

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 26. maí 2016 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-74/2015:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 15. september sl. bað X, hér eftir einnig nefnd álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna ágreinings í tengslum við skoðun á bilaðri ljósmyndavél, sem keypti var af Y. Álitsbeiðandi beinir hins vegar athugasemdum sínum að Z, hér eftir einnig nefnt gagnaðili, og A, hér eftir einnig nefnt umboðsaðili. Telur hún að umræddir aðilar hafi brugðist upplýsingaskyldu sinni gagnvart sér í tengslum við skoðun á myndavélinni hvað varðaði kostnað við að staðreynda hvað amaði að vélinni. Þá hafi hvorugur aðili reitt fram gögn til að sýna fram á að vélin sé ónýt. Þá hafi álitsbeiðandi ekki fengið aftur minniskort úr vélinni, en á því voru myndir. Krefst álitsbeiðandi skaðabóta.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 25. september sl., gaf kæruneftndin gagnaðila og umboðsaðila kost á andsvörum og bærust þau hinn 6. og hinn 12. október. Með bréfi, dags. 4. nóvember, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og bærust þær hinn 17. nóvember. Með bréfi, dags. 2. desember var gagnaðila og umboðsaðila gefinn kostur á frekari andsvörum og frestur til að skila þeim til 16. desember. Engin frekari gögn bærust nefndinni. Með bréfi, dags. 18. mars, var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni og gögnum sem henni fylgdu kemur fram að 10. maí 2013 keypti álitsbeiðandi ljósmyndavél af gerðinni Nikon Coolpix S5200 af Y, fyrir kr. 36.546. Snemma árs 2015 bilaði myndavélin og lýsti bilunin sér þannig að vélin tók ekki hleðslu. Fór álitsbeiðandi í kjölfarið með myndavélinna til seljanda, sem sendi hana áfram í viðgerð til nefnds gagnaðila. Gagnaðili sendi vélinna síðan til nefnds umboðsaðila, sem sendi vélinna erlendis, á verkstæði framleiðanda. Segist álitsbeiðandi síðan ekkert hafa frétt af vélinni fyrr en eftir mikla eftirgrennslan, en þá hafi komið í ljós að vélin hafi verið send erlendis og að ef hún vilji fá vélinna til baka þurfi hún annaðhvort að greiða kr. 10.000 fyrir óviðgerða vél, eða kr. 18.000 fyrir viðgerða vél. Eins sé henni tjáð að líklegast sé búið að henda vélinni. Segir álitsbeiðandi að henni hafi aldrei verið sagt að vélin yrði send erlendis, né að kostnaður gæti hlotist af því að greina hvað amaði að vélinni. Þá hafi hún aldrei fengið bilanagreiningu, en því sé haldið fram að vélin sé nú ónýt. Á minniskorti í vélinni hafi síðan verið myndir. Sem fyrr segir krefst álitsbeiðandi skaðabóta.

IV

Andsvör gagnaðila

Í andsvörum gagnaðila kemur fram að vél álitsbeiðanda hafi verið send til viðgerðar til félagsins frá Selfossi í byrjun janúar 2015. Var vélin síðan send áfram á verkstæði framleiðanda vélarinnar í Svíþjóð. Segir gagnaðili að sl. ár hafi allar vélar af þeirri gerð sem um ræðir verið sendar erlendis til viðgerða, þar sem ekki sé til tækjabúnaður á Íslandi til að sinna viðgerðunum. Frá verkstæði framleiðanda hafi síðan borist tilkynning um að bilun í

vélinni falli ekki undir ábyrgð þar sem USB tengi vélarinnar hafi skemmst og það verði ekki rakið til framleiðslugalla eða annars sem falli undir ábyrgð. Verkstæði framleiðanda hafi gefið upp hvað myndi kosta að gera við vélina og hafi álitsbeiðanda verið tilkynnt það, en hún ekki viljað leggja út í þann kostnað. Nokkrum dögum síðar hafi álitsbeiðandi síðan haft samband við umboðsaðila og óskað eftir því að fá vélina aftur, óviðgerða. Segir gagnaðili að sé hins vegar svo farið að verkstæði framleiðanda leggi á skoðunargjald í þeim tilvikum sem ekki er um ábyrgðarviðgerð að ræða og því fylgi því kostnaður að fá vélina aftur til baka, sé þess óskað. Þessu hafi álitsbeiðandi verið látin vita af í byrjun febrúar, en hún hafi þá ekki viljað taka ákvörðun um hvort hún vildi greiða þann kostnað. Í júlí sl. hafi álitsbeiðandi aftur sett sig í samband við umboðsaðila og málavextir útskýrðir fyrir henni aftur. Tekur gagnaðili fram að það standist ekki skoðun að starfsmenn sínir hafi ekki verið til viðtals um málið, né að ekki hafi verið haft samband við álitsbeiðanda. Þá tekur gagnaðili fram að heimilt sé að rukka fyrir viðgerðir séu þær ekki sökum framleiðslugalla og ennfremur sé heimilt að rukka skoðunargjald fyrir að líta á vél sem er biluð, án þess að um framleiðslugalla sé að ræða.

V

Andsvör umboðsaðila

Í andsvörum umboðsaðila kemur m.a. fram að félagið hafi tekið við myndavél álitsbeiðanda í janúar 2015 og í kjölfarið sent hana á verkstæði framleiðanda í Svíþjóð. Segist umboðsaðili ekki hringja í hvern og einn viðskiptavin og tjá honum hvert vél hans er send til skoðunar eða viðgerða, enda eigi það ekki að skipta viðskiptavini nokkru. Í byrjun febrúar kom tilkynning frá verkstæði framleiðanda um að vegna slæmrar meðferðar á vélinni myndi framleiðandi ekki taka á sig kostnað vegna viðgerðar á vélinni. Segist umboðsaðili þá hafa hringt í álitsbeiðanda og tjáð henni það. Álitsbeiðandi hafi þá ekkert viljað gera í málinu, en hringt nokkrum dögum síðar og viljað fá vélina óviðgerða til baka. Umboðsaðili segist þá hafa tjáð álitsbeiðanda að vildi hún fá vélina til baka, þyrfti hún að greiða sendingarkostnað, 25 evrur, og kostnað vegna skoðunar verkstæðis á vélinni, 33 evrur. Vildi álitsbeiðandi ekki taka neina ákvörðun að svo stöddu. Í júní hafði álitsbeiðandi síðan aftur samband og lýsti yfir óánægju sinni með gang mála. Segist umboðsaðili þá hafa útskýrt fyrir álitsbeiðanda á nýjan leik hvernig í pottinn var búið.

VI

Athugasemdir álitsbeiðanda við andsvör gagnaðila og umboðsaðila

Í athugasemdum álitsbeiðanda við andsvör gagnaðila og umboðsaðila kemur m.a. fram að álitsbeiðandi dregur í efa frásögn umboðsaðila um að haft hafi verið samband við sig. Þá spyr álitsbeiðandi hvort ekki gildi lög og reglur um hvaða verkferla eigi að nota þegar vélar eru sendar erlendis til skoðunar án þess að eigandi sé látinn vita. Segi álitsbeiðandi að verkferlar umboðsaðila hafi gert henni ómögulegt að taka upplýsta ákvörðun um það hvort hún teldi borga sig að senda vélina í viðgerð, ef í ljós kæmi að hún væri ekki í ábyrgð. Þá telur álitsbeiðandi að báðir aðilar eigi að geta sýnt fram á að þeir hafi reynt að hafa samband við sig til að fá úr því skorið hvort hún vildi láta henda vélinni, eða borga skoðunargjald og fá vélina til baka. Þá dregur álitsbeiðandi í efa að ekki sé tækjabúnaður til staðar á Íslandi til að skoða vélarnar, þar sem sömu aðilar hafi, fyrir nokkrum árum, skipt út gallaðri vél sem álitsbeiðandi hafi keypt og það aðeins tekið nokkra daga. Í því tilviki geti varla verið að ljósmyndavélin hafi verið send út til skoðunar.

VII

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 ljósmyndavél af gerðinni Nikon Coolpix S5200 hinn 10 maí 2013 fyrir kr. 36.546. Í janúar 2015 bilaði vélin og fór álitsbeiðandi með hana til seljanda, sem svo sendi hana til umboðsaðila hér á landi, sem aftur sendi vélinna erlendis, á verkstæði framleiðanda. Í febrúar fékk umboðsaðili þau skilaboð frá verkstæði framleiðanda að USB tengi vélarinnar hefði orðið fyrir hnjaski og að framleiðandi tæki ekki ábyrgð á vélinni og myndi þar af leiðandi ekki kosta viðgerðina. Segist umboðsaðili hafa hringt í álitsbeiðanda og tilkynnt þetta. Í fyrstu hafi álitsbeiðandi ekkert viljað gera í málinu, en hafi haft samband nokkrum dögum síðar og óskað eftir að fá vélinna óviðgerða. Þá hafi henni verið tilkynnt að hún þyrfti að borga bæði sendingarkostnað og kostnað vegna skoðunar á vélinni. Í byrjun júní mun álitsbeiðandi síðan hafa haft samband við umboðsaðila aftur og lýst yfir óánægju sinni með málið allt.

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 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 andsvörum aðila kemur fram að verkstæði framleiðanda í Svíþjóð hafi rakið bilun í vélinni til meðferðar álitsbeiðanda á henni. Þessu hefur álitsbeiðandi ekki mótmælt. Virðist því ágreiningslaust að vélin var ekki haldin galla í skilningi 16. gr. sbr. 15. gr. laganna.

Í 30. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup er fjallað um framkvæmd úrbóta og nýrrar afhendingar vegna galla. Í 4. mgr. 30. gr. segir:

„Ef ekki reynist um galla að ræða getur seljandi aðeins krafist greiðslu fyrir þær athuganir sem nauðsynlegar voru til að komast að raun um hvort söluhlutur væri gallaður, og greiðslu fyrir lagfæringu á hlutum ef seljandi hefur gert neytanda það ljóst að hann þurfi sjálfur að bera umræddan kostnað.“

Ákvæðið á við þegar að í ljós kemur við athugun á bilun í söluhlut og tilheyrandi kostnaðar vegna þess, að ástand hans verður ekki rakið til galla, er seljanda heimilt að krefjast greiðslu fyrir athuganirnar, en aðeins þær sem nauðsynlegar voru til að komast að raun um hvort söluhluturinn væri gallaður. Þá er að auki gert það skilyrði að seljandi hafi gert neytanda það ljóst að hann þyrfti sjálfur að bera umræddan kostnað, þ.e. vegna skoðunar á tækinu, reyndist það ekki haldið galla. Í skýringum við ákvæðið segir ennfremur í athugasemdum við frumvarp það er varð að lögum nr. 48/2003 um neytendakaup að „[s]eljandi getur því aðeins krafist greiðslu úr hendi neytanda vegna athugana og lagfæringa ef hann hefur gert neytanda það ljóst að hann þurfi sjálfur að bera umræddan kostnað. Í þessu felst að seljandi verður á skýran hátt að gera neytanda grein fyrir þessu. Þó verður ekki gerð krafa um að upplýsingar seljanda séu skriflegar. Það er einnig skilyrði samkvæmt ákvæðinu að seljandi gefi upplýsingarnar eftir að gallinn hefur komið upp.“

Af málsatvikalýsingum aðila máls veður ekki séð að álitsbeiðanda hafi verið tilkynnt, áður en ljósmyndavél hennar var send erlendis til skoðunar og mögulegrar viðgerðar, að hún gæti þurft að bera kostnað vegna athugunar eða skoðunar á ljósmyndavélinni, ef í ljós kæmi að ástand hennar yrði ekki rakið til galla. Verður að skýra 4. mgr. 30. gr. svo að þar af leiðandi sé gagnaðilum, sem f.h. seljanda höfðu milligöngu um slíka skoðun, ekki heimilt að krefja álitsbeiðanda greiðslu vegna þess kostnaðar sem varð til vegna skoðunar verkstæðis

framleiðanda á vélinni, né þá að gera greiðslu þess kostnaðar að skilyrði þess að álitsbeiðandi fái vélina afhenta aftur.

Af málavaxtalýsingum aðila máls liggur ekki skýrlega fyrir hvort vél álitsbeiðanda hafi verið fargað eða ekki. Hafi vélinni ekki verið fargað, ber nefndum umboðsaðila að afhenda álitsbeiðanda vélina aftur, henni að kostnaðarlausu. Hafi vélinni hins vegar verið fargað, fer um tjón vegna þess samkvæmt almennum reglum bótaréttar, en ekki á grundvelli laga nr. 48/2003 um neytendakaup, og gæti kærunefndin þar af leiðandi ekki tekið afstöðu til slíkrar kröfu.

VIII

Álitsorð

Umboðsaðili, Y, afhendi álitsbeiðanda, X, henni að kostnaðarlausu, myndavél þá er félagið fékk til skoðunar og viðgerða í byrjun janúar 2015

Pétur Örn Sverrisson
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir