

Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 12. október 2017 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-51/2017.

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 5. júlí 2017 bað X, hér eftir álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á sófa af Y, hér eftir nefndur seljandi. Álitsbeiðandi telur að sófinn sé haldinn göllum og krefst skaðabóta.

II

Málsmeðferð kærunefndarinnar

Með bréfi, dags. 10. júlí 2017, var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og var tveggja vikna frestur veittur til að skila þeim. Andsvör seljanda bárust nefndinni þann 31. ágúst 2017. Andsvör seljanda voru send til álitsbeiðanda sama dag og honum bent á heimild til að hafa uppi athugasemdir vegna andsvaranna. Álitsbeiðandi nýtti sér þá heimild og andsvör hans bárust þann 6. september 2017. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir. Með bréfi, dags. 22. september 2017, var aðilum tilkynnt að kærunefndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi festi kaup á dökkgráum Tampa hornsófa af seljanda þann 6. júní 2017 fyrir 149.900 krónur. Degi eftir kaupin átti sófinn að vera sendur heim til álitsbeiðanda en klukkan 17.50 hafði hann ekki enn borist. Álitsbeiðandi kveðst því hafa hringt í seljanda, en um símtalið segir nánar í álitsbeiðni:

„Þau svöruðu símtalinu en enginn var við símtólið þannig að álitsbeiðandi beið því það hljómaði eins og starfsmaðurinn sem svaraði var að klára að afgreiða. Síðan heyri ég frá samtalinu hans við samstarfsféлага sinn þar sem hann segir frá „skrítnum“ karlmanni sem kom og keypti sófa sem var til í tölvukerfinu en ekki á lagernum svo að hann þurfti núna að hringja í þann mann, svo hann snýr sér að símanum og tekur hann upp, heyrir að síminn er í gangi og spyr halló, álitsbeiðandinn svarar með halló þetta er X, og hann segir þá „einmitt maðurinn sem ég ætlaði að hringja í.“ Hann gerir mér grein fyrir vandamálinu sem ég var nýbúinn að heyra um og spyr hvort að álitsbeiðandinn vilji ljósgráan í staðinn fyrir dökkgráan. Álitsbeiðandinn svarar játandi og fer hjá sér útaf þessum aðstæðum.“

Í kjölfar símtalsins segir álitsbeiðandi að sófinn hafi verið sendur á heimili sitt umvafinn plasti. Þá segir í álitsbeiðni:

„Álitsbeiðandi fer í að setja hann saman og sér gatið en áttar sig ekki alveg á því og telur það vera lítið mál því að sófinn virtist vera í lagi, en síðan tekur hann eftir því að sófabakið hallaði allstaðar nema hjá tungunni. Þá hafði festing sófabaksins við tungu sófans verið brotinn þegar hún var afhent til álitsbeiðanda. Álitsbeiðandi hringir uppeftir daginn eftir og sendir póst á Y, og fær síðan að tala við verslunarstjóra Y, við

smáratorg. Hún lætur mig vita að ég get beðið eftir því að fá viðgerðarmann til að kíkja á hann og laga hann og þar að auki gefa skaðabætur eða þá að taka við sófanum aftur og endurgreiða hann. Verzlunarstjórinn þar að auki sannfærir álitsbeiðanda að það sé þægilegra fyrir Y, að hann haldi sófanum en á sama tíma er sófinn í ábyrgð hjá Y, sem lýsir sér svo að ef bakið skildi alveg gefa sig þá fengum við nýjan sófa. Verzlunarstjórinn sagði þar að auki að viðgerðarmaðurinn væri í frú og kæmi ekki fyrir en 21 júní til baka.“

Að sögn álitsbeiðanda varð ekki úr viðgerðinni fyrir en þann 4. júlí þegar viðgerðarmaður tók sófann og skilaði honum aftur þann 5. júlí. Álitsbeiðandi kveðst hafa beðið um skaðabætur þar sem sófinn hafi verið haldinn galla og hafi skemmt við að vera án stuðnings öðru megin í meira en þrjár vikur. Að auki hafi sófinn verið „skakkur“ eftir viðgerðina þar sem festing við tunguna hafi ekki verið sett rétt upp við bakið á sófanum. Seljandi hefur að sögn álitsbeiðanda boðið honum 30.000 krónur í skaðabætur en álitsbeiðandi telur að greiðslan ætti að vera hærri.

Álitsbeiðandi krefst þess fyrir kærunefndinni að seljandi endurgreiði sér a.m.k. helming kaupverðs vegna lélegrar þjónustu „þar sem álitsbeiðandi var baktalaður“, vegna bíðar eftir viðgerð og mögulegra skemmda á sófanum, sem „eigi að duga í a.m.k. tíu ár“ en ekki sé víst að svo verði.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda kemur fram að álitsbeiðandi hafi keypt sófann á tilboði á 149.900 krónur en fullt verð hafi verið 189.900 krónur. Þá hafi sófinn átt að vera afhentur daginn eftir kaupin en það hafi ekki verið möguleiki þar sem sófinn var ekki til á lager. Álitsbeiðanda var því boðinn ljósgrár sófi í stað dökkgrás sem hann samþykkti.

Álitsbeiðandi hafi síðar haft samband og sagt að sófinn væri brotinn. Var álitsbeiðanda boðið að skila sófanum og fá endurgreitt eða bíða eftir viðgerðarmanni, sem var í sumarfrú. Álitsbeiðandi ákvað að bíða eftir viðgerðarmanninum. Síðar hafi viðgerðaraðilinn framlengt sumarfrúð sitt og því ekki náð að fara til álitsbeiðanda fyrir en raun varð.

Þegar sófanum var skilað til álitsbeiðanda eftir viðgerðina segir seljandi að álitsbeiðandi hafi hrósað viðgerðaraðila fyrir vel unnið verk. Viðgerðaraðilinn hafi í kjölfarið boðið álitsbeiðanda 30.000 krónur í skaðabætur en álitsbeiðandi hafi hafnað því og sagst vera búinn að leggja inn kvörtun til Neytendastofu.

Seljandi telur að ekki sé ástæða til að greiða álitsbeiðanda helming af kaupverði sófans þar sem honum hafi verið gefið val um að skila sófanum eða halda sófanum og fá skaðabætur. Þá sé viðgerð sófans fullnægjandi og samskeyti eðlileg auk þess sem gert hafi verið við allar skemmdir sem gætu hafa orðið á sófanum þær þrjár vikur sem álitsbeiðandi hafi beðið eftir viðgerðaraðila.

V

Athugasemdir álitsbeiðanda við andsvör seljanda

Í athugasemdum sínum við andsvör seljanda tekur álitsbeiðandi fram að hann hafi ákveðið að láta gera við sófann þar sem sófinn sem hann keypti var ekki til á lager og hann hafi ekki getað verið sófalaus. Þá hafi verslunarstjóri seljanda fullyrt að viðgerð myndi eiga sér stað innan tveggja vikna og bauð álitsbeiðanda inneignarnótu fyrir 20.000 krónur, en viðgerðin átti sér ekki stað fyrir en eftir fjórar vikur. Álitsbeiðandi hafnaði boði um inneignarnótu að fjárhæð 20.000 krónur því honum fannst það of lítið. Álitsbeiðandi kveðst hafa haft samband við Neytendastofu til að fá álit á því hvað væru sanngjarnar skaðabætur. Að sögn álitsbeiðanda hefði hann ekki keypt sófann ef hann hefði vitað hvað væri framundan.

VI

Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og seljanda 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.

Líkt og að framan greinir krefst álitsbeiðandi þess að seljandi greiði sér skaðabætur vegna galla á sófa sem hann keypti af seljanda þann 6. júní 2017 og vegna tafa sem urðu á úrbótum.

Um galla er fjallað í 15. og 16. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup (nkpl.). Í a-lið 1. mgr. 16. gr. segir að söluhlutur teljist gallaður ef hann er ekki í samræmi við þær kröfur sem fram komi í 15. gr. Í 1. mgr. 15. gr. segir að söluhlutur skuli fullnægja þeim kröfum sem leiðir af samningi hvað varðar tegund, magn, gæði, aðra eiginleika og innpökkun. Þá segir í 2. mgr. 15. gr. að söluhlutur skuli henta í þeim tilgangi sem sambærilegir hlutir eru notaðir til, sbr. a-liður, og hafa þá eiginleika til að bera sem neytandinn mátti vænta við kaup á slíkum söluhlut hvað varðar endingu og annað, sbr. b-liður ákvæðisins.

Að áliti kærunefndarinnar var sófinn haldinn galla þegar hann var afhentur álitsbeiðanda, enda hallaði bak sófans auk þess að festing sófabaksins var brotin. Samkvæmt 26. gr. nkpl. getur neytandi neytt tilekinna úrræða ef söluhlutur er gallaður og gallinn er hvorki sök neytanda né stafar af aðstæðum sem hann varða. Þar á meðal er samkvæmt b-lið 1. mgr. 26. gr. mælt fyrir um val neytanda um úrbætur eða nýja afhendingu, sbr. 29. og 30. gr. nkpl. Líkt og að framan greinir valdi álitsbeiðandi að seljandi myndi bæta úr gallanum. Seljandi lét síðar gera við sófann og verður ekki séð að sófinn sé haldinn galla í skilningi nkpl. eftir að viðgerð fór fram.

Samkvæmt 1. mgr. 30. gr. nkpl. eiga úrbætur að fara fram án kostnaðar og verulegs óhagræðis fyrir neytanda, innan hæfilegs tíma og þannig að neytandi fái útgjöld sín bætt úr hendi seljanda. Í álitsbeiðni kemur fram að viðgerðarmaður á vegum seljanda hafi átt að koma úr sumarfrú þann 21. júní 2017, en ekki verður ráðið með vissu af gögnum málsins að viðgerð á sófa álitsbeiðanda hafi átt að fara fram þann tiltekna dag. Óháð því er fallist á það með álitsbeiðanda að hann hafi mátt gera kröfu um að úrbætur ættu sér stað fljótlega eftir þann frest sem honum var gefinn í upphafi, en ekki um tveimur vikum síðar. Hins vegar verður ekki séð að útgjöld álitsbeiðanda vegna gallans og úrbóta á honum hafi verið hærri en sú fjárhæð sem seljandi hefur þegar boðið álitsbeiðanda, þ.e. 30.000 krónur.

Er kærunefndinni því ekki annað fært en að hafna kröfum álitsbeiðanda.

VII Álitsorð

Kröfu álitsbeiðanda, X, er hafnað.

Áslaug Árnadóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hrannar Már Gunnarsson