

M-25/2009 Álit 15. júní 2009

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 15. júní 2009 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-25/2009:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 25. mars sl. bað X, hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á parketi 12. október 2007 hjá fyrirtækinu Y. Parketið telur álitsbeiðandi gallað og gerir þá kröfu seljandi skipti um það og leggi niður parket eins og það sem hann hafi selt sér, eða að seljandi endurgreiði sér parketið að öðrum kosti.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 30. mars sl., gaf kæruneftndin seljanda kost á andsvörum með bréfi og bærust þau 16. apríl. Með bréfi, dags. 20. apríl, var álitsbeiðanda gefinn kostur á því að gera athugasemdir við andsvörin og frestur til þess til 4. maí. Álitsbeiðandi óskaði eftir lengri fresti sem var veittur og bærust athugasemdir hans 13. maí. Með bréfi, dags. 5. júní sl., var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

Formaður kæruneftndarinnar og sérfróður aðili fóru á staðinn og skoðuðu parketið 10. júní sl.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Samkvæmt reikningi, dags. 12. okt. 2007, keypti álitsbeiðandi parket af Y. Um var að ræða parket af tveimur tegundum, annars vegar valhnotu og hins vegar aski. Kaupverðið parketsins ásamt þiljufestingum fyrir kr. 9.833 var kr. 1.077.750. Álitsbeiðandi skilaði 23. nóvember 2007 valhnotuparketi fyrir kr. 91.431. Mál þetta varðar hins vegar einungis valhnotuparketið sem kostaði kr. 685.731 að frádregnum kr. 91.431 eða kr. 594.300.

Álitsbeiðandi segir ástæðu þess að hann keypti þetta parket vera þá að sölumaður hefði fullyrt að það væri slitsterkt og með sérstöku keramiklakki sem væri fjórum sinnum sterkara en á venjulegu parketi. Parketið væri svo endingargott að það myndi endast leikandi í 20 ár.

Álitsbeiðandi vitnar í álitsbeiðninni til upplýsinga um lakkið á heimasíðu seljanda og segir þar koma fram að fyrir heimili sé ábyrgð á lakkinu 15 ár og eigi það að þola nánast allt. Á heimasíðunni er lökkun parketsins lýst þannig að fyrst komi grunnur, þá fylliefni, fyrra keramiklag, lökkun, seinna keramiklag og síðast yfirlökkun, þ.e. sex tegundir meðhöndlunar yfirborðsins. Lakkið nefnist Xtreme WRT og segir að það verndi viðinn og ekki sé óalgengt að þessi tegund gólfefnis endist í 20-30 ár. Lakkið sé fjórum sinnum sterkara en venjulegt gólfplakk, mun stamara en önnur lökk og dragi umtalsvert úr upplitun viðarins/korksisins vegna UV geislunar frá sólu. Þá er sagt að óhreinindi loði ekki við lakkið og skórispur og litir festist síður við yfirborðið. Samsetningu parketsins sjálfs er lýst þannig að neðst komi áfast undirlag fyrir mýkt og hitaeinangrun, þá HDF varið

milliborð m/CORKLOG, mjúkur og hlýr korkur, ekta viðarspónn og Xtreme WRT lökkun.

Fljótlega eftir að parketið hefði verið lagt kveðst álitsbeiðandi hafa tekið eftir því að það hafi rispast við minnsta tilefni, s.s. þegar stólar með parkettöppum hafi verið færðir til. Þegar parketið hafi verið þvegið hafi það bólгнаð allt upp t.d. í miðju borði. Félli vatnsdropi á parketið og lægi þar í 5 mínútur kæmi bóla upp. Álitsbeiðandi kveðst ekki hafa verið ánægður með þetta, skoðað parketið vandlega og séð að á því hafi eiginlega ekkert lakk verið. Það útskýri hvers vegna það rispist svona fljótt og þoli ekkert vatn. Á milli stafa parketsins sé sprunga sem stinga megi hnífi í og þar sigi vatn niður við þvott og parketið bólgni. Undir skrifstofustól hafi allt lakk verið farið eftir 6 mánaða notkun. Parketið sé nú búið að vera í eitt ár á gólfinu og nánast ónýtt vegna þess hve illa það sér farið.

Álitsbeiðandi kveðst hafa farið með eitt parketborð til seljanda og við samanburð á því við parket sem í búðinni hafi verið hafi sést töliverður munur. Seljandi hafi sagt að þetta væri ekki eðlilegt og hafi hann ætlað að senda borðið út, væntanlega til skoðunar framleiðanda. Eftir tvo mánuði hafi hann farið til seljanda og þá hafi borðið sem hann hafi komið með enn verið í búðinni. Seljandi hafi sagt að vatni hefði verið hellt á borðið, hann hafi séð það bólгна upp og fundist skrytið.

Menn frá seljanda hafi komið og skoðað parketið og verið dálítið hissa á því hve rispað það hafi verið. Þeir hafi tekið myndir og ætlað að hafa samband út. Þá hafi þeir ætlað að láta sig fá lakk gefins sem hann gæti lakkað parketið með sem hann hafi ekki þegið enda ekki vanur að fara með lakk auk þess sem parketið væri rispað. Þetta hefði verið það eina sem seljandi hefði boðið.

Í samtali við formann kæruneftndar kvaðst álitsbeiðandi hafa sjálfur lagt parketið, sem væri um 130-140 m² en hann hefði nokkrum sinnum áður lagt parket. Hann hefði ekki gengið frá gólflistum vegna þess að áður en að því kom hafi hann grunað að parketið væri gallað.

IV

Andsvör seljanda

Andsvör seljanda sem Z ritar eru svohljóðandi:

„Undirritaður hefur skoðað umrætt gólf 13. okt. 2008 og reynt að meta umkvörtun X. Um er að ræða u.þ.b. 130 m² parketlögn á svokallað alrými, þ.e. parketið er í samtengdu eldhúsi og stofu með útgangi út í garð sem var ófrágenginn. Einnig í gangi og herbergjum innaf.

Umkvörtun X gengur út að gólfið sé ekki vatnshelt og rispist. Um er að ræða svokallað fljótandi gólfefni, sem er spónlagt með áföstu korkundirlagi og smellt saman. Í stað hefðbundins lakks er nota keramikblandað lakk, sem erfitt er að rispa nema með einbeittum ásetningi. Rispur á einum stað undir eldhúsbordi er eftir sandkorn sem hefur komist undir stólfót.

X var boðið að fá sérstakan grunn og lakk á gólfið til að gera það vatnshelt, en það þáði hann ekki. Þessi grunnur og lakk þarf enga sérstaka þekkingu til að vinna og einstaklega auðvelt í notkun. X minntist á texta á heimasíðu okkar, sem er ekki ásætlanlegt að hann noti, því textinn hefur augljóslega misritast og á við aðra tegund. WRT keramik yfirborðið hefur aðeins verið í notkun um 3 ár þannig að 20-30 ára reynsla á ekki við. Þetta veit X en reynir að nota til að réttlæta kröfu sína. Þessi texti er enn á heimasíðunni til að sýna að við höfum ekkert að fela í þessu máli.

Varðandi núningsflöt undir skrifstofustól á hjólum þá er erfitt að meta það mál. Virðist vera plasthjól sem virðast ekki eiga samleið með keramiklakkinu. Flestir þekkja að þar sem hjólastólar eru notaðir að staðaldri er æskilegt að hafa slitmottu undir, nema notast sé við korkparket með HPS áferð, sem 20-30 ára reynsla er af undir hjólastóla.

Kröfu X er alfarið hafnað því krafan um vatnsheldni er ekki raunhæf. Einnig er hægt að rispa allt parket. X virðist hafa gert sér óraunhæfar væntingar um gólfefnið. Fullyrðingar X um að gólfið „þoli nánast allt“ skýrir væntanlega óánægju hans.

Meðfylgjandi eru myndir af gólfinu sem voru teknar í okt. 2008 ásamt innleggsreikningi, sem X virðist hafa gleymt. Okkur er annt um viðskiptavinum okkar og viljum koma til móts við X með yfirborðsmeðferð sem er að verðmæti yfir kr. 70.000.“

V

Athugasemdir álitsbeiðanda

Í athugasemdum álitsbeiðanda mótmælir hann því að garður í kringum húsið sé ófrágenginn og kveðst vita að ekki eigi að leggja parket fyrir en búið sé að ganga frá að utanverðu.

Álitsbeiðandi kveðst vita að parket sé ekki vatnshelt og sé hann ekki að kvarta undan því en spyr hvort eðlilegt sé að ekki megi þvo gólfið eins og önnur parketgólf með rökum klút án þess að borðin bólgni upp í miðjunni en það sé vegna þess að lakkið nái ekki að hylja stafasamskeytin á miðju borði. Álitsbeiðandi segir að undir eldhúsborði sé ein rispa en þegar gólfið hafi verið skoðað af hálfu seljanda hafi vakið undrun hve gólfið væri rispað og segir álitsbeiðandi að af reynslu sinni af parketi viti hann að rispur á gólfinu séu langt frá því að vera eðlilegar.

Álitsbeiðandi segir að fagmenn lakki gólf en ekki rafvirkjar eins og hann sé. Hefði hann þegið boð seljanda og lakkað sjálfur sé spurning í hvaða stöðu hann væri gagnvart seljanda mistækist lökkunin. Þá segir álitsbeiðandi það nýjar fréttir fyrir sig að WRT lakk hafi verið notað í 3 ár og hafi sölumaður seljanda sagt annað. Í gögnum frá framleiðanda komi fram að parket af þessari tegund eigi að þola venjulega umgengni í 15 ár og sé gefin ábyrgð á því.

Skrifborðsstól sinn segist álitsbeiðandi hafa notað á öðru parketi í 4 ár og ekkert hafi sést á því. Á heimasíðu framleiðandans sé sérstaklega tekið fram að nota megi skrifstofustóla á parketinu án þess að á því sjáist og tekin ábyrgð á því.

Seljandi hafi ekki látið framleiðanda skoða og meta parketið og ekki sé eðlilegt að 6 lög af lakki á parketi nái ekki að fylla í sprungur milli stafa í parketborðunum. Einnig að ekki megi þvo gólfið án þess að það bólgni upp og að gólfið sé allt rispað, sums staðar niður í spón. Þær kr. 70.000 sem seljandi bjóðist til að greiða sér dugi ekki fyrir efniskostnaði og ekki sé lengur hægt að lakka gólfið vegna skemmdanna.

VI

Úr gögnum málsins

Athugasemdum álitsbeiðanda fylgdi skjal, dags. 16. maí 2009, með yfirskriftinni „Úttekt á Kork-parketi“ undirritað af A, húsasmíðameistara. Skjalið er svohljóðandi:

„Um er að ræða rúmlega árs gamalt gólf sem lagt var á hús í Hveragerði. Við skoðun kemur í ljós að gólfið lítur út fyrir að vera nokkurra ára gamalt. Það er allt í rispum og mjög illa farið þar sem þetta er nú bara venjulegt heimili en ekki vinnustaður.

Gólfíð má helst ekki skúra því það bólgnar allt upp við minnsta vatn því að korkparketið virðist gleypa það allt í sig þrátt fyrir þessa lakkhúð sem á því er. Ef vatn liggur á gólfinu í ca 2-3 mínútur bólgnar það allt upp.

Mín skoðun er sú að það þarf að skipta um allt gólfefni á öllu húsinu eftir eins árs notkun þrátt fyrir að seljandi tali um að gólfefni þetta geti enst í 20-30 ár og vitna ég í auglýsingu frá Y og læt fylgja með þessum bréfi.“

VII

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 eins og fyrir segir.

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:

- 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;

Eins og fram kemur í lýsingu á heimasíðu seljanda á þeirri tegund parkets sem álitsbeiðandi keypti er efsta lagið lakkaður viðarspónn með Xtreme WRT keramiklakki. Spónn þessi er þunnur, sennilega vel innan við einn millimetra á þykkt, og undir honum korkur sem segir í lýsingu að sé mjúkur og hlýr. Yfirborðið gefur því eitthvað eftir þegar á það er stigið eða á það kemur þungi af einhverju tagi og spónninn einn og sér geti verið viðkvæmur fyrir. Af þessu má m.a. draga þá ályktun að lakkinu, sem er sérstakrar gerðar samkvæmt lýsingu, sé ætlað að veita spæninum nægilega góða vörn þannig að notkun og meðferð parketsins verði ekki til þess að hann skemmist, og þar með parketið, umfram það sem gengur og gerist með parket með þykkara yfirborð úr viði. Við skoðun formanns kærunefndarinnar og sérfróðs aðila 10. júní sl. sást að parketið er mjög víða með alls kyns förum og spónninn hefur losnað frá undirlaginu á nokkrum stöðum. Þetta var mun

meira áberandi en eðlilegt er þegar haft er í huga hve skammvinn notkun parketsins er, varla meira en eitt ár og sjö mánuðir. Þar sem skrifborðsstóllinn stendur og hefur verið notaður er allt lakk nánast horfið.

Þeim sem skoðuðu þótti enginn vafi leika á því að mjög lítið lakk er á parketinu og svarar engan veginn til þeirrar lýsingar á þeirri lökkun sem á að vera á parketinu og er að finna á heimasíðu seljanda.

Það er álit kærunefndarinnar að enginn vafi sé á því að parketið svari engan veginn til þeirrar lýsingar sem á því var gefinn af hálfu seljanda og sé því um gallaðan söluhlut að ræða, sbr. ákvæði c-liðar 1. mgr. 16. gr. laga nr. 48/2003 og a- c-liðar 2. mgr. 15. gr. sömu laga.

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. Segir í b-lið 1. mgr. að neytandi geti valið á milli úrbóta og nýrrar afhendingar samkvæmt ákvæðum 29. og 30. gr. laganna. Álitsbeiðandi hefur gert kröfu til þess að seljandi leggi sér til nýtt parket og er álit kærunefndarinnar það að seljanda beri skylda til að láta álitsbeiðanda fá sama magn af ógölluðu parketi sem nægir til þess að leggja á gólf í húsi hans þar sem parket er nú fyrir. Sú afhending á að fara fram í samræmi við ákvæði 1. mgr. 30. gr. laga nr. 48/2003, þ.e. án kostnaðar og verulegs óhagræðis fyrir álitsbeiðanda og innan hæfilegs tíma. Þetta felur í sér að auk þess að leggja til parketið ber seljanda að kosta flutning þess að húsi álitsbeiðanda.

Álitsbeiðandi gerir og kröfu til þess að seljandi skipti um parket og leggi það niður. Líta verður á þessa kröfu sem skaðabótakröfu og samkvæmt e-lið 1. mgr. 26. gr. laga nr. 48/2003 getur álitsbeiðandi krafist skaðabóta samkvæmt ákvæðum 33. gr. laganna og fellur sá réttur ekki niður þótt hann geri aðrar kröfur, sbr. 2. mgr. 26. gr. Það er álit kærunefndarinnar að álitsbeiðandi eigi rétt á því að fá þann kostnað bættan sem leiðir af því að fjarlægja parketið og farga því og leggja síðan nýtt með sama hætti og parketið er nú lagt í húsi álitsbeiðanda, þ.e. án þess að gólflistum sé komið fyrir. Kærunefndin telur að þessi bótaréttur feli ekki í sér að seljandi eigi að annast þessa framkvæmd heldur að kosta hana. Þennan kostnað verður að áætla og er það mat kærunefndarinnar að hann sé hæfilega metinn kr. 165.000.

VIII

Álitsorð

Seljanda, Y, er skylt að láta álitsbeiðanda, X, fá sama magn af ógölluðu parketi og nægir til þess að leggja á gólf í húsi hans þar sem parket er nú fyrir og kosta flutning þess að húsi hans. Seljandi greiði álitsbeiðanda kr. 165.000 í skaðabætur.

Friðgeir Björnsson
formaður

Guðrún Björk Bjarnadóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

