

Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 22. október 2013 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-42/2013:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 26. apríl sl. bað X, hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna galla sem hann telur vera á skartgrip, sem hann keypti í versluninni Jens, sem rekin er af Y, hér eftir einnig nefnt seljandi. Álitsbeiðandi krefst þess að kaupunum verði rift.

II

Málsmeðferð kærunefndarinnar

Með bréfi, dags. 30. apríl sl., gaf kærunefndin seljanda kost á andsvörum og bárust þau hinn 10. maí. Með bréfi, dags. 24. maí, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þær sama dag. Með bréfi, dags. 30. maí, var seljanda gefinn kostur á að koma að frekari andsvörum og bárust þau hinn 5. júní. Með bréfi, dags. 11. júní, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera frekari athugasemdir og frest til þess til 25. júní. Engin frekari gögn bárust nefndinni. Með bréfi, dags. 21. október, var aðilum tilkynnt að kærunefndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni kemur fram að álitsbeiðandi keypti hring úr hvítagulli með demöntum af seljanda fyrir kr. 76.000. Nokkrum dögum eftir kaupin segir álitsbeiðandi að hringurinn hafi byrjað að valda bruna á húð þess sem notaði hringinn. Hafi álitsbeiðandi þá farið með hringinn aftur í verslun seljanda og beðið um að fá hringinn endurgreiddan. Hafi seljandi tekið við hringnum og sagst ætla að rannsaka málið. Í kjölfarið hafi álitsbeiðanda verið boðið að fá aðra vöru úr verslun seljanda, en álitsbeiðandi kveðst hafa farið fram á endurgreiðslu. Segir álitsbeiðandi að hringurinn geti ekki verið úr alvöru hvítagulli og því hafi hann verið blekkur af seljanda. Í ljósi þess fer álitsbeiðandi fram á að sér verði endurgreiddur hringurinn.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda er rakið að álitsbeiðandi keypti hvítagullshring af seljanda hinn 28. mars sl. Var hringurinn afsláttarvara, seldur með 25% afslætti og var kaupverðið kr. 74.425. Hringurinn sem um ræðir sé rhodiumhúðaður, 14 karöt og í honum er demantur. Seljandi segir að kona álitsbeiðanda hafi fengið útbrot við að bera hringinn. Álitsbeiðandi hafi síðan komið með hringinn í verslun seljanda um miðjan apríl og farið fram á endurgreiðslu. Starfsmaður verslunarinnar hafi ekki haft heimild til að taka ákvarðanir um ágreiningsmál og því hafi hringurinn verið sendur á verkstæði gullsmiðs til skoðunar. Seljandi segir að um sé að ræða ógallada vöru, hringurinn sé sem áður segir rhodiumhúðaður hvítagullshringur, 14 karöt.

Næst rekur seljandi að starfsmenn hans reyni vitanlega að gera allt sem í þeirra valdi standi til að koma til móts við viðskiptavinum í svona málum, en vörur séu alla jafna ekki endurgreiddar. Í ljósi þess að um mikið tilfinningamál var að ræða var álitsbeiðanda boðið að rhodiumhúð hringsins yrði hreinsuð af, honum að kostnaðarlausu, til að aðstoða við að komast að því hvort um væri að ræða ofnæmi fyrir rhodium eða hvítagulli. Því boði hafi álitsbeiðandi

hafnað. Þá hafi honum verið boðið að seljandi smíðaði sambærilegan hring úr gulagulli, án aukakostnaðar, til að athuga hvort um væri að ræða ofnæmi fyrir því einnig. Því hafi álitsbeiðandi einnig hafnað. Þá hafi álitsbeiðandi farið fram á að fara með hringinn til óháðs aðila til að ganga úr skugga um að hringurinn væri í raun úr þeim málmum sem seljandi hafi sagt að hann væri. Hins vegar hafi álitsbeiðandi enn ekki sótt hringinn til að láta verða af þeirri athugun. Álitsbeiðandi hafi hins vegar undir höndum inneign frá seljanda að upphæð kr. 74.425.

Seljandi segist ekki telja sér skylt að endurgreiða ógallaða afsláttarvöru. Honum þyki leiðinlegt að álitsbeiðandi hafi ekki gefið sér tækifæri til að leysa málið með sátt. Segir seljandi að þar sem hann geti ekkert gert við ofnæmi konu álitsbeiðanda annað en að reyna að aðstoða hana og álitsbeiðanda við að komast að því hvað valdi ofnæminu. Það hafi hann reynt af fremsta megni, eins og fram er komið.

V

Athugasemdir álitsbeiðanda við andsvör seljanda

Í athugasemdum álitsbeiðanda við andsvör seljanda er ítrekað að hringurinn hafi valdið meiðslum og seljandi hafi ekki varað við því að það gæti gerst. Þá segist álitsbeiðandi að upplifun sín af samskiptum við seljanda sé mjög neikvæð.

VI

Frekari andsvör seljanda

Í frekari andsvörum seljanda kemur fram að seljandi harmi það að viðskiptavinur sinn hafi fengið ofnæmisviðbrögð undan hringnum. Þá harmar seljandi að álitsbeiðandi hafi upplifað samskiptin við sig á neikvæðan hátt. Seljandi ítrekar að hann vilji reyna að koma til móts við álitsbeiðanda við að finna lausn á málinu og vonast til að sér verði gefið tækifæri til þess.

VII

Niðurstaða kæruneftdarinnar

Kæruneftnd 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 kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa. Ágreiningur aðila fellur undir nr. 48/2003 um neytendakaup.

Ágreiningur aðila lýtur að 14 karata rhodiumhúðuðum hvítagullshring með demanti sem álitsbeiðandi keypti af seljanda hinn 28. mars sl. fyrir kr. 74.425. Ekki er dregið í efa að sá sem hringurinn var ætlaður hefur ofnæmi fyrir honum. Álitsbeiðandi virðist telja að ofnæmið stafi af því að hringurinn sé úr öðru efni en seljandi hafi sagt hann vera úr og því sé hringurinn haldinn galla. Seljandi telur hins vegar að ofnæmið sé annaðhvort af völdum hvítagullsins sem hringurinn er úr, eða rhodiumhúðarinnar utan á hringnum.

Í 15. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup segir m.a. eftirfarandi:

„Söluhlutur skal, hvað varðar tegund, magn, gæði, aðra eiginleika og innþökkun, fullnægja þeim kröfum sem leiðir af samningi.

Ef annað leiðir ekki af samningi skal 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;

- d. hafa þá eiginleika til að bera sem seljandi hefur vísað til með því að leggja fram prufu eða líkan;
- e. vera í venjulegum eða öðrum forsvaranlegum umbúðum sem nauðsynlegar eru til að varðveita og vernda hann; [...]"

Í 16. gr. sömu laga segir að söluhlutur teljist vera gallaður sé hann ekki í samræmi við þær kröfur sem komi fram í 15. gr. laganna.

Fram er komið að hringur sá sem deilt er um í málinu er úr svokölluðu hvítagulli. Kærufndin vill taka fram að hvítagull er málmblanda sem inniheldur gull blandað við ýmist nikkell, magnesíum eða palladíum til að ná fram hinum „hvíta“ lit málmblöndunnar. 14 karöt þýða einmitt að blandan er 14 hlutar af gulli á móti 10 hlutum af öðrum málm. Ekki mun vera óalgengt að skartgripir úr hvítagullsblöndu séu síðan húðaðir með rhodium. Nokkuð algengt mun vera, sérstaklega í þeim tilvikum sem hvítagullsblanda inniheldur nikkell, að hún valdi ofnæmisviðbrögðum, sem lýsi sér oft sem roði á húð. Vissulega geta aðrir málmar, t.d. rhodium einnig valdið slíkum ofnæmisviðbrögðum þó það sé óalgengara. Af framansögðu er ljóst að hvítagull getur því verið úr mismunandi efnum, þó grunnefnið sé alltaf gull.

Ekki liggur fyrir nákvæmt innihald hvítagullsblöndu þess hrings sem deilt er um í þessu máli. Sé hringurinn úr öðrum málmum en seljandi hélt fram við sölu hringsins, líkt og álitsbeiðandi vill meina, getur hringurinn talist gallaður í skilningi áður nefndra ákvæða laga nr. 48/2003 um neytendakaup. Ekki er þá ljóst hvort álitsbeiðandi telji að hringurinn innihaldi alls ekki gull eða hvort álitsbeiðandi telji að sér hafi verið gefnar ákveðnar upplýsingar um innihald hvítagullsblöndunar af seljanda, sem ekki standist. Þrátt fyrir að hafa haft til þess tækifæri hefur álitsbeiðandi ekki gert neinn reka að því að sýna fram á að þessi fullyrðing hans eigi við rök að styðjast. Eftir stendur þá hvort ofnæmi fyrir söluhlut geti almennt leitt til þess að hann sé gallaður. Að mati kærufndarinnar getur slík ekki almennt séð ekki valdið því að söluhlutur geti talist haldinn galla í skilningi 16. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup, sbr. og 15. gr. sömu laga. Verður því að hafna kröfum álitsbeiðanda.

VIII Álitsorð

Kröfum álitsbeiðanda, X, er hafnað.

Pétur Örn Sverrisson
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir