

Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 18. september 2017 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-58/2017.

I

Álitaefni og kröfugerð

Þann 15. ágúst 2016 bað X, hér eftir álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á viðgerðarþjónustu af Y, hér eftir seljandi. Taldi álitsbeiðandi að seljandi hafi valdið skemmdum á ryksugu við framkvæmd viðgerðarþjónustunnar. Þann 24. júlí 2017 var álitsbeiðanda sent bréf frá nefndinni þar sem óskað var nánari upplýsinga um hvaða kröfur hún hefði uppi í málinu á hendur seljanda. Kærunefndinni barst ekki svar við framangreindri fyrirspurn og lauk nefndin því málinu hinn 16. ágúst 2017 með álit nr. M-68/2016 þar sem málinu var vísað frá.

II

Málsmeðferð kærunefndarinnar

Hinn 21. ágúst 2017 óskaði álitsbeiðandi eftir endurupptöku málsins á þeim forsendum að hún hafi orðið við beiðni um frekari upplýsingar en þær hafi misfarist á vegum nefndarinnar. Gerir álitsbeiðandi kröfu um að seljandi bæti ryksuguna að fullu eða afhendi henni sambærilega vél. Þann 23. ágúst 2017 var seljanda tilkynnt um endurupptöku málsins og veittur tveggja vikna frestur til að senda inn frekari athugasemdir. Seljandi nýtti sér ekki þá heimild. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni og meðfylgjandi gögnum kemur fram að álitsbeiðandi hafi farið með Irobot ryksugu í viðgerð hjá seljanda þann 4. júní 2016 vegna lélegrar endingar á rafhlöðu, en talið var að líklega yrði aðeins að skipta um rafhlöðu. Þegar viðgerð var lokið þann 25. júní sótti álitsbeiðandi ryksuguna og greiddi 17.995 krónur fyrir viðgerðina. Þegar heim var komið reyndi álitsbeiðandi að kveikja á ryksugunni en rafhlaða hennar var tóm og setti hún ryksuguna því í hleðslu. Daginn eftir ætlaði álitsbeiðandi að setja ryksuguna í gang og segir í álitsbeiðni að „[álitsbeiðandi] þurfti að ýta nokkrum sinnum á start hnappinn áður en hún fór af stað, sem var mjög óvenjulegt þar sem tiltölulega auðvelt er að starta vélinni. Eftir ca 5-10 mín stöðvaðist vélinn og rauður þríhyrningur birtist. Engar tölur birtust og ekkert heyrðist í vélinni (hún talaði ekki).“

Hafði álitsbeiðandi í kjölfarið samband við seljanda sem bað hana um að koma aftur með ryksuguna í verslunina sem álitsbeiðandi gerði. Þann 29. júní 2016 var álitsbeiðanda svo tjáð að vélin væri „heiladauð“, þ.e. ónýt. Ryksugan er fjögurra ára gömul og kostaði tæplega 100.000 krónur að sögn álitsbeiðanda sem hún telur lélega endingu. Álitsbeiðandi telur að ryksugan hafi orðið fyrir tjóni í viðgerð hjá seljanda. Þá segir í álitsbeiðni: „Mergur málsins er sá að ég kom með vél sem var í lagi, eina sem þurfti að gera var að skipta um hleðslubatterí. Ég fæ tilbaka ónýta vél!“ Álitsbeiðandi segir mikið misræmi í svörum seljanda. Seljandi hafi haldið því fram að vélin hafi verið prófuð en hún var hins vegar straumlaus þegar heim var komið. Þá hafi verið misræmi í fjárhæð reiknings vegna viðgerðarinnar.

Seljandi hefur þegar endurgreitt álitsbeiðanda vegna viðgerðarinnar en álitsbeiðandi krefst þess að seljandi bæti sér vélina eða fullu eða afhendi sér sambærilega vél.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda er tekið fram að seljandi hafi ekkert gert sem gæti hafa valdið því að vélin skemmdist. Reynt hafi verið að gera við vélina og hún virkaði við prófun seljanda að hans sögn áður en hún var afhent álitsbeiðanda, en síðar hafi önnur bilun komið í ljós eftir að heim var komið. Þá hafi viðgerðin átt að kosta 26.384 krónur en ákveðið hafi verið að rukka aðeins fyrir rafhlöðuna að fjárhæð 17.995, sem síðan var endurgreitt þann 10. ágúst 2016 þegar í ljós kom að viðgerðin dugði ekki til.

Seljandi bendir á að ryksuguvélmenni séu þess eðlis að þær taki stöðugt inn á sig óhreinindi á ferð um hífýli og margt í umhverfinu geti orsakað að þær bili. Þá kveðst seljandi ekki geta bætt ryksuguna að fullu en hafi boðið álitsbeiðanda sérstaklega góð kjör á nýrri vél í ljósi aðstæðna.

V

Niðurstaða kærunevndarinnar

Kærunevnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og seljanda falli undir valdsvið nevndarinnar, 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 kærunevnd lausafjár- og þjónustukaupa. Ágreiningur aðila fellur undir lög nr. 42/2000 um þjónustukaup.

Líkt og að framan er rakið keypti álitsbeiðandi þjónustu af seljanda þann 4. júní 2016 vegna viðgerðar á ryksugu hennar þar sem hún var farin að endast stutt í notkun eða aðeins um 30 mínútur í senn. Að sögn álitsbeiðanda taldi starfsmaður seljanda að aðeins yrði að skipta um rafhlöðu í ryksugunni. Þegar álitsbeiðandi hafði sótt ryksuguna úr viðgerð var ekki hægt að kveikja á henni svo álitsbeiðandi setti hana í hleðslu yfir nótt. Daginn eftir gat álitsbeiðandi kveikt á ryksugunni en hún slökkti svo á sér eftir stutta notkun og ekki var unnt að kveikja á henni aftur. Í ljós kom að ryksugan var ónýtt en álitsbeiðandi telur að seljandi hafi valdið skemmdum á vélinni er hún var í viðgerð og krefst þess að seljandi bæti ryksuguna að fullu eða afhendi sér sambærilega ryksugu sér að kostnaðarlausu.

Ákvæði 25. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup (þkpl.) mælir fyrir um skaðabótaskyldu seljanda ef tjón verður á eignum neytanda við vinnu eða í tengslum við þjónustu. Ákvæðið er svohljóðandi:

„25. gr. Verði tjón á eignum neytanda þegar verk er unnið eða í tengslum við það eða hlutur sem afhentur hefur verið seljanda þjónustu glatast eða skemmist ber seljanda að bæta það tjón nema hann sanni að hann hafi ekki sýnt af sér vanrækslu.“

Fyrir liggur að ryksugan er ónýtt en aðila greinir á um hvenær það gerðist og hver beri ábyrgð á því. Að sögn álitsbeiðanda var ryksugan í fullkomnu lagi þegar hún fór í viðgerð til seljanda, fyrir utan lélega endingu á rafhlöðu. Seljandi heldur því hins vegar fram að vélin hafi verið í lagi þegar hún var afhent álitsbeiðanda og að bilun vélarinnar megi ekki rekja til athafna hans. Í málinu liggur fyrir viðgerðarskýrsla þar sem fram kemur að hávaði sé í „ruslafötumótör“ og er því ekki hægt að líta svo á að ryksugan hafi verið í fullkomnu lagi þegar hún var afhent seljanda. Til þess að geta krafist skaðabóta vegna eignatjóns af völdum seljanda þarf álitsbeiðandi að sýna fram á að seljandi hafi valdið tjóninu og rökstyðja þá fullyrðingu, t.a.m. með gögnum, en það hefur álitsbeiðandi ekki gert. Eins og mál þetta liggur fyrir kærunevndinni er ekki unnt að fallast á að seljandi hafi valdið tjóni á umræddri ryksugu. Um fjögurra ára gamla ryksugu var að ræða þegar viðgerðin fór fram og geta margvísleg önnur atriði hafa valdið þeirri bilun sem um ræðir, en ekki liggur fyrir hvernig seljandi gæti hafa valdið slíku tjóni. Hefur kærunevndin því ekki aðra kosti en að hafna kröfu álitsbeiðanda.

VI

Álitsorð

Kröfu álitsbeiðanda, X, er hafnað.

Áslaug Árnadóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hrannar Már Gunnarsson