

Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 19. maí 2015 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-89/2014:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 28. október sl. X, hér eftir einnig nefnd álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna galla sem hún telur vera á rúmi, sem hún keypti af Y, hér eftir einnig nefnt seljandi. Álitsbeiðandi krefst þess að kaupunum verði rift.

II

Málsmeðferð kærunefndarinnar

Með bréfi, dags. 31. október sl., gaf kærunefndin seljanda kost á andsvörum og bárust þau hinn 12. desember. Með bréfi, dags. 17. desember, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þær hinn 22. desember. Með bréfi, dags. 5. janúar, var seljanda gefinn kostur á að koma að frekari andsvörum og bárust þau hinn 16. janúar. Með bréfi, dags. 27. janúar, var álitsbeiðanda gefinn kostur á frekari athugasemdum og bárust þær hinn 16. febrúar. Með bréfi, dags. 19. febrúar, var seljanda gefinn kostur á að koma að enn frekari andsvörum og frestur til þess til 5. mars. Engin frekari gögn bárust nefndinni. Með bréfi, dags. 11. maí, 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 2. janúar 2014 keypti álitsbeiðandi tvær „Tempur Cloud 100x200x21“ dýnur og tvo „C&J stillanlega botna 100x200“ af seljanda. Var kaupverðið á dýnunum tveimur kr. 314.010 en á botnunum kr. 306.680. Samtals var því kaupverðið kr. 620.690. Snýr kvörtun álitsbeiðanda aðallega að framangreindum rúmbotnum, sem munu vera rafdrifnir, þ.e. að hægt er að stilla stöðu þeirra með fjarstýringu. Segir álitsbeiðandi að þegar komið var heim með rúmið hafi strax komið í ljós að mikið brakaði í rúmbotnunum þegar stöðu þeirra var breytt. Þá hafi einnig komið í ljós að dýnurnar sem keyptar voru með botnunum voru 4 cm breiðari en botnarnir. Mun seljandi hafa skipt út umræddum botnum í þrígang en engu að síður braki mikið í þeim botnum sem álitsbeiðandi sé með nú. Segir álitsbeiðandi að seljandi hafi boðist til að taka botnana til baka og selja henni í stað þeirra mun dýrari botna. Því hafi hún hins vegar hafnað. Segir álitsbeiðandi það vera afar svekkjandi að þeir botnar sem seljandi hafi boðið henni að kaupa, fyrir kr. 200.000 aukalega, séu samskonar þeim botnum sem hún hafi verið með áður. Þegar hún hafi endurnýjað rúmið hafi hún talið að hún væri að kaupa samskonar rúm og þá eins botna og hún var með fyrir, en í raun bara að kaupa betri dýnur. Hefði seljanda verið í lófa lagið að benda sér á að halda gömlu botnunum og kaupa aðeins nýjar dýnur. Þá segir álitsbeiðandi að seljandi hafi sagt sér að botnarnir sem hún hefði keypt væru mjórri en dýnan svo hægt væri að setja grind utan um botnana og dýnurnar. Álitsbeiðandi segist hins vegar engan hug hafa á að kaupa slíka grind og samkvæmt sölunótu eigi botnarnir að vera 100 cm. breiðir, en það séu þeir ekki. Segir álitsbeiðandi að staðan sé nú þannig að hún sé með rúmbotna í rangri stærð, sem að auki braki í. Sem fyrr segir krefst álitsbeiðandi þess að kaupunum verði rift.

Meðfylgjandi álitsbeiðni er afrit af reikningi vegna kaupa á umræddum botnum og dýnum, dags. 2. janúar 2014, afrit af tölvupóstsamskiptum álitsbeiðanda og seljanda,

ljósmyndir af umræddum rúmum sem og myndband með hljóði af rúminu og botnunum. Á myndbandinu er botnunum lyft og heyrir greinilega mikið ískur.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda kemur fram að seljandi hafi náð samkomulagi við álitsbeiðanda um að endurgreiða henni rúmbotnana að fullu. Spyr seljandi hvort honum sé einnig skylt að endurgreiða álitsbeiðanda dýnurnar. Bendir seljandi á að dýnurnar og botnarnir séu seld í sitt hvoru lagi í versluninni.

V

Athugasemdir álitsbeiðanda við andsvör seljanda

Í athugasemdum álitsbeiðanda við andsvör seljanda kemur fram að álitsbeiðandi telji rangt að náðst hafi samkomulag um endurgreiðslu botnanna án þess að dýnurnar yrðu jafnframt endurgreiddar. Segist álitsbeiðandi hafa tjáð seljanda að hún liti svo á að dýnurnar og botnarnir væru ein heild. Þá segist álitsbeiðandi hafa sagt seljanda að hún væri einnig til í að fá afhenta aðra tegund af botnum, en fyrir þá botna hafi seljandi viljað fá greiddar kr. 219.000. Þá upphæð vill álitsbeiðandi ekki greiða. Segir álitsbeiðandi að fái hún botnana endurgreidda sitji hún engu að síður uppi með dýnur sem hún hafi ekki not fyrir.

VI

Frekari andsvör seljanda

Í frekari andsvörum seljanda kemur m.a. fram að álitsbeiðandi hafi keypt stillanleg rúm hjá seljanda hinn 2. janúar 2014. Í vorbyrjun hafi álitsbeiðandi haft samband við seljanda vegna þess að hljóð heyrðist þegar rúmið var sett á nýja stillingu. Segir seljandi að ýmsar ástæður geti verið fyrir þessu. Því hafi verið ákveðið að senda viðgerðarmann að heimili álitsbeiðanda til að kanna hvað ylli hljóðinu. Þegar viðgerðarmaðurinn hafi komið á staðinn hafi hann ekki fengið tækifæri til að gera skoðun á botnunum og reyna að koma þeim í lag. Þrátt fyrir þetta hafi ýmislegt verið reynt til að koma til móts við álitsbeiðanda. Segir seljandi að hann geri þá kröfu að fá að skoða botnana áður en gripið verði til frekari aðgerða. Þá bendir seljandi á að hann hafi boðið álitsbeiðanda endurgreiðslu á botnunum. Eins hafi henni verið boðið til kaups nýir botnar af betri gerð, á afslætti. Að lokum segir seljandi að þegar valin séu rúm, hvort sem þau séu stillanleg eða ekki, sé yfirleitt, ef ekki alltaf, hægt að velja milli nokkurra tegunda af botnum sem og nokkurra tegunda af dýnum. Því hafi álitsbeiðanda verið boðnir framangreindir möguleikar.

VII

Frekari athugasemdir álitsbeiðanda

Í frekari athugasemdum álitsbeiðanda er ítrekað að búið sé að skipta þrisvar sinnum út umræddum botnum, fyrst í janúar 2014, en ekki í vorbyrjun eins og seljandi haldi fram. Þá segist álitsbeiðandi hafa talað í viðgerðarmann þann sem seljandi vísar til og spurt hann hvort hún hafi valdið honum ónæði þegar hann skoðaði botnana. Mun viðgerðarmaðurinn ekki hafa kannast við það. Bendir álitsbeiðandi og á að sjá megi af tölvupóstsamskiptum aðila að skipt hafi verið um rúmbotnana þrisvar sinnum. Segir álitsbeiðandi að nýjasta tilboð seljanda hljóði upp á að seljandi endurgreiði sér rúmbotnana og 70% kaupverði dýnanna. Segist álitsbeiðandi vilja fá dýnurnar endurgreiddar að fullu. Hún hafi kvartað undan botnunum þegar við afhendingu, seljandi hafi viljað skipta um botnana, en nú ári síðar, vilji seljandi að hún greiði c.a. kr. 100.000 í leigu fyrir að hafa verið með gallað rúm frá seljanda í um ár. Þá bendir álitsbeiðandi á að rúmdýnurnar séu 100 cm á breidd og það sé erfitt að fá botna í þeirri stærð. Ef ekki yrði fallist á riftun á kaupum á bæði dýnunum og botnunum sæti hún því uppi með

dýnur sem hún hafi engin not af. Þá segist álitsbeiðandi hafa keypt rúmið í heilu lagi, ekki í hlutum og að þannig hafi rúmið verið sýnt í verslun seljanda.

VIII

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.

Eins og að framan er rakið keypti álitsbeiðandi tvær dýnur og tvo rafmagnsbotna af seljanda fyrir kr. 620.690 hinn 2. janúar 2014. Mun álitsbeiðandi hafa kvartað undan galla á botnunum mjög fljótlega eftir afhendingu. Lýsti hinn meinti galli sér í því að mikið ískraði í botnunum við notkun. Afhenti seljandi álitsbeiðanda nýja samskonar rúmbotna í þrígang, en engu að síður ískraði einnig í þeim botnum.

Álitsbeiðandi krefst þess að kaupunum verði rift. Seljandi virðist hafa boðist til að endurgreiða álitsbeiðanda að fullu kaupverð umrædda botna, þ.e. kr. 306.680, en aðeins 70% af kaupverði dýnanna, en kaupverð þeirra var kr. 314.010. Af andsvörum seljanda verður hins vegar ekki ráðið að hann fallist á að hið keypta hafi verið haldið galla, eða að sýnt hafi verið fram á þann galla.

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“ og 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. Í 3. mgr. 16. gr. segir síðan: „Neytandi getur ekki borið neitt það fyrir sig sem galla sem hann vissi eða mátti vita um þegar kaupin voru gerð.“

Fyrir liggur að seljandi hefur, vegna kvartana álitsbeiðanda um ískur, í þrígang afhent álitsbeiðanda nýja rúmbotna í stað þeirra sem hún keypti af honum hinn 2. janúar 2014. Þá liggur fyrir mynd- og hljóðbrot af þeim botnum sem álitsbeiðandi hefur nú undir höndum. Þar má glögglega greina mikið ískur. Þá getur kærunefndin ekki fallist á þær mótbárur seljanda að álitsbeiðandi hafi meinað starfsmanni á hans vegum að kanna ástæður ískursins, enda hefur álitsbeiðandi mótmælt þeim harðlega. Verður því að fallast á að rúmbotnarnir hafi verið haldnir galla í skilningi 1. mgr. 16. gr., sbr. 15. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup. Er í þessu samhengi rétt að vísa einnig til 2. mgr. 18. gr. laganna, en þar er kveðið á um að ef annað sannist ekki skuli galli, sem fram komi innan sex mánaða frá því tímamarki þegar áhætta af söluhlut fluttist yfir á neytanda, talinn vera til staðar á því tímamarki þegar áhætta af söluhlut fluttist yfir til neytanda. Hvíllir því á seljanda að sýna fram á að rúmbotninn hafi ekki verið haldinn galla. Það hefur seljandi ekki sýnt fram á.

Hvað varðar ágreining aðila um hvort líta skuli á dýnurnar og rúmbotnana sem eina heild, eður eigi, er rétt að hafa í huga að hlutirnir voru seldir í sameiningu, og skv. fullyrðingum álitsbeiðanda, sem seljandi hefur ekki mótmælt, sýndir í verslun seljanda sem ein heild. Þá verður einnig að fallast á það með álitsbeiðanda að stærð rúmbotnanna er fremur sjaldgæf, en algengara er að rúmbotnar og dýnur séu seldar í 90 cm eða 120 cm breidd, en ekki 100 cm breidd, eins og hér um ræðir. Verður því að fallast á það með álitsbeiðanda að líta verði á rúmið og botnana sem eina heild.

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 í máli þessu hefur krafist þess að kaupunum verði rift skv. ákvæðum 32. gr. laganna. Í 32. gr. segir að í stað afsláttar skv. 31. gr. geti neytandi rift kaupunum nema galli sé óverulegur. M.ö.o. þarf gallinn að vera verulegur til að fallast megi á riftun. Byggist ákvörðun um hvort svo sé á heildarmati þar sem m.a. er litið til þess hvort unnt sé að bæta úr gallanum eða ekki og þess tíma eða óhagræðis sem neytandinn hefur af úrbótum. Eins og málum er hér háttáð telur kærunefndin að um verulega vanefnd sé að ræða. Ber því að fallast á riftunarkröfu álitsbeiðanda.

Samkvæmt 1. mgr. 50. gr. laga nr. 48/2003 á kaupandi að færa seljanda þann afrakstur til tekna sem hann hefur haft af söluhlutum og greiða endurgjald fyrir veruleg not sem hann hefur að öðru leyti haft af honum. Í 2. mgr. sömu greinar segir að eigi seljandi að endurgreiða kaupverðið beri honum að greiða vexti í samræmi við ákvæði vaxtalaga frá þeim degi er kaupandi tilkynnti seljanda að hann myndi bera fyrir sig gallann. Eins og hér stendur á á lítur kærunefndin svo á að fjárhæðir samkvæmt þessum lagagreinum eigi að mæta hvorri annarri þannig að endurgreiðsla seljanda nemi kaupverði hennar á umræddum dýnum og botnum, kr. 620.690. Ein er rétt að benda á að við riftun er álitsbeiðanda skylt að skila umræddum dýnum og botnum sem hún keypti af seljanda hinn 2. janúar 2014.

IX

Álitsorð

Seljandi, Y, greiði álitsbeiðanda, X, kr. 620.690 gegn skilum á dýnum og botnum sem hún keypti í versluninni 2. janúar 2014.

Pétur Örn Sverrisson
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir