

M-14/2007 Álit 21. júní 2007

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 21. júní 2007 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-14/2007:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 24. apríl sl. bað Z, hér eftir nefnd álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa hennar á myndavél hjá fyrirtækinu X. Álitsbeiðandi vill rifta kaupunum og fá kaupverð myndavélarinnar endurgreitt.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Kæruneftndin gaf X kost á andsvörum með bréfi, dags. 2. maí sl. Frestur til að skila þeim var gefinn til 14. maí. Andsvör fyrirtækisins bárust nefndinni með bréfi, dags. 7. maí. Álitsbeiðanda voru send andsvörin til upplýsingar með bréfi, dags. 9. maí, og gerði hún athugasemdir við andsvörin í bréfi dags. 21. s.m. Seljandi var beðinn um ákveðnar upplýsingar sem hann sendi nefndinni með bréfi dags. 5. júní og voru álitsbeiðanda sendar þær upplýsingar. Aðilum var tilkynnt með bréfi, dags. 8. júní, að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi kveðst hafa keypt myndavél, sem er af tegundinni A, hinn 7. maí 2005. Skráður kaupandi sé hins vegar sambylismaður hennar. Myndavélin hafi verið auglýst með vídeó og hljóði og einnig hafi sölumaðurinn sagt sér að svo væri. Miðað við það segist álitsbeiðandi halda að vélin hafi verið á góðu verði. Hins vegar hafi aldrei neitt hljóð úr vélinni komið og því hafi hún verið send í viðgerð. Þá hafi komið í ljós að aldrei hafi neitt hljóð verið í vélinni. Sölumaðurinn hafi þá sagst ætla að láta sig fá nýja myndavél sem tekið hafi hálf tannað ár, vélin hafi hún fengið í október eða nóvember 2006. Þessi nýja myndavél hafi reynst vera mjög leiðinleg og myndir teknar á hana hafi verið mjög slæmar, en myndatakan taki 8-10 sekúndur. Vegna þessa kveðst álitsbeiðandi engar góðar myndir eiga af atburðum sem hún lýsir. Vélinni hafi ekki fylgt ábyrgðarskírteini og ef hún bili kosti það ef til vill bið í önnur tvö ár. Þessu kveðst álitsbeiðandi ekki vilja una heldur frá myndavélina endurgreidda. Nýja vélin hafi verið send aftur til seljanda sem hafi hreinsað hana og sent til baka. Sendingarkostnaðinn kveðst álitsbeiðandi hafa þurft að greiða.

IV

Andsvör gagnaðila

Í andsvörum seljanda kemur fram að söluverð myndavélar, sem álitsbeiðandi hafi keypt hafi verið kr. 24.990. Á þá vél sé hægt að taka digital myndir og stutt vídeó en með því sé ekkert hljóð. Væri svo hefði vélin verið mun dýrari. Vélin hafi aldrei verið auglýst með hljóði og hafi það verið skýrt tekið fram í bæklingi sem hafi fylgt henni. Álitsbeiðandi hafi talað við einhvern sölumann hjá fyrirtækinu u.þ.b. mánuði eftir kaupun

og hann sagt henni að væri vélin biluð yrði hún að senda hana til viðgerðar hjá fyrirtækinu Y sem hún hafi gert. Sölumaðurinn hafi bent ááltsbeiðanda á að fram kæmi á bls. A15 í leiðbeiningabæklingnum að ekkert hljóð væri með vídeóinu. Kærunefndin hefur fengið þennan bækling í hendur og er þar að finna þær upplýsingar sem seljandi segir sölumanninn hafa gefið ááltsbeiðanda. Seljandi segir að um það bil ári eftir kaupin hafi ááltsbeiðandi haft samband við sig og kvartað undan myndavélinni. Hann hafi þá boðið ááltsbeiðanda að skipta á vélinni og annarri sömu tegundar sem væri með hljóði, henni að kostnaðarlausu. Fyrst yrði ááltsbeiðandi þó að senda eldri vélina sem komið hafi eftir langan tíma, illa farin. Engu að síður kveðst seljandi hafa sent ááltsbeiðanda nýja myndavél til þess að klára málið.

Í mars hafi ááltsbeiðandi haft samband við seljanda og tjáð honum að sér fyndust myndir úr vélinni vera leiðinlegar og hafi hann þá beðið um að sér yrði send vélin. Seljandi kveðst hafa látið viðgerðarmann skoða vélina og hafi hann sagt að linsan hafi verið mjög skítug og vélin stillt á minnstu myndgæði. Aðeins hafi verið 16MB kort í vélinni. Viðgerðarmaðurinn hafi þrifið myndavélina, stillt hana rétt og mælt með því að í hana yrði sett stærra kort. Seljandi kveðst hafa sent ááltsbeiðanda vélina ásamt 512 MB korti henni að kostnaðarlausu. Síðan hafi hann ekkert heyrt af málinu fyrr en bréf kærunefndar hafi borist sér.

V

Athugasemdir ááltsbeiðanda

Í athugasemdum ááltsbeiðanda við andsvör seljanda fullyrðir hún að auglýst hafi verið í blaði að hljóð væri með víðómyndum sem á myndavélina væru teknar og eins hafi sölumaður sagt að svo væri þegar hún hafi pantað vélina. Seljandi segir aftur á móti í bréfi til kærunefndarinnar að sú tegund myndavéla sem ááltsbeiðandi hafi keypt hafi aldrei verið auglýst í blöðum. Ááltsbeiðandi kveðst hafi sagt seljanda hvernig myndavél hún hafi keypt og skilji ekki hvers vegna hún hafi þurft að senda vélina suður til þess að í ljós kæmi að vélin væri ekki með hljóði. Þetta hafi valdið því að hún hafi misst af mörgum tækifærum til myndatöku. Vélin hafi verið góð að öðru leyti.

Nýja myndavélin, sem ááltsbeiðandi kveðst hafa fengið eftir hálfu ári, hafi verið með vídeói og hljóði. Myndir sem á hana séu teknar séu alls ekki góðar, út í hött sé að kenna sér um að linsan hafi verið skítug og ááltsbeiðandi kveðst ekki hafa áttað sig á því að stærð kortsins í myndavélinni skipti máli um gæði myndanna. Þá kveðst ááltsbeiðandi hafa greitt allan kostnað við flutning á myndavélunum.

VI

Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur ááltsbeiðenda og Sjonvarpsmiðstöðvarinnar ehf. falli undir valdsvið nefndarinnar, sbr. III. kafla laga nr. 87/2006 um breytingu á lögum um lausafjárkaup, lögum um þjónustukaup og lögum um neytendakaup, 1. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 766/2006 og 1.-3. mgr. 1. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup, sem viðskipti aðila falla undir.

Kærunefndin telur ekki að fullu upplýst hvernig á því stóð að ááltsbeiðandi taldi að hljóð ætti að fylgja vídeómyndum sem teknar væru á myndavélina sem hún keypti upphaflega. Ááltsbeiðandi segir að vélin hafi verið auglýst með hljóði auk þess sem sölumaður hafi sagt sér að svo væri. Ljóst er að í leiðbeiningabæklingi um myndavélina

kemur fram að vídeómyndir séu án hljóðs og seljandi segir að sú tegund myndavélar sem áljitsbeiðandi keypti hafi aldrei verið auglýst í blöðum. Hér virðist því vera um einhvern misskilning að ræða hverju sem hann er um að kenna. Kæruneftndin áljitur að þessi misskilningur skipti hér ekki máli því að ekki liggur fyrir nefndinni að skera úr því hver hafi misskilið hvern. Fyrir nefndinni liggur hins vegar að taka afstöðu til þeirrar kröfu áljitsbeiðanda að hún fái að skila myndavélinni sem hún fékk í staðinn fyrir þá sem hún upphaflega keypti og að fá kaupverðið endurgreitt úr hendi seljanda.

Ekki liggur annað fyrir en myndavélnar tvær sem hér um ræðir séu sömu tegundar, en á þeim er þó sá munur að seinni myndavélin sem áljitsbeiðandi fékk er með hljóði með vídeómyndum, eins og hún telur að hin fyrri hafi átt að vera. Þá lagði seljandi til stærra kort í seinni myndavélinna en var í þeirri sem áljitsbeiðandi upphaflega keypti.

Þær röksemdir sem áljitsbeiðandi færir fram fyrir kröfum sínum eru að myndavélin sem hún fékk sé mjög leiðinleg, úr henni komi mjög slæmar myndir og myndatakan taki allt að 8-10 sekúndur.

Í VI. kafla laga nr. 48/2003 um neytendakaup er kveðið á um úrræði neytanda vegna galla á söluhlut. Eitt þeirra úrræða er að krefjast riftunar á kaupum, sbr. d-lið 2. mgr. 26. gr. laganna, ef gallinn er ekki óverulegur, sbr. 32. gr. Af þessum ákvæðum er ljóst að galli verður að vera á söluhlut til þess að hægt sé að rifta kaupunum og sá galli má ekki teljast óverulegur.

Í 15. gr. laganna er kveðið á um þá eiginleika sem söluhlutur skal hafa sé ekki sérstaklega samið um þá. Segir þar m.a. að söluhlutur skuli henta í þeim tilgangi sem sambærilegir hlutir eru venjulega notaðir til og einnig að hlutur skuli hafa þá eiginleika til að bera sem neytandinn mátti vænta við kaup á slíkum söluhlut að því er varðar endingu og annað. Fullnægi söluhlutur ekki þeim skilyrðum sem upp eru talin í 15. gr. telst hann gallaður samkvæmt ákvæðum 16. gr. laganna. Ástæða er til þess að taka fram að óánægja með gæði keypts hlutar getur ein og sér ekki leitt til þess að kaupandi geti rift kaupum.

Það er alkunna að myndavélar, sem og flestir aðrir hlutir, eru mismunandi að gæðum. Almennt er það svo að eftir því sem hlutir eru ódýrari eru gæði þeirra minni, enda þótt slíkt sé ekki algilt. Kæruneftndin telur ljóst, bæði af lýsingu af myndavélinni í leiðbeiningarbæklingi og verði hennar, að myndavélnar, sem eru efni ágreiningsins sem hér er til umfjöllunar, geta ekki talist gæðavara. Kæruneftndin áljitur að það hafi áljitsbeiðanda mátt vera ljóst þegar kaupin fóru fram. Einnig verður að hafa í huga að myndataka getur af ýmsum ástæðum verið mismunandi vel heppnuð burtséð frá gæðum þeirrar myndavélar sem notuð er. Með framanskráð í huga er það álit kæruneftndarinnar að áljitsbeiðandi hafi ekki leitt í ljós að myndavélin, sem hún nú hefur undir höndum, sé haldin sérstökum göllum í skilningi laga nr. 48/2003. Af þeim ástæðum verður að hafna kröfum áljitsbeiðanda.

Friðgeir Björnsson
formaður

Guðrún Björk Bjarnadóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

