

Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 26. maí 2016 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-73/2015:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 14. september sl. bað X, hér eftir einnig nefnd álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á gjafabréfi af Y, hér eftir einnig nefnt seljandi. Umrætt gjafabréf gildi sem ávísun á fjögur gjafabréf fyrir einn hjá veitingahúsinu Z, að vermæti kr. 4.650 hvert og mun álitsbeiðandi hafa fengið tvö af fjórum bréfum afhent. Álitsbeiðandi krefst þess að seljandi annaðhvort afhendi sér henni seinni tvö gjafabréfin, að vermæti samtals kr. 9.300, ella endurgreiði sér sömu fjárhæð.

II

Málsmeðferð kærunefndarinnar

Með bréfi, dags. 25. september sl., gaf kærunefndin seljanda kost á andsvörum og bærust þau hinn 9. október. Með bréfi, dags. 4. nóvember, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og bærust þær hinn 23. nóvember. Með bréfi, dags. 18. mars, 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 nóvember 2014 keypti álitsbeiðandi tvö gjafabréf fyrir tvo á Z af seljanda fyrir kr. 18.600. Segir álitsbeiðandi að fyrir mistök hafi hún síðan aðeins fengið send tvö gjafabréf fyrir einn, að andvirði kr. 9.300. Segir álitsbeiðandi að þegar hún hafi áttað sig á mistökunum hafi hún sett sig í samband við Z sem hafi aftur tjáð henni að lítið mál væri að verða henni út um tvö gjafabréf fyrir einn til viðbótar, að því gefnu að nefndur seljandi myndi greiða Z fyrir bréfin, þar sem nefndur seljandi hafði aldrei greitt Z fyrir hin óinnleystu gjafabréf. Segist álitsbeiðandi hafa sett sig í samband við seljanda, sem hafi neitað að greiða Z fyrir bréfin með þeirri skýringu að þar sem 8 mánuðir hafi verið liðnir frá því að bréfin sem hún keypti af seljanda runnu út, hafi álitsbeiðandi fyrirgert rétti sínum til endurgreiðslu. Gerir álitsbeiðandi kröfu um að fá annaðhvort afhent gjafabréfin sem hún keypti af seljanda í nóvember 2014 fyrir kr. 9.300 eða endurgreiðslu þeirrar fjárhæðar.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda kemur m.a fram að hinn 24. nóvember 2014 hafi birst, á vefsíðu seljanda, auglýsing með yfirskriftinni „[tilboð] dagsins: Jólagjafabréf í glæsilega þriggja rétta máltíð á Z, á aðeins 4.650 kr. á mann (kostar 7.750 á mann). Gerðu vel við þig og þína aðeins x mínútum frá Reykjavík“. Í auglýsingunni hafi komið fram að gjafabréfið þyrfti að leysa út fyrir 23. desember 2014 og að gjafabréfið gildi frá 24. nóvember 2014 til 24. desember 2015. Rekur seljandi næst að hinn 25. nóvember 2014 hafi álitsbeiðandi keypt fjögur jólagjafabréf fyrir einn á Z. Á gjafabréfinu hafi skýrt verið tekið fram að tilboðið gildi fyrir einn og að leysa þyrfti inneignarbréfið út fyrir 23. desember 2014. Að auki hafi verið tekið fram að gjafabréfið gildi frá 24. nóvember 2014 til 24. desember 2015. Til að auka líkurnar á að kaupendur

gjafabréfsins færú ekki á mis við keypta inneign var sérstaklega tekið fram á bréfinu að væri það ekki innleyst á tímabilinu 24. nóvember til 23. desember 2014, væri inneignin ekki gild.

Segir seljandi að samkvæmt þeim gögnum sem fylgdu álitsbeiðni hafi álitsbeiðandi kvartað til seljanda og Z hinn 2. ágúst 2014, þ.e. rúmum 8 mánuðum eftir að kaupin áttu sér stað, og óskað eftir því að kannað væri hvort „það sé hægt að gera eitthvað í þessu“. Segir seljandi að í tölvupósti sem hafi fylgt álitsbeiðni komi síðan fram að fyrir mistök álitsbeiðanda sjálfrar hafi hún einungis leyst út tvö gjafabréf fyrir einn, í stað fjögurra gjafabréfa. Þá telji álitsbeiðandi að seljanda hafi borið skylda til þess að fylgjast með því hvort hún innleysti öll bréfin. Seljandi segir að í svari sínu til álitsbeiðanda hafi verið rakið að þar sem 8 mánuðir hafi verið liðnir frá því bréfin runnu út hafi kröfu hennar um endurgreiðslu verið hafnað. Segir seljandi að álitsbeiðandi hafi síðan ítrekað kröfu sína um endurgreiðslu, en þeirri kröfu hafi verið hafnað hinn 25. ágúst 2015 með vísan til skilmála seljanda. Segist seljandi álita að með því að leysa inneignarbréf sín ekki út á gildistíma þeirra, hafi álitsbeiðandi, með tómlæti sínu, fyrirgert rétti sínum til að nýta bréfin.

Andsvörum seljanda fylgdi afrit af auglýsingu seljanda frá 24. nóvember 2014, sýnishorn af jólagjafabréfi frá Z, skilmálar seljanda auk afrits af tölvupóstsamskiptum aðila.

V

Athugasemdir álitsbeiðanda við andsvör seljanda

Í athugasemdum álitsbeiðanda við andsvör seljanda kemur m.a. fram að álitsbeiðandi geri sér grein fyrir að mistök hafi átt sér stað af beggja hálfu, þ.e. hennar og Z í tengslum við kaup og útgáfu á téðum gjafabréfum. Telur álitsbeiðandi eitthvað mikið rangt við viðskiptahætti seljanda ef félagið komist upp með að stinga kr. 10.000 í vasann, án þess að þurfa að láta af hendi vöru eða þjónustu.

VI

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 lög nr. 48/2003 um neytendakaup.

Eins og að framan er rakið keypti álitsbeiðandi fjögur svokölluð [gjafa]bréf af seljanda hinn 24. nóvember 2014 fyrir kr. 4.650 hvert bréf, samtals kr. 18.600. Gilti hvert [gjafa]bréf sem ávísun á gjafabréf hjá veitingastaðnum Z fyrir einn. Á [gjafa]bréfinu var tekið fram að leysa þyrfti bréfið út fyrir 23. desember 2014, en að gjafabréfið sem fengist í stað [gjafa]bréfsins gilti hins vegar til 24. desember 2015. Hinn 12. desember 2014 leysti álitsbeiðandi út tvö af þeim fjórum [gjafa]bréfum sem hún keypti af seljanda og fékk afhent í þeirra stað tvö gjafabréf á veitingastaðinn Z. Fyrir mistök leysti álitsbeiðandi hins vegar ekki út hin tvö [gjafa]bréfin sem hún keypti hinn 24. nóvember fyrir samtals kr. 9.300. Mun álitsbeiðandi ekki hafa orðið þessa vör fyrr en í ágúst 2015. Setti álitsbeiðandi sig þá í samband við Z, sem bauðst til að gefa út tvö gjafabréf til, gegn því að nefndur seljandi greiddi andvirði bréfanna. Setti álitsbeiðandi sig þá í samband við nefndan seljanda og óskaði eftir því að félagið greiddi Z andvirði gjafabréfanna. Seljandi hafnaði því og vísaði til þess að frestur álitsbeiðanda til að leysa út [gjafa]bréfin hefði runnið út 23. desember 2014, þ.e. um 8 mánuðum áður en álitsbeiðandi hafði samband við seljanda.

Í c-lið 1. mgr. 2. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup segir að lögin gildi um kaup á kröfum og réttindum. Kaup álitsbeiðanda á fjórum [gjafa]bréfum af seljanda falla þannig undir lögin. Umrædd [gjafa]bréf giltu sem ávísun á gjafabréf á veitingastað. Álitsbeiðandi leysti út tvö af fjórum [gjafa]bréfum hinn 12. desember 2014 og fékk í staðinn afhent tvö

gjafabréf frá téðum veitingastað. Hin tvö [gjafa]bréfin innleysti álitsbeiðandi ekki fyrir mistök og gerði ekki tilraun til þess fyrr en í ágúst 2015. Vísaði seljandi þá til skilmála sinna, sem og þess að frestur álitsbeiðanda til að leysa út [gjafa]bréfin hefði skv. bréfunum sjálfum runnið út hinn 23. desember 2014 og hafnaði að leysa út bréfin eða endurgreiða þau.

Má líta á sem svo að með því að gera ekki tilraun til að leysa út bréfin, þrátt fyrir að um handvömm álitsbeiðanda sjálfrar hafi líklega verið að ræða, fyrr en um 8 mánuðum eftir að frestur til að leysa bréfin út rann út, hafi í raun verið um viðtökudrátt að ræða af hálfu álitsbeiðanda en í b-lið 1. mgr. 40. gr. laganna segir að neytanda sé skylt að „taka við hlutnum með því að sækja hann eða veita honum viðtöku.“

Fær kærunefndin ekki séð að skilmálar seljanda um að kaupendur, líkt og í þessu tilviki álitsbeiðandi, hafi aðeins um mánuð til að innleysa [gjafa]bréf, séu í andstöðu við ákvæði laga nr. 48/2003 um neytendakaup. Verða skilmálarnir því að standa. Felst í því að hafna verður kröfu álitsbeiðanda.

VII Álitsorð

Kröfum álitsbeiðanda, X, er hafnað.

Pétur Örn Sverrisson
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir