

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 26. maí 2014 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-101/2013:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 11. nóvember sl. bað X, hér eftir einnig nefnd álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna gönguskíða, sem keypt voru af Y, hér eftir einnig nefnt seljandi. Álitsbeiðandi krefst þess að kaupunum verði rift.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 14. nóvember sl., gaf kæruneftndin seljanda kost á andsvörum og bærust þau hinn 17. desember. Með bréfi, dags. 27. desember, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og bærust þær hinn 13. janúar. Með bréfi, dags. 20. janúar, var seljanda gefinn kostur á að koma að frekari andsvörum og bærust þau hinn 23. janúar. Með bréfi, dags. 28. janúar, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að koma að frekari athugasemdum og frestur til þess til 11. febrúar. Engin frekari gögn bærust nefndinni. Með bréfi, dags. 20 maí, 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 hinn 22. maí 2013 voru keypt tvönn pör af gönguskíðum af gerðinni Atomic Mountain BC Grip og Atomic Rainier Posigrip, ásamt einu pari af skíðabindingum af seljanda fyrir samtals kr. 70.038 og fengu álitsbeiðandi og eiginmaður hennar skíðin ásamt bindingunum í brúðkaupsgjöf í júní s.á. Segist álitsbeiðandi hafa rétt við sölumann seljanda og útskýrt fyrir honum að hana vantaði stálkantagönguskíði með rifflum til notkunar utan gönguskíðabrauta, þ.e. í fjalllendi, í göngum yfir jökla og fjallamennsku með púlkur í eftirdragi eða með þunga bakpoka. Þá segist álitsbeiðandi hafa gefið sölumanninum upp lengdina á þeim skíðum sem hún og eiginmaður hennar áttu fyrir. Sölumaðurinn hafi sagt að verslunin seldi sambærileg skíði en ráðlagt að keypt yrðu styttri skíði en þau er álitsbeiðandi átti fyrir og var farið að ráðum sölumannsins og skíðin keypt.

Álitsbeiðandi segir að þegar hún og eiginmaður hennar hafi síðan ætlað að nota skíðin í fyrsta sinn, í júní sl., hafi þau séð að skíðin voru nokkuð ólík því sem venjulega flokkist sem gönguskíði með stálkanti og rifflum, þar sem stálkantinn hafi vantað á um 67 cm svæði fyrir miðju á skíðunum. Þetta hafi komið þeim á óvart þar sem þau hafi ekki vitað að slík skíði væru yfirleitt fáanleg. Þá hafi skíðin verið talsvert grennri en hefðbundin stálkantaskíði og telur álitsbeiðandi að þau henti síður við þær aðstæður sem hún og eiginmaður hennar hafi ætlað að nota þau.

Segist álitsbeiðandi í kjölfarið hafa sett sig í samband við seljanda og gert grein fyrir þeim misskilningi sem hafði orðið og óskað eftir að fá að skipta skíðunum fyrir hefðbundin stálkantagönguskíði með rifflum eða að fá skíðin endurgreidd. Taldi álitsbeiðandi að seljandi hefði þurft að taka það sérstaklega fram að stálkant vantaði að hluta á skíðin. Starfsmaður seljanda hafi beðið sig um að senda sér erindi með tölvupósti og sagst ætla að skoða málið í framhaldinu. Þegar ekkert bólaði á svári um viku síðar hringdi álitsbeiðandi í fyrirsvarsmann seljanda og ræddi málið við hann. Fyrirsvarmaðurinn hafi sagt henni að skíðin gætu vel

hentað þeim og að verslunin væri að „moka út“ samskonar skíðum til fólks í Z. Segir álitsskiðandi að þessar fortölur hafi ekki fengið sig af þeirri sannfæringu sinni að skíðin hentuðu sér ekki. Þá segir álitsskiðandi að fyrirvarmaður seljanda hafi einnig sagt sér að hún hefði ekki „unnið heimavinnuna sína“ þegar hún skoðaði skíðin á netinu og las sér til um þau. Þessu segist álitsskiðandi ósammála. Hún hafi fengið upplýsingar um skíðin frá starfsmanni seljanda og átt langt samtal við hann áður en skíðin voru keypt. Þeim upplýsingum hafi hún treyst og kaupunum verði ekki líkt saman við kaup sem eingöngu hefðu verið gerð gegnum netverslun. Þá bendir álitsskiðandi á að á heimasíðu seljanda komi ekki fram upplýsingar um að stálkantinn vanti á hluta skíðanna, heldur aðeins að skíðin séu með stálköntum og rifflum.

Álitsskiðandi segir að þrátt fyrir allt hafi fyrirvarmaður seljanda boðist til þess að útvega henni rétt skíði og nokkru síðar sent sér hlekk á þau skíði. Álitsskiðandi segist í fyrstu hafa litist vel á þau skíði, lesið sér til um þau á netinu og fengið kunningja sinn til þess að veita álit á þeim. Sá aðili hafi m.a. litið við í verslun seljanda og rætt þar við fyrrnefndan fyrirvarsmann og í kjölfarið tilkynnt álitsskiðanda að hann teldi skíðin hentug til rennslis og „telemarks“, en e.t.v. ekki hentug ef ganga ætti lengri vegalendir á flata. Eftir frekari vangaveltur segist álitsskiðandi síðan hafa komist að því að umrædd skíði hentuðu sér ekki, m.a. vegna þess að þau voru mjög breið m.v. gönguskíði almennt. Í kjölfari sendi álitsskiðandi fyrirvarsmanni seljanda tölvupóst og afpakkadi skíðin þar sem þau hentuðu ekki og óskaði einnig eftir því að fá fyrri skíðin endurgreidd. Segist álitsskiðandi hafa fengið svar frá seljanda þar sem tekið var fálega í þær tillögur.

Segist álitsskiðandi telja að starfsmaður seljanda hefði átt í upphafi að veita grunnupplýsingar um skíðin, þ.e. að á þau vantaði stálkant að hluta. Segist álitsskiðandi aldrei hafa samþykkt að fá skíðin í brúðkaupsgjöf hefði hún vitað um umrædda eiginleika skíðanna. Telur álitsskiðandi það léleg rök hjá seljanda að sér hefði borið að vinna heimavinnu sína betur, þ.e. lesa sér sjálf til um skíðin. Þá bendir álitsskiðandi á að á vefsíðu seljanda komi ekki fram að stálkantur sé aðeins fram og aftur hluta skíðanna, en ekki á þeim öllum. Ítrekar álitsskiðandi þá kröfu sína að fá skíðin endurgreidd.

Meðfylgjandi álitsskiðni er að finna álit þriggja einstaklinga á hinum umþrættu gönguskíðum og afrit af upplýsingum um skíðin á vefsíðu seljanda

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda kemur m.a. fram að framleiðandi þeirra skíða sem um er deilt hafi framleitt skíði í áratugi. Þau skíði séu með þeim eiginleikum sem henti best við mismunandi aðstæður og áður en skíðin séu markaðssett séu þau prófuð árum saman af atvinnufólki. Umræddur framleiðandi framleiði ekki skíði sem á „vanti“ stálkant. Á skíðum af gerðinni Atomic Mountain BC Grip hafi það reynst betur fyrir fjöldann að vera með stálkanta fremst og aftast á skíðunum en á miðjum skíðunum séu rifflur. Hugsunin bakvið þessa hönnun sé að í hliðarhalla og í harðar færi, skeri skíðin betur og gripið í rifflunum verði stöðugra. Segir seljandi að síðustu átta ár hafi verslun hans aðeins selt tvennar tegundir gönguskíða; brautarskíði og svo utanbrautarskíði með stálkanti. Vilji viðskiptavinir annarskonar skíði séu þau sérpöntuð eftir þörfum hvers og eins. T.a.m. hafi iðkendur frá Z og fjöldi annarra aðila verslað utanbrautarskíði í mörg ár og notað þau á hálendi Íslands og jafnvel farið á slíkum skíðum yfir Grænlandsjökul.

Seljandi rekur að álitsskiðandi hefði beðið um málin á skíðunum þá hefði hún átt að gera sér grein fyrir lögun þeirra, þ.m.t. breidd þeirra. Þá bendir seljandi á að þriðji aðili, sem keypti skíðin fyrir álitsskiðanda hefði virst sátt við kaupin. Þegar á daginn kom að álitsskiðandi var ekki sátt við skíðin sem hún hafði fengið og óskað eftir að fá þeim skipt hafi hún sent annan aðila fyrir sína hönd til að ræða við fyrirvarsmann seljanda. Varð úr að pöntuð voru skíði af annarri gerð og segir seljandi að álitsskiðandi hafi staðfest að það væru þau skíði

sem hún vildi. Viku síðar voru skíðin komin til landsins. Þá kom á daginn að álitsbeiðandi vildi heldur ekki þau skíði.

Segir seljandi að það sé hans mat að starfsmenn hans hafi gert allt rétt hvað varði upplýsingagjöf í málinu og aldrei veitt rangar upplýsingar eins og álitsbeiðandi hafi haldið fram. Þá hafi álitsbeiðandi aldrei beðið um mál á skíðunum, en það hefði átt að gefa henni meiri sýn á hvað hún væri að biðja um.

V

Athugasemdir álitsbeiðanda við andsvör seljanda

Í athugasemdum álitsbeiðanda við andsvör seljanda kemur m.a. fram að álitsbeiðandi hefur ekkert út á framleiðanda gönguskíðanna að setja. Framleiðandinn framleiði vafalaust góð skíði. Líkir álitsbeiðandi málinu við að ætla sér að kaupa takkaskó af þekktum skóframleiðanda en fá afhenta fótboltaskó til notkunar innanhúss. Segist álitsbeiðandi eiga erfitt með að skilja að Atomic Mountain BC Grip „hafi reynst betur fyrir fjöldann“ þar sem hvorki hún né þeir sem hún þekki sem noti gönguskíði mikið, hafi heyrt um stálkantagönguskíði sem framleiddu eru þannig að stálkant vanti á um 70 cm svæði fyrir miðjum skíðum. Þá segir álitsbeiðandi að starfsmanni seljanda hafi mátt vera það ljóst þegar hún fékk hjá honum upplýsingar, að hún hefði mikla reynslu af gönguskíðaferðum að vetri. Segist álitsbeiðandi hafa upplýst starfsmanninn um að hún hefði bæði farið um jökla og til Grænlands á slíkum skíðum og að hana vantaði riffluð gönguskíði með stálköntum sem hentuðu til að ferðast með skíðapúlku í eftirdragi eða þungan með bakpoka. Þá vísar álitsbeiðandi til 18. gr. laga nr. 50/2000 um lausafjárkaup. Segir hún að ágreiningurinn hafi alltaf snúist um að þegar hún fékk upplýsingar um skíðin frá starfsmanni seljanda og óskað eftir riffluðum gönguskíðum með stálkanti sem hentaði í þær aðstæður sem raktar voru að framan, þá hafi starfsmanninum láðst að nefna að stálkantinn vantaði á miðjusvæði skíðanna. Segir álitsbeiðandi að þetta sé grundvallaratriði varðandi skíðin. Hún hafi gefið starfsmanninum upplýsingar um þau skíði sem hún átti og eiginleika þeirra og hann hafi verið að veita sér ráðgjöf. Álitsbeiðandi rekur að ágreiningur hennar við seljanda snúi ekki að lengd eða breidd skíðanna sem hún keypti upphaflega, lengdina hafi hún þekkt, skíðin voru aðeins styttri en þau skíði sem hún átti fyrir og vegna þess að starfsmaðurinn virtist þekkja til tók hún ráðleggingum hans um að hafa skíðin styttri, en slíkt geti verið breytilegt eftir því hve mikil spennan sé á skíðunum. Það hafi reyndar komið á óvart hve mjó skíðin voru, en kvörtunin byggist alls ekki á því, heldur á því að stálkantur sé ekki á skíðunum öllum.

Álitsbeiðandi tekur fram að sá aðili sem sá um að kaupa skíðin fyrir hana hafi ekki þekkingu á gönguskíðum og eiginleikum þeirra og hafi því lítið að gera í umræðum við fyrirsvarsmann seljanda. Hvað varðar seinni skíðin sem seljandi pantaði segir álitsbeiðandi að sá aðili sem hún hafi sent fyrir sína hönd til að tala við fyrirsvarsmann seljanda kannist ekki við að hafa sagt seljanda að panta skíðin. Þá hafi hann að auki ekki haft umboð til þess og seljandi hafi ekki haft samband til að spyrja hvort hann ætti að panta þau skíði.

Að lokum rekur álitsbeiðandi að hún hafi alltaf haft sterka sýn um það hvernig skíði hún var að biðja um. Hún og eiginmaður hennar eigi stálkanta gönguskíði með rifflum sem séu orðin slitin vegna notkunar. Þegar hún ræddi við starfsmann seljanda hafi hún gefið upp lengd gömlu skíðanna, hvað hún ætlaði að nota þau í og síðan fengið ráðleggingar frá honum um hvað skyldi kaupa. Segir álitsbeiðandi að starfsmaður seljanda hafi ekki gefið réttar grunnupplýsingar um skíðin. Svo virðist sem sá skíðaframleiðandi hvers vörur seljandi selur framleiði ekki það sem hana vanti, þ.e. „hefðbundin“ riffluð gönguskíði með stálkanti og því hafi ekki verið rétt af starfsmanninum að selja sér einhver önnur skíði í staðinn án þess að tala um grunneiginleika vörunnar, þegar álitsbeiðandi gat ekki borið skíðin augum. Upplýsingar um að stálkantur væri ekki fyrir miðju skíðanna var síðan hvorki hægt að finna í umfjöllun um skíðin á heimasíðu seljanda, né á heimasíðu framleiðanda.

VI

Frekari andsvör seljanda

Í frekari andsvörum seljanda, rituðum af fyrirvarsmanni seljanda, kemur m.a. fram að seljandi telur umrædd skíði ekki haldin galla í skilningi laga. Þau séu framleidd án stálkants að hluta og það þýði ekki að stálkantinn vanti á þau. Þá segir seljandi það ekki rétt að sá aðili sem kom og ræddi við hann fyrir hönd álitsbeiðanda hafi ekki gefið grænt ljós á að önnur skíði yrðu pöntuð fyrir álitsbeiðanda, í stað þeirra sem hún vildi ekki. Að lokum ályktar seljandi að álitsbeiðandi hafi ekki kynnt sér skíðin nægjanlega vel áður en kaupin voru gerð.

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 voru keypt tvenn pör af gönguskíðum fyrir álitsbeiðanda hinn 22. maí 2013. Voru af gerðinni Atomic Mountain BC Grip og Atomic Rainier Posigrip. Þá var einnig keypt eitt par af skíðabindingum á sama tíma og samtals greiddar kr. 70.038 fyrir framangreint. Álitsbeiðandi fékk skíðin ásamt bindingum í brúðkaupsgjöf, en hafði þó hönd á bagga við að ákveða hvaða skíði yrðu keypt af seljanda með því m.a. að ráðfæra sig við starfmann seljanda símleiðis fyrir kaupin.

Ágreiningur aðila virðist í fyrsta lagi snúast um þær leiðbeiningar sem starfsmaður seljanda gaf fyrir kaupin en álitsbeiðandi telur að leiðbeiningarnar eða upplýsingarnar hafi verið rangar eða villandi. Í öðru lagi almennt um eiginleika skíðanna sem keypt voru og í þriðja lagi um það hvernig atvikum var háttað eftir að álitsbeiðandi óskaði eftir að fá að skila skíðunum, þ.e. hvort álitsbeiðandi hafi gefið samþykki sitt fyrir því að seljandi pantaði önnur skíði í stað þeirra sem álitsbeiðandi fékk upphaflega.

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 2. mgr. 15. gr. segir m.a. að ef annað leiði ekki af samningi skuli söluhlutur:

- „a. henta í þeim tilgangi sem sambærilegir hlutir eru venjulega notaðir til;
- b. hafa þá eiginleika til að bera sem neytandinn mátti vænta við kaup á slíkum söluhlut að því er varðar endingu og annað;
- c. henta í ákveðnum tilgangi sem seljandinn vissi eða mátti vita um þegar kaup voru gerð, nema leiða megi af atvikum að neytandi hafi ekki byggt á sérþekkingu seljanda og mati hans eða hafi ekki haft sanngjarna ástæðu til þess; [...]"

Kærunefndin telur fátt benda til þess að skíðin sem álitsbeiðandi keypti af seljanda hinn 22. maí 2013 uppfylli ekki þau skilyrði sem koma fram í a- og b-liðar 2. mgr. 15. gr. laganna. Í c-lið 2. mgr. 15. gr. er hins vegar að finna ákvæði sem á við í þeim tilvikum sem seljandi veit við kaupin, eða má vita, um tilgang neytanda með kaupunum. Er það þannig vitneskja seljanda um tilgang neytanda með kaupunum sem skiptir meginmáli. Ef seljandi veit eða má vita á grundvelli slíkrar vitneskju að söluhlutur hentar ekki í þessum sérstaka tilgangi verður seljandi að upplýsa neytanda um það. Í greinargerð sem fylgdi frumvarpi til laga nr. 48/2003 um neytendakaup segir m.a. að í orðalaginu seljandi „mátti vita“ um tilgang neytanda felst að ekki má vera til staðar nein sanngjörn ástæða sem afsakar ókunnugleika seljanda um hinn sérstaka tilgang. Þar segir einnig að seljandi teljist þannig vita eða hafa mátt vita um hinn sérstaka tilgang kaupanna og ber því ábyrgð á að hluturinn henti í þeim tilgangi sem neytandi

ætlar hann til. Seljanda getur gefið þetta til kynna bæði munnlega og skriflega. Ef neytandi spyr hvort söluhlutur henti í ákveðnum tilgangi og seljandi svarar því játandi felur það í sér samþykki seljanda samkvæmt ákvæðinu. Seljandi ber einnig ábyrgð, jafnvel þó að ekki verði talið að seljandi hafi samþykkt hin sérstöku markmið neytandans, ef neytandinn hafði sanngjarna ástæðu til að byggja á sérþekkingu seljanda.

Samkvæmt frumvarpinu hefur ákvæði c-liðar þannig sérstaka þýðingu þegar neytandi getur ekki tilgreint nákvæmlega sérstaka eiginleika söluhlutar á annan veg en að lýsa tilgangi kaupanna. Oft hefur seljandinn nauðsynlega sérkunnáttu til þess að velja þann hlut sem hentar best í þeim tilgangi sem neytandinn lýsir. Jafnvel þótt unnt væri að nota aðra hluti í staðinn getur verið að þeir séu óhentugri [...] en þeir sem henta best. Þegar svo stendur á ber seljandi ábyrgð á því að gefa neytanda réttar upplýsingar um val hlutar

Álitsbeiðandi hefur haldið því fram að hún hafi, fyrir kaupin, skýrt starfsmanni seljanda frá því með greinargóðum hætti, hvað hún ætlaði að nota skíðin í og hvernig skíði hún og eiginmaður hennar áttu fyrir. Skíðin henti hins vegar ekki í þeim tilgangi sem hún hafi ætlað þeim, sem séu lengri göngur á flatlendi með þungan búnað í eftirdragi eða í bakpoka þar sem skíðin séu ekki með stálkanti nema að hluta. Þessu hefur seljandi ekki mótmælt og í raun aðeins vísað til þess að álitsbeiðandi hefði átt að kynna sér skíðin betur fyrir kaupin. Álitsbeiðandi kom hins vegar aldrei í verslun seljanda þar sem hún er búsett fjarri versluninni og gat því ekki skoðað skíðin, aðeins lesið sér til um þau á vefsíðu seljanda. Þar kemur ekki fram að skíðin séu aðeins búin stálkanti að hluta.

Að mati kærunefndarinnar hentuðu því umrædd skíði ekki í þeim tilgangi sem seljandi vissi af eða mátti vita um þegar kaupin voru gerð í skilningi c-liðar 2. mgr. 15. gr. laganna. Eru því skíðin haldin galla í skilningi a-liðar 1. mgr. 16. gr. laganna.

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.“

Rétt er að taka fram að seljandi reyndi að framkvæma úrbætur með því að panta önnur skíði handa álitsbeiðanda þegar hún kvartaði undan því að skíðin hentuðu sér ekki. Deila aðilar um það hvort aðili sá er álitsbeiðandi sendi í verslun seljanda fyrir sína hönd hafi, f.h. álitsbeiðanda fallist á að þau skíði kæmu í stað þeirra sem keypt voru hinn 22. maí 2013. Stendur þar orð gegn orði og telur kærunefndin sér ekki fært að taka afstöðu til þessa atriðis. Sem fyrr segir hefur álitsbeiðandi krafist þess að kaupunum verði rift skv. 32. gr. laganna. Telur kærunefndin að fallast verði á þá kröfu, þ.e. að seljandi endurgreiði álitsbeiðanda kaupverðið gegn því að álitsbeiðandi skili skíðunum.

VIII
Álitsorð

Fallist er á að álitsbeiðandi, X, megi rifta kaupum á skíðum og skíðabindingum sem hún keypti af seljanda hinn 22. maí 2013.

Pétur Örn Sverrisson
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir