

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 31. mars 2008 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-3/2008:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 18. janúar sl. bað X, hér eftir nefnd álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa hennar á leðursófa hjá versluninni Y. Álitsbeiðandi segir sófann vera gallaðan, vill rifta kaupunum og fá kaupverðið endurgreitt.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Kæruneftndin gaf seljanda kost á andsvörum með bréfi, dags. 21. janúar sl., og var gefinn frestur til að skila þeim til 1. febrúar. Andsvör lögmanns seljanda eru dags. 31. janúar, en voru endursend honum af póstinum og bærust nefndinni ekki fyrr en 8. febrúar sl. Álitsbeiðanda var gefinn kostur á því að gera athugasemdir við andsvörin og bærust þær nefndinni 21. febrúar. Með bréfi, dags. 26. febrúar sl., var aðilum tilkynnt að málið hefði verið tekið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi kveðst hafa keypt umræddan sófa hjá Y og samkvæmt reikningi fyrir kaupunum, að fjárhæð kr. 179.800, voru þau gerð 10. febrúar 2005. Þegar hún hafi verið búin að eiga sófann í nokkra mánuði hafi hún séð að leðrið hafi farið að spennast út á hluta sófans og að lokum hafi komið langur skurður í leðrið og fleiri skurðir í framhaldi af því. Í nóvember 2006 hafi henni þótt nóg komið og haft samband við verslunina. Strax hafi verið viðurkennt að sófinn væri gallaður og um það samið að hún fengi nýjan sófa. Enginn sófi hafi verið til af sömu gerð og því ákveðið að hún gæti valið sér annan sófa. Álitsbeiðandi kveðst hafa skoðað myndir af sófum hjá Y á netinu og fundið nokkra sem hún hafi getað hugsað sér að fá í staðinn en sér alltaf tjáð að sá sófi sem hún vildi fá væri ekki til en væntanlegur næstu daga. Svona hafi þetta gengið í 9 mánuði. Þá hafi hún fundið sófa sem sér hafi hentað en sá sófi hafi ekki verið til. Í júní hafi hún tjáð verslunareigandanum að lengur gæti hún ekki beðið en hún vildi ekki hafa ónýtan, haugrifinn sófa í stofunni hjá sér. Þá hafi sér verið sagt að í næstu viku kæmi eins sófi og hún hafi upphaflega keypt. Álitsbeiðandi segist þá hafa ákveðið að bíða og hringt annað slagið í verslunina þar til í ágúst. Þá hafi hún gefist upp og keypt sér nýjan sófa. Álitsbeiðandi kveðst enga endurgreiðslu hafa fengið og telji verslunareigandinn sig vera í fullum rétti.

IV

Andsvör gagnaðila

Í andsvörunum kemur fram að viðurkennt sé af hálfu seljanda að um galla sé að ræða á sófanum. Sagt er að álitsbeiðandi og seljandi hafi orðið sammála um að það að nýta heimild seljanda til úrbóta og nýrrar afhendingar. Það hafi verið samkvæmt ósk álitsbeiðanda, sem hafi viljað fá annan sófa af annarri gerð án þess að tilgreina hvers konar sófa. Á þessum tíma hafi sams konar sófi og álitsbeiðandi keypti ekki verið til og ekki væntanlegur. Álitsbeiðandi hafi skoðað ýmsa möguleika en þegar á reyndi hafi sófi af þeirri gerð sem hún vildi fá ekki verið til. Þá hafi seljandi tekið þá ákvörðun að sérpanta sams konar sófa og álitsbeiðandi hafi keypt. Ekki liggi fyrir skjalfest hvenær álitsbeiðanda hafi verið tilkynnt sú ákvörðun en telja megi víst að það hafi verið í apríl 2007 þar sem pöntunartími sófa þessarar tegundar sé 3-4 mánuðir en sófinn hafi komið með sendingu 6. ágúst það ár. Álitsbeiðandi hafi enga athugasemd gert við þessa málsmeðferð og hafi henni verið tilkynnt að sófinn væri kominn til landsins. Sófinn hafi enn ekki verið sóttur og sé hann varðveittur hjá seljanda sérmerktur álitsbeiðanda sem geti fengið hann afhentan. Allt þetta hafi verið gert í samráði við starfsmann Neytendasamtakanna og öll samskipti við álitsbeiðanda hafi verið hin bestu.

Seljandi telur sig hafa verið að fullnægja þeirri skyldu sinni að bæta álitsbeiðanda gallaðan sófa með nýrri afhendingu samkvæmt ákvæðum 29. gr. laga nr. 48/2003. Um þetta hafi álitsbeiðandi verið upplýst og ekki gert athugasemdir. Sá dráttur sem orðið hafi á nýrri afhendingu verði að telja innan hæfilegs tíma samkvæmt ákvæðum 30. gr. framangreindra laga, en sá dráttur sem orðið hafi á nýrri afhendingu hafi stafað af því að álitsbeiðandi hafi ekki getað ákveðið hvaða sófa hún vildi fá í stað þess gallaða. Seljandi hafi tekið af skarið og pantað nýjan sófa fjórum mánuðum eftir að álitsbeiðandi hafi tilkynnt um gallann og almennur pöntunartími á sófum sé 3-4 mánuðir. Álitsbeiðandi verði að bera hallann af þeim drætti sem orðið hafi á úrbótunum sem stafað hafi af því hve lengi hún dró að taka ákvörðun. Álitsbeiðandi hafi aldrei minnst á riftun kaupanna fyrir en henni hafi verið tilkynnt að nýr sófi væri tilbúinn til afhendingar. Álitsbeiðandi hafi þannig ekki tilkynnt um riftunina án ástæðulauss dráttar. Samkvæmt þessu sé kröfum álitsbeiðanda hafnað.

V

Umsögn álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi segir það ekki rétt að það hafi verið með samþykki hennar að pantaður var nýr sófi. Hún hafi ekki sætt sig við að biða í 4 mánuði til viðbótar þeim tíma sem liðið hafi frá því að hún hafi kvartað undan gallanum. Álitsbeiðandi kveðst hafa margreynt að fá sambærilegan sófa hjá seljanda og verið í stöðugu sambandi við hann. Um þetta mál hafi hún þegið ráð hjá Neytendasamtökunum og m.a. það að bjóða seljanda að kaupunum yrði rift. Verður að skilja umsögnina svo að það hafi álitsbeiðandi gert. Álitsbeiðandi segir augljóst að neytandi velji ekki að sitja uppi með gallaða vöru í 10 mánuði, hlut sem notaður sé daglega. Álitsbeiðandi segist hafa keypt sér annan sófa í ágúst sem hún hefði ekki gert hefði hún vitað af því að sófi biði sín hjá seljanda.

VI

Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og verslunarinnar Y 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.

Óumdeilt er að um gallaðan hlut var að ræða og undan gallanum var kvartað í tæka tíð, sbr. ákvæði 27. gr. laga nr. 48/2003. Af frásögn aðila beggja má álykta að sammæli hafi orðið þeirra á milli að seljandi skyldi leggja álitsbeiðanda til nýjan sófa í stað þess sem hún keypti eins og réttur hennar stóð til samkvæmt 1. mgr. 29. gr. laga nr. 48/2003, eða annan sófa sem hún gæti sætt sig við, en þegar til hafi átt að taka hafi slíkur sófi ekki verið til hjá seljanda. Aðilar eru sammála um að álitsbeiðandi hafi kvartað undan gallanum í nóvember 2006 en kaupin voru gerð í febrúar 2005. Álitsbeiðandi segir að hún hafi tjáð seljanda í júní 2007 að lengur gæti hún ekki beðið, en á þeim tíma voru liðnir 7 mánuðir frá því að kvörtun var gerð.

Samkvæmt frásögn lögmanns seljanda var nýr sófi að líkindum pantaður í apríl 2007 eða 5 mánuðum eftir að kvartað var. Engin gögn hafa verið lögð fram um þá pöntun og hafi hún verið gerð á þessum tíma var það áður en álitsbeiðandi segist hafa sagt seljanda að lengur gæti hún ekki beðið. Sófinn kom til landsins að sögn seljanda 6. ágúst 2007, en pöntunartími sófa af þessari gerð sé 3-4 mánuðir og virðist af því dregin sú ályktun að pöntunin hafi verið gerð í apríl. Voru þannig sennilega liðnir um 9 mánuðir frá því að kvartað var þar til seljandi segist hafa getað afhent álitsbeiðanda nýjan sófa, sams konar og hún keypti.

Álitsbeiðandi gerir nú kröfu til þess að rifta kaupunum. Sem fyrr segir er óumdeilt að sófinn var gallaður. Í 26. gr. laga nr. 48/2003 er kveðið á um úrræði neytenda vegna galla. Segir þar í d-lið 1. mgr. að reynist söluhlutur gallaður og sé gallinn hvorki sök neytanda eða stafar af aðstæðum sem neytandann varðar, geti hann krafist riftunar samkvæmt ákvæðum 32. gr. Í 32. gr. segir að neytandi geti rift kaupunum nema galli sé óverulegur. Kærunefndin lítur svo á að gallar á sófanum geti ekki talist óverulegir og því eigi þessi grein laganna við.

Það er hins vegar álitaefni þegar sú staða er uppi að neytandi hefur fallist á það að seljandi nýti sér rétt til nýrrar afhendingar, sbr. 3. mgr. 29. gr. laga nr. 48/2003, hvort neytandi fyrirgerir með því riftunarrétti sínum. Líta verður svo á að almennt sé úrbótaréttur bundinn því skilyrði að seljandi láti neytanda í té sams konar ógallaðan hlut og hann keypti eða hlut sem neytandi sættir sig að komi í stað þess sem keyptur var. Í niðurlagi 3. mgr. 29. gr. segir að kaupanda sé heimilt að bæta úr galla með nýrri afhendingu sem á þá að fara fram án tafar. Í 1. mgr. 30. gr. laga nr. 48/2003 segir að úrbætur og ný afhending skuli fara fram án kostnaðar og verulegs óhagræðis fyrir neytanda og innan hæfilegs tíma.

Sá dráttur sem varð á því að seljandi útvegaði álitsbeiðanda sófa sem hún sætti sig við eða mátti sætta sig við að kæmi í stað þess sem hún keypti var að álitum kærunefndarinnar of langur til þess að litið verði svo á að ný afhending hafi verið boðin innan þeirra tímamarka sem í lögnum eru sett og að framan er lýst. Kærunefndin álitur því að riftunarréttur álitsbeiðanda sé til staðar, þrátt fyrir að seljandi hafi nú boðið henni nýjan sófa sömu gerðar og hún keypti en það var u.þ.b. níu mánuðum eftir að

álitsbeiðandi kvartaði og tveir mánuðir liðnir frá því að álitsbeiðandi segist hafa sagt seljanda að lengur gæti hún ekki beðið. Samkvæmt því sem fram er komið í málinu þykir verða að miða við að álitsbeiðanda hafi ekki verið gerð grein fyrir því, a.m.k. ekki fullnægjandi, að seljandi ætlaði að panta nýjan sófa sömu gerðar og má þá hafa í huga að ólíklegt er að álitsbeiðandi hafi keypt sér nýjan sófa á svipuðum tíma og seljandi segir sófann sem hann pantaði hafa komið til landsins.

Álitsbeiðandi hefur krafist þess að fá kaupverð sófans endurgreitt að fullu. Samkvæmt 2. mgr. 49. gr. laga nr. 48/2003 á kaupandi rétt á því, þegar um riftun er að ræða, að seljandi endurgreiði kaupverðið. Samkvæmt 2. mgr. 50. gr. ber neytanda þó að færa seljanda þann afrakstur til tekna sem hann hefur haft af hlutum og greiða hæfilegt endurgjald fyrir veruleg not sem hann hefur að öðru leyti haft af honum. Í því tilviki sem hér um ræðir hafði álitsbeiðandi not af sófanum í nokkurn tíma, ógölluðum eða lítið gölluðum.

Í 2. mgr. 50. gr. segir, eigi seljandi að endurgreiða kaupverð, beri honum að greiða vexti í samræmi við ákvæði vaxtalaga frá þeim tíma er neytandi tilkynnti seljanda að hann myndi bera fyrir sig gallann og er þá um að ræða vexti af fjárhæð endurgreiðslunnar. Álitsbeiðandi kveðst hafa kvartað undan galla á sófanum í nóvember 2006. Með framangreind tvö lagaákvæði í huga um not af söluhlut og vexti af endurgreiðslu þykir kærunefndinni hæfilegt að seljandi greiði álitsbeiðanda samtals kr. 170.000.

V

Álitsorð

Y greiði álitsbeiðanda, X, kr. 170.000.

Friðgeir Björnsson
formaður

Guðrún Björk Bjarnadóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

