfhlöt.

Álitsbeiðandi segist ekki hafa greitt lokagreiðslu fyrir innréttinguna, þ.e. 1/3 hluta kaupverðsins þar sem hann telji að vegna galla á innréttingunni o.fl. sé kaupverðið þegar að

fullu greitt. Tiltekur álitsbeiðandi sérstaklega að hann sé ekki tilbúinn til að greiða fyrir eldhúsbord og hillur sem áttu að kosta kr.130.000. Eins telur álitsbeiðandi að seljandi þurfi að taka á sig kostnað vegna þess að smiðirnir sem settu upp innréttinguna þurftu að vinna tvo daga aukalega vegna mistaka seljanda. Kostnaður vegna þess hafi verið kr. 160.000. Þá telur álitsbeiðandi að seljanda beri að auki að veita sér 25% af slátt af eftirstöðum kaupverðsins vegna þess að eldhúsinnréttingin sem hann fékk, hafi ekki verið eins og sú innrétting sem hann hafði gert ráð fyrir að fá afhenta. Segir álitsbeiðandi að ef fallist verði á framanraktar kröfur hans um afslátt og skaðabætur, reiknist honum til að kaupverð innréttingarinnar sé fullgreitt.

Meðfylgjandi álitsbeiðni er teikning af innréttingunni, afrit af reikningi vegna kaupa á eldhúsinnréttingu, matborðsplötu og hillu, dags. 15. maí 2012 að fjárhæð kr. 1.634.550 og ljósmyndir af innréttingunni eins og hún leit upp eftir uppsetningu.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda kemur m.a. fram að seljandi fellst á að mistök hafi átt sér stað við máltöku á eldhúsi álitsbeiðanda sem leiddi til þess að hluti innréttingarinnar var ekki rétt. Segir seljandi að um leið og mistökin hafi orðið ljós hafi starfsmenn hans lagt fram tillögu að lausn sem hafði lítil áhrif á heildarútlit innréttingarinnar og var álitsbeiðandi sáttur við þá tillögu. Segist seljandi strax í kjölfarið hafa gert breytingar á skápaeyningum innréttingarinnar og afhent álitsbeiðanda. Segir seljandi að á þessum tímamarki hafi álitsbeiðandi virst sáttur við lausn málsins og ekki gert neina kröfu um afslátt af kaupverði Bendir seljandi á að ef skoðaðar séu myndir innréttingunni og þær bornar saman við teikningarnar sjáist helsta breytingin í því að viðbótar skápur var settur ofan við ísskáp en aðrar breytingar séu vart merkjanlegar.

Næst rekur seljandi að hann telji harla ólíklegt að ofangreind mistök hafi leitt til aukins kostnaðar í tengslum við uppsetningu innréttingarinnar hvað varðaði vinnu smiða við uppsetninguna. Bæði hafi verið önnur verk í uppsetningu innréttingarinnar sem smiðirnir hefðu getað sinnt á meðan innréttingin var lagfærð, sem og önnur verk í íbúð álitsbeiðanda. Þá hafi breytingin á innréttingunni ekki falið í sér neina viðbótarvinnu við uppsetningu. Bendir seljandi á að álitsbeiðandi hafi ekki lagt fram upplýsingar, gagnvart sér eða kærunefndinni, í hverju hin aukna vinna smiðanna hefði átt að felast.

Þá rekur seljandi að ekki sé ágreiningur um eldhúsbordplötu og hillur sem álitsbeiðandi minnst á í álitsbeiðni. Bæði bordplatan og hillurnar hafi verið smíðaðar af undirverktaka á Íslandi. Gerðar voru tvær tilraunir til að ná tiltekinni áferð á hillurnar og borðið en án árangurs. Segir seljandi að álitsbeiðanda hafi verið boðið, án endurgjalds, að eiga bæði hilluna og borðið, en hann hafi ekki sýnt því áhuga.

Hvað varðar kvörtun álitsbeiðanda um að hurð á innréttingunni bólgni við notkun á ofni hafnar seljandi því að um sé að ræða galla. Innréttingin sem um ræði komi frá einum stærsta og virtasta framleiðanda eldhúsinnréttinga í Evrópu sem framleiði um 60.000 innréttingar á ári án þess að fá síkar kvartanir. Telur seljandi að ástæðu þess hurðin bólgni megi frekar rekja til ofnsins og notkunar hans. Varðandi kvörtun álitsbeiðanda á því að vegglið meðfram ísskáp hafi bólгнаð við gólf bendir seljandi á að ástæða þess sé mistök við uppsetningu, þar sem skurðsár á plötunni hafi veri látið snúa niður að flísagólfi, án þess að loka skurðsárinu með grunn.

Að lokum segist seljandi hafa reynt að ljúka málinu með því að bjóða álitsbeiðanda að greiða kr. 300.000. Þessu hafi álitsbeiðandi hafnað og krefjist hann þess í stað að seljandi felli niður ógreiddar eftirstöðvar vegna innréttingarinnar, samtals. kr. 604.000. Telur seljandi kröfu álitsbeiðanda ósanngjarna og ekki í nokkru samræmi við efni og umfang kvörtunarefnisins.

Vísar seljandi sérstaklega til þess að útlit innréttningarinnar hafi lítið breyst vegna mistaka hans, nema til aukningar á skáaplássi, ef eitthvað sé.

V

Athugasemdir álitsbeiðanda við andsvör seljanda

Í athugasemdum álitsbeiðanda við andsvör seljanda kemur m.a. fram að álitsbeiðandi fallist ekki á fullyrðingar seljanda um að breytingin á innréttingunni sé vart merkjanleg, né að álitsbeiðandi hafi ekki gert kröfu um lækun kaupverðs þegar mistök seljanda urðu ljós. Þá mótmælir seljandi einnig fullyrðingum seljanda um að ekki hafi hlotist neinn aukakostnaður við uppsetningu innréttingarinnar vegna mistakanna. Smiðirnir sem settu upp innréttingu hafi þurft að taka niður stóran hluta af innréttingunni þegar mistökin urðu ljós, þá hafi nýjar hurðir á innréttingarnar verið nokkrar vikur að berast. Þá staðfestir álitsbeiðandi að enginn ágreiningur sé um hillur og borðplötu. Hins vegar telur álitsbeiðandi að bólga í hurð innréttingarinnar sé galli og fellst hann ekki á að bólgan verði rakin til notkunar á ofninum. Ítrekar álitsbeiðandi kröfur sínar um að hann greiði ekki fyrir eldhúsbord og hillur, auk þess sem seljandi taki á sig kostnað vegna aukinnar uppsetningarvinnu og veiti að auki 25% afslátt af eftirstöðvum kaupverðsins.

VI

Frekari andsvör seljanda

Í frekari andsvörum seljanda kemur m.a. fram að sá starfsmaður seljanda sem sá um samskipti við álitsbeiðanda sé tilbúinn til þess að bera vitni um að þegar í ljós kom að eldhúsinnréttingin var ekki rétt, hafi álitsbeiðandi fyrst og fremst krafist þess að fundin yrði lausn á málinu. Við þeirri kröfu hafi seljandi orðið strax og gert breytingar á innréttingunni sem leystu málið. Ekki hafi komið fram annað á þeim tímapunkti en að álitsbeiðandi væri sáttur við þá lausn. Ítrekar seljandi að minniháttar munur sé á innréttingunni eftir breytingarnar. Þá telur seljandi að fullyrðingar álitsbeiðanda um mikla viðbótarvinnu smíða séu ekki studdar neinum gögnum. Upphæð sú er álitsbeiðandi telur aukinn kostnað vegna vinnunnar sé heldur ekki í samræmi við algengan kostnað við uppsetningu heillar innréttingar, hvað þá það verk að taka hluta innréttingarinnar niður og setja aftur upp.

Seljandi rekur sérstaklega að sá hluti innréttingarinnar sem þurft hafi að breyta samanstandi af háum skápum og síðan lágum skápum sem komi ofan á háu skápana. Lágu skápunum hafi þurft að breyta þar sem þeir voru of háir. Framkvæmdi seljandi á breytingu og var hún fólgin í að lækka skápana um nokkra cm og panta síðan nýjar hurðir á þá. Hafi því aðeins verið hreyft við litlum hluta innréttingarinnar og umrædda skápa hafi ekki verið búið að setja upp þegar í ljós kom að þeir pössuðu ekki. Einnig hafi þurft að lækka ofnhillu um 1-2 cm og segist seljandi jafnframt hafa séð um þá breytingu. Bendir seljandi á að þrátt fyrir að álitsbeiðandi hafi þurft að bíða eftir nýjum hurðum frá framleiðanda hefði það ekki átt að hafa áhrif á kostnað vegna smíða.

Að lokum hafnar seljandi fullyrðingum álitsbeiðanda um að bólgu í hurð við ofn megi rekja til galla. Telur seljandi að ástæðuna megi frekar rekja til þess hvernig ofninn sé notaður, þ.e. að hann sé líklega hafður opinn í lengri tíma en eðlilegt geti talist.

VII

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 nr. 48/2003 um neytendakaup, sbr. 2. og 3. mgr. 1. gr. laganna sem og a-lið 1. mgr. 2. gr.

I

Mál þetta snýst um kaup álitsbeiðanda á sérsníðaðri eldhúsinnréttingu, eldhúsbordplötu og hillum af seljanda. Voru kaupin gerð á fyrri helming ársins 2012 og var reikningur fyrir kaupunum gefinn út hinn 15. maí 2012. Kaupverð samkvæmt reikningnum var samtals kr. 1.634.550. Kostaði eldhúsinnréttingin samkvæmt reikningnum kr. 1.504.425, matarborðsplata kr. 79.635 og hillur kr. 50.490. Af því hefur seljandi greitt kr. 1.030.550, en eftirstöðvarnar, kr. 604.000, telur álitsbeiðandi sér óskilyt að greiða. Tiltekur álitsbeiðandi nokkrar ástæður fyrir þessu. Í fyrsta lagi telur seljandi að sér sé óskilyt að greiða fyrir sérsníðaða hillu og matborðsplötu vegna galla. Um þetta atriði eru aðilar sammála en kaupverð hillunnar og borðsins nam samtals kr. 130.12. Í öðru lagi telur seljandi að hann eigi rétt á afslætti af kaupverðinu vegna þess að máltaka seljanda fyrir eldhúsinnréttingunni reyndist röng og þurfti að breyta innréttingunni, m.a. til þess að ofn og ísskápur gætu fallið inn í hana. Deila aðilar ekki um að innréttingin hafi við afhendingu verið haldin galla í skilningi laga, aðeins um hvort álitsbeiðandi eigi rétt til afsláttar vegna þess. Í þriðja lagi telur álitsbeiðandi sig eiga rétt til skaðabóta, kr. 160.000, vegna aukins kostnaðar við uppsetningu innréttingarinnar vegna gallans. Í fjórða lagi telur álitsbeiðandi að ein hurð innréttingarinnar, staðsett ofan við ofn, sé gölluð, en hurðin er bólgin. Krefst hann afsláttar vegna þess.

Seljandi hefur hafnað öllum kröfum álitsbeiðanda utan þess að hann fellst á að álitsbeiðandi þurfi ekki að greiða fyrir matborðsplötu og hillur, enda hafi þær verið gallaðar. Vísar seljandi til þess að álitsbeiðandi hafi ekki gert kröfu um afslátt þegar hann kvartaði undan því að innréttingin var að hluta til ekki rétt. Álitsbeiðandi hafi aðeins viljað að fundin yrði lausn á málinu. Þá dregur seljandi verulega í efa að álitsbeiðandi hafi raunverulega orðið fyrir auknum kostnaði við uppsetningu innréttingarinnar og bendir á að álitsbeiðandi hafi ekki lagt fram nein gögn sem styðji fullyrðingu hans. Þá hafnar seljandi því að hurð innréttingarinnar sé gölluð og telur að ástand hennar megi rekja til notkunar álitsbeiðanda á ofni. Seljandi hefur þó boðið álitsbeiðanda að ljúka málinu með greiðslu kr. 300.000.

II

Í málinu er ekki deilt um að eldhúsinnrétting sú er seljandi seldi álitsbeiðanda hafi, við afhendingu, verið haldin galla í skilningi 16. gr., sbr. 15. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup. Hins vegar er deilt um hvort álitsbeiðandi eigi rétt á afslætti vegna þess að útlit innréttingarinnar breyttist við úrbætur seljanda á henni og þá telur álitsbeiðandi sig eiga rétt til skaðabóta vegna aukins kostnaðar við uppsetningu innréttingarinnar, sem beinlínis hafi leitt af gallanum. Telur álitsbeiðandi að útlit innréttingarinnar hafi tekið miklum breytingum, en því hafnar seljandi. Þegar myndir af innréttingunni eru bornar saman við teikningar af innréttingunni eins og hún átti að vera, má sjá að skápur fyrir ofan ofna er nokkru hærri en gert var ráð fyrir á teikningunni. Þá er kominn einn skápur aukalega ofan við ísskáp. Er því hægt að fallast á að munurinn sé sjáanlegur, þó ekki sé hann mikill. Í 31. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup er fjallað um afslátt af söluhlutum vegna galla. Þar segir í 1. mgr. að ef ekki verði af úrbótum eða nýrri afhendingu skv. 29. og 30. gr. laganna geti neytandi krafist afsláttar af kaupverði. Óumdeilt er að seljandi framkvæmdi úrbætur á innréttingunni skv. 29. og 30. gr. laganna. Leiðir slíkt til þess að álitsbeiðanda er óheimilt að krefjast afsláttar skv. 1. mgr. 31. gr. laganna. Í 2. mgr. 31. gr. segir hins vegar að ef sérstök rök mæli með því megi ákveða afslátt með hliðsjón af þýðingu gallans fyrir neytanda. Í skýringum við ákvæðið sem fylgdu frumvarpi til laga nr. 48/2003 segir m.a. að reglan feli í sér undantekningu og sé fyrst og fremst ætlað að ná yfir þau tilvik þar sem neytandi geti ekki sýnt fram á verðryrnun söluhlutar vegna galla. Telur kærunefndin að vegna útlitsbreytinganna á innréttingunni eigi

álitsbeiðandi, á grundvelli 2. mgr. 31. gr. laganna, rétt á 15% afslætti af kaupverði innréttingarinnar, þ.e. kr. 225.666.

Álitsbeiðandi hefur einnig gert skaðabótakröfu, skv. 33. gr. laganna, að fjárhæð kr. 160.000 vegna aukins kostnaðar við uppsetningu innréttingarinnar vegna gallans. Kærunefndin getur þó fallist á að álitsbeiðandi hafi borið eitthvað tjón vegna gallans í formi útgjalda vegna uppsetningar. Þar eð krafa álitsbeiðanda er engum gögnum studd verður kærunefndin að meta bæturnar að álitum. eru þær metnar hæfilegar kr. 40.000.

III

Álitsbeiðandi hefur einnig borið því við að hurð ofan við ofn á innréttingunni sé haldin galla en efnið í hurðinni hefur bólgnað upp. Sem fyrr segir hefur álitsbeiðandi hafnað kröfu álitsbeiðanda og telur að ástand hurðarinnar megi líklega rekja til þess hvernig álitsbeiðandi hafi notað ofninn.

Um galla er fjallað í 15. og 16. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup. Í a-lið 1. mgr. 16. gr. segir að söluhlutur teljist gallaður ef „hann sé ekki í samræmi við þær kröfur sem fram koma í 15. gr.” Í a-lið 2. mgr. 15. gr. segir að söluhlutur skuli „henta í þeim tilgangi sem sambærilegir hlutir eru venjulega notaðir til.“ Í b-lið 2. mgr. 15. gr. segir að söluhlutur skuli „hafa þá eiginleika til að bera sem neytandinn mátti vænta við kaup á slíkum söluhlut að því er varðar endingu og annað.” Söluhlutur telst þó ekki gallaður nema gallinn sé „hvorki sök neytanda né stafar af aðstæðum sem hann varða” eins og segir í 1. mgr. 26. gr. laganna.

Kærunefndin fellst á það með seljanda að efnið í umræddri hurð sé haldið galla í skilningi 16. gr. sbr. 15. gr. laganna en kærunefndin telur að álitsbeiðandi hafi ekki mátt búast við því að hurðin myndi bólgná upp, jafnvel þótt að það megi rekja til þess að ofninn gefi frá sér hita og raka við notkun, enda hafi álitsbeiðandi mátt búast við því að efnið í hurðinni myndi þola hvort tveggja hita og raka.

Í 26. gr. neytendakaupalaga er kveðið á um úrræði neytanda vegna galla. Segir þar m.a. eftirfarandi í 1. mgr.:

„Ef söluhlutur reynist gallaður og gallinn er hvorki sök neytanda né stafar af aðstæðum sem hann varða getur neytandi:

- a. haldið eftir greiðslu kaupverðs samkvæmt ákvæðum 28. gr.;
- b. valið milli úrbóta eða nýrrar afhendingar samkvæmt ákvæðum 29. og 30. gr
- c. krafist afsláttar samkvæmt ákvæðum 31. gr.;
- d. krafist riftunar samkvæmt ákvæðum 32. gr.;
- e. krafist skaðabóta samkvæmt ákvæðum 33. gr.;

Álitsbeiðandi hefur krafist afsláttar skv. ákvæðum 31. gr. og fellst kærunefndin á þá kröfur. Telur kærunefndin þann afslátt hæfilega metinn kr. 30.000.

IV

Sem fyrr greinir var heildarfjárhæð reiknings seljanda kr. 1.634.550. Hefur álitsbeiðandi þegar greitt kr. kr. 1.030.550 af þeirri fjárhæð og nema því eftirstöðvar kr. 604.000. Þar af eru aðilar málsins sammála um að álitsbeiðanda beri ekki að greiða kr. 130.125 vegna hillu og matarborðsplötu. Þá hefur kærunefndin fallist á að álitsbeiðandi eigi rétt á afslætti vegna útlitsbreytinga innréttingarinnar, kr. 225.666 og skaðabóta vegna aukins kostnaðar við uppsetningar innréttingarinnar, kr. 40.000. Eins hefur kærunefndin fallist á að álitsbeiðandi eigi rétt á afslætti að fjárhæð kr. 30.000 vegna galla á hurð ofan við ofn innréttingarinnar. Samtals fjárhæð afsláttar og skaðabóta, auk þeirrar fjárhæðar sem aðilar eru sammála um að álitsbeiðanda beri ekki að greiða er því kr. 425.791. Að mati kærunefndarinnar ber því álitsbeiðanda að greiða seljanda kr. 178.209.

VIII

Álitsorð

Álitsbeiðandi, x, greiði seljanda, Y, kr. 178.209.

Pétur Örn Sverrisson
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir