

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 30. janúar 2013 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-72/2013:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 27. september sl. bað X, hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna stóla sem hann keypti af Y, hér eftir einnig nefnt seljandi. Álitsbeiðandi telur stólana gallaða og krefst þess að seljandi endurgreiði sér kaupverð þeirra.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 2. október sl. gaf kæruneftndin seljanda kost á andsvörum og bárust þau hinn 16. október. Með bréfi, dags. 18. október sl., var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þær hinn 1. nóvember. Með bréfi, dags. 12. nóvember var seljanda gefinn kostur á að koma að frekari andsvörum og bárust þau hinn 26. nóvember. Með bréfi, dags. 28. nóvember, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að koma að frekari athugasemdum og frest til þess til 12. desember. Engin frekari gögn bárust nefndinni. Með bréfi, dags. 3. janúar sl., var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni kemur fram að álitsbeiðandi keypti tíu borðstofustóla af seljanda hinn 20. nóvember 2008 fyrir samtals kr. 103.200. Fljótlega eftir afhendingu fór að bera á galla í nokkrum stólanna sem lýsti sér í því að stólfæturnir voru veikburða auk þess sem bak eins stólsins brotnaði. Kveðst álitsbeiðandi hafa sett sig í samband við seljanda vegna þessa og hafi honum verið tjáð að eigendur seljanda yrðu í sambandi við hann vegna gallanna. Álitsbeiðandi hafi hins vegar ekkert heyrt frá eigendum seljanda í það skiptið.

Þegar samskonar gallar fóru að koma fram í fleiri af stólum álitsbeiðanda setti hann sig aftur í samband við seljanda. Í það skiptið var honum tjáð að framleiðandi stólanna væri hættur starfsemi og því ekki hægt að gera kröfur á hendur honum. Þá hafi starfsmaður seljanda sagt álitsbeiðanda að honum væri kunnugt um fleiri samskonar mál. Álitsbeiðandi segir að nú séu allir stólarnir tíu ónýtir. Hann hafi nýlega farið aftur til seljanda og óskað þess að fundin yrði lausn á málinu. Enn hafi honum verið tjáð að eigendur seljanda yrðu í sambandi við sig, en sem fyrr hafi ekki orðið af því. Í byrjun september sl. hafi seljandi síðan haft samband við álitsbeiðanda og tjáð honum að ekkert væri hægt að gera fyrir hann enda væri tveggja ára ábyrgð seljanda á stólunum liðin.

Þessa niðurstöðu sættir álitsbeiðandi sig ekki við og fer fram á að seljandi bæti sér tjón sitt vegna stólanna. Þá rekur álitsbeiðandi að í 15. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup sé fjallað um hvaða eiginleika söluhlutur þurfi að hafa og að í a. lið 2. mgr. sömu greinar komi fram að söluhlutur skuli henta í þeim tilgangi sem sambærilegir hlutir eru venjulega notaðir til. Í b. lið 2. mgr. sömu greinar segi síðan 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. Séu stólarnir því haldnir galla í skilningi laga. Þá telur álitsbeiðandi að stólarnir falli undir svokallaða fimm ára reglu 2. ml. 2. mgr. 27. gr. sömu laga og því geti hann borið þann galla fyrir sig nú, tæpum fimm árum eftir kaupin.

Meðfylgjandi álitsbeiðni var kvittun fyrir kaupunum, dags. 20. nóvember 2008.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda er rakið að grundvallaratriði við mat á hugsanlegum göllum sé að sýnt sé fram á gallann, t.d. með því að koma með söluhlut til seljanda eða með því að taka myndir af gallanum. Ekki sé hægt að meta galla óséð. Segir seljandi að á árunum 2007-9 hafi verslun hans selt nokkur hundruð stóla sömu gerðar og deilt sé um. Stólarnir hafi verið seldir ósamsettir og með þeim hafi fylgt leiðbeiningar um samsetningu. Kaupendum hafi jafnframt verið bent á að nauðsynlegt væri að herða reglulega á skrúfum og festingum stólanna til að tryggja endingu þeirra. Álitsbeiðanda hafi verið boðið að koma með stól þann er hann taldi gallaðan og sýna seljanda meintan galla þegar hann leitaði til verslunarstjóra á árinu 2009. Þá hafi honum, líkt og öðrum viðskiptavinum, verið bent á að herða þyrfti á skrúfum og festingum stólanna. Þegar álitsbeiðandi hafi ekki komið með stól til að sýna verslunarstjóra hafi verslunarstjóri gengið út frá því að leiðbeiningar um að herða skrúfur og festingar hafi dugað til að leysa þann vanda sem álitsbeiðandi lýsti.

Álitsbeiðandi krefjist þess að fá kaupverð stólanna endurgreitt að fullu. Sú krafa komi fram eftir fjögurra ára notkun vörunnar. Seljandi telur sig hafa gert allt það sem í hans valdi sé til þess að leysa úr málinu en álitsbeiðandi hafi ekki orðið við beiðni seljanda um að koma með stólana til skoðunar. Telur seljandi að eðlilegur ábyrgðartími hans vegna galla á stólunum hafi verið liðinn, þegar álitsbeiðandi leitaði til hans í byrjun september vegna galla. Þá rekur seljandi að hann hafi ætíð haft það að markmiði að veita góða þjónustu og þyki það miður að álitsbeiðandi hafi ekki fengið þjónustu sem hann sé sáttur við. Seljandi sé hins vegar reiðubúinn að veita álitsbeiðanda auka afslátt af upprunalegu kaupverði, umfram þann 20% afslátt sem seljandi fékk við kaupin. Sá afsláttur myndi nú nema kr. 25.800 og yrði þannig heildar afsláttur 40% af heildar söluverði stólanna.

V

Athugasemdir álitsbeiðanda við andsvör seljanda

Í athugasemdum álitsbeiðanda segist álitsbeiðandi ítrekað hafa haft samband við verslun seljanda og í öll skiptin verið tjáð að eigendur seljanda eða yfirmenn í verslun hans myndu hafa samband við hann. Það hafi þeir hins vegar aldrei gert. Liggi það í augum uppi að ef álitsbeiðandi hefði verið beðinn um að koma með stólana í verslun seljanda til að sýna seljanda gallana, hefði hann umsvifalaust gert það. Þá telur álitsbeiðandi að með því að bjóða auka afslátt af kaupverði stólanna, viðurkenni seljandi að þeir séu haldnir galla.

VI

Frekari andsvör seljanda

Í frekari andsvörum seljanda mótmælir hann þeim skilningi álitsbeiðanda að í boðnum afslætti felist viðurkenning á galla á umræddum stólum. Eins mótmælir seljandi þeim skilningi álitsbeiðanda að þar sem seljandi hafi ekki haft samband við hann vegna stólanna hafi honum ekki borið að sýna fram á téða galla. Telur seljandi mæta eðlilegt að álitsbeiðandi sýni fram á að stólarnir séu gallaðir. Það hafi hann ekki gert. Þá sé tilboð seljanda um afslátt sé eingöngu sett fram í þeim tilgangi að reyna að ná sáttum í málinu til að spara aðilum tíma og fyrirhöfn.

VII

Niðurstaða kærunevndarinnar

Kærunevnd 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.

Hér hagar svo til að álitsbeiðandi telur að galli sé á stólum sem hann keypti af seljanda hinn 20. nóvember 2008. Álitsbeiðandi byggir á því að hann eigi rétt samkvæmt 2. málslíð 2. mgr. 27. gr. neytendalaga til þess að kvarta undan gallanum við seljanda sem hann hefur og gert. Í framangreindum 2. málslíð segir eftirfarandi: „Ef söluhlut, eða hlutum hans, er ætlaður verulega lengri endingartími en almennt gerist um söluhluti er frestur til að bera fyrir sig galla fimm ár frá því að hlutnum var veitt viðtaka.“

Í athugasemdum við 27. gr. frumvarpsins sem varð að neytendakaupalögum nr. 48/2003 segir m.a. eftirfarandi:

„Reglunni er ætlað að styrkja rétt neytenda, enda getur tveggja ára reglan verið ströng í garð neytanda þegar um er að ræða leynda galla við kaup á hlut sem á að endast lengi. Það getur gerst að verulegir gallar komi ekki í ljós fyrr en löngu eftir afhendingu. Getur þá verið ósannjarnt ef neytanda er með öllu ómögulegt að bera gallann fyrir sig ef hann tilkynnir um gallann innan hæfilegs tíma frá því að hann varð hans var.“

Mat á því hversu langur endingartími söluhlut er ætlaður er unnt að byggja á því mati sem fram fer skv. b-lið 2. mgr. 15. gr. frumvarpsins. Því þarf m.a. að líta til þess hvers neytandi mátti vænta við kaup á slíkum hlut. Framleiðendur söluhluta hafa ólík markmið við framleiðslu hluta hvað varðar endingartíma þeirra. Endurspeglast þetta m.a. í verði og markaðssetningu hlutanna. Ef vafi er um það hversu langan endingartíma hlut er ætlað að hafa er rétt að vafinn falli fimm ára reglunni í hag. Með endingartíma söluhlutar er átt við það hvað hlutnum er ætlað að virka lengi á viðunandi hátt. Til dæmis fellur það að hlutur verði úreltur vegna tækniframfara ekki undir ákvæðið. Áætlaður endingartími söluhlutar er byggður á venjulegri notkun.“

Það er ljóst að endingartími stóla getur verið afar misjafn eftir tegundum og erfitt að slá því föstu hvað sé eðlilegt í þeim efnum. Í þessu máli er um að ræða stóla sem kvartað var yfir meira en tveimur árum eftir kaup. Veltur því niðurstaða málsins á því hvort um stólana gildi tveggja eða fimm ára kvörtunarfrestur, sbr. 2. mgr. 27. gr. neytendakaupalaga. Það er álit kærunefndarinnar að um stólana gildi tveggja ára kvörtunarfrestur. Verður ekki fallist á að stólar af þeirri tegund, sem keypti voru á því verði og af þeim gæðum sem stólar þeir sem álitsbeiðandi keypti í lok nóvember 2008 sé ætlaður verulega lengri endingartími en almennt gerist um söluhluti, eins og krafa er gerð um til að fimm ára kvörtunarfrestur eigi við. Þar af leiðandi er kvörtun álitsbeiðanda of seint fram komin og réttur til að bera fyrir sig galla á stólunum ekki til staðar.

VIII
Álitsorð

Kröfum álitsbeiðanda, X, er hafnað.

Pétur Örn Sverrisson
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir