

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 15. desember 2008 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-72/2008:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 24. október sl. bað X, hér eftir einnig nefnd álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna inneignarnótu sem hún kveðst hafa fengið frá fyrirtækinu Y. Álitsbeiðandi kveðst hafa týnt nótnni og verið synjað um greiðslu á henni. Gerir hún kröfu um að Y greiði sér fjárhæð inneignarnótunnar.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Kæruneftndin óskaði frekari upplýsinga frá álitsbeiðanda 31. október sl. sem henni bárust 3. nóvember. Með bréfi, dags. 4. nóvember sl., gaf kæruneftndin Y kost á andsvörum sem bárust 14. s.m. Með bréfi, dags. 18. nóvember, var álitsbeiðanda gefinn kostur á því að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þær 20. nóvember. Með bréfi, dags. 24. nóvember sl., var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðninni komu ekki fram upplýsingar um fjárhæð inneignarnótunnar en álitsbeiðandi sagðist þó vera með númer hennar og á henni væri kennitala sín. Af þeim ástæðum bað kæruneftndin um frekari upplýsingar frá álitsbeiðanda sem hún fékk 14. nóvember sl. Samkvæmt þeim ber inneignarnótan númer 1970477 og hún sé gefin út í Y sunnudaginn 19. október sl. kl. 13.04 á kassa 3. Álitsbeiðandi segir í beiðni sinni að hún hafi týnt nótnni og verið synjað um greiðslu hennar, en hægt ætti að vera að hafa upp á nótnni í tölvukerfi Y og greiða hana.

IV

Andsvör gagnaðila

Í andsvörum gagnaðila kemur fram að álitsbeiðandi hafi komið í verslunina A 19. október sl. og keypt samlokugrill fyrir kr. 2.995 sem hún hafi greitt með inneignarnótu frá Z, dags. 9. október sl., að upphæð kr. 23.532. Til baka hafi hún fengið inneignarnótu að fjárhæð kr. 20.537. Álitsbeiðandi hafi komið líklega einum eða tveimur dögum seinna og sagt að hún hefði týnt nótnni. Inneignarnóta sem gefin sé út hjá Y gildi einnig í allar A-búðir, B og C. Ómögulegt sé að fylgjast með í versluninum hvort inneignarnóta hafi verið notuð áður. Ef inneignarnóta finnist geti finnandi notað hana í þessum verslunum. Inneignarnótan sé eins og peningar glatist hún þá sé inneignin glötuð. Ekki geti verið að Y beri ábyrgð týni viðskiptavinur inneignarnótu frá versluninni.

V

Athugasemdir álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi segir í athugasemdum sínum að annað sé ómögulegt en Y geti aðgætt hvort hún eigi inneign. Það sé víst að Y geti rakið að hún hafi verið með nótu frá A og notað hana í Y.

VI

Niðurstaða kærunefndar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og 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 og 1. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 766/2006 um kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa. Kærunefndin álitur að viðskipti aðila falli undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup, sbr. 1.-3. mgr. 1. gr. þeirra laga.

Álitsbeiðandi hefur getað upplýst hvert er númer inneignarnótunnar og segir ennfremur að kennitala sín sé skráð á hana. Kærunefndin telur andsvör Y bera það með sér að í þeirri verslun sé inneign samkvæmt inneignarnótunni skráð þar sem álitsbeiðandi sjálfur upplýsti ekki hver fjárhæðin var heldur kom það fyrst fram í andsvörunum, þ.e. kr. 23.532, að frádregnum kr. 2.995, sem sagt er að álitsbeiðandi hafi keypt vöru fyrir 19. október sl. Samkvæmt þessu verður að líta svo á að fyrir liggi viðurkenning Y á því að álitsbeiðandi eigi inni hjá fyrirtækinu kr. 20.537 eða a.m.k. rétt til þess að taka út vörur fyrir þá fjárhæð sem henni hefur verið synjað um. Synjunin sýnist byggð á því að þar sem nótunni sjálfri hafi ekki verið framvísað sé fallinn niður réttur álitsbeiðanda til inneignarinnar vegna þess að fyndi einhver nótuna gæti hann tekið út á hana í einhverri verslana A, B, C auk Y. Samkvæmt þessu sýnist það vera svo að Y, eða þá einhver framangreindra verslana, myndi greiða hverjum sem hefði inneignarnótuna í höndum upphæð hennar eða heimila vöruúttekt samkvæmt henni, enda þótt skráð sé hjá Y og á nótuna sjálfa hver sé eigandi nótunnar, a.m.k. kennitala hans. Óeðlilegt væri að greitt yrði samkvæmt nótunni með þeim hætti án þess að krefja handhafa hennar um sönnun þess að hann hafi fengið nótuna framselda frá skráðum eiganda hennar. Yrði fallist á röksemdir Y er ljóst að álitsbeiðandi tapaði innstæðu sinni kr. 20.537 sem verslunin gæti þess vegna notað til sinna þarfa. Slík niðurstaða væri í andstöðu við þá meginreglu laga nr. 48/2003 um neytendakaup, að neytandi fái í hendur vöru sem hann hefur greitt fyrir eða vöruna endurgreidda að öðrum kosti. Á það verður engu að síður að fallast að handhafa inneignarnótu ber að varðveita hana en hins vegar er ekki hægt að fallast á, þótt hann glati inneignarnótunni, að réttur til inneignarinnar falli þar með sjálfkrafa niður þegar skráning inneignarinnar er með þeim hætti sem að framan er lýst. Öðru máli kynni að gegna háttáði svo til að inneignarnótan sjálf væri eina sönnunargagnið um inneignina. Ekki verður betur séð en það ætti að vera mögulegt fyrir Y, þótt það kunni að hafa fyrirhöfn í för með sér, að gera öðrum verslunum þar sem inneignarnótan gildir viðvart um það hvernig háttar til með hana og ekki væri óeðlilegt þótt úttekt væri bundin við verslun Y eina undir þessum kringumstæðum. Samkvæmt framansögðu er það álit meiri hluta kærunefndarinnar að álitsbeiðandi eigi enn rétt til að eða taka vöru út á inneignarnótuna eða fá hana greidda hafi svo verið umsamið í upphafi og beri því að taka kröfu álitsbeiðanda til greina.

VII Álitsorð

Y greiði álitsbeiðanda, X, kr. 20.537, eða heimili henni úttekt vöru í verslun sinni sem nemur þeirri fjárhæð.

Friðgeir Björnsson
formaður

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Sératkvæði Guðrúnar Bjarkar Bjarnadóttur

Samkvæmt 26. gr. neytendakaupalaga nr. 48/2003 getur neytandi skilað gölluðum söluhlut ef gallinn er hvorki sök neytanda né stafar af aðstæðum sem hann varða. Getur neytandi þá m.a. krafist nýrrar afhendingar eða riftunar kaupum. Sé hlutur ógallaður en neytandi vill af öðrum ástæðum skila seldum hlut á neytandi ekki slíkan rétt skv. lögum. Sú framkvæmd verslana að taka við seldum en ógölluðum söluhlutum að beiðni neytanda og annaðhvort bjóða nýjan hlut í staðinn eða innleggsnótu er því umfram lagaskyldu. Flestar verslanir bjóða þó upp á slíka þjónustu við viðskiptavini sína enda sé söluhluturinn heill og ekki of langt liðið frá kaupunum. Verslunum er því í sjálfsvald sett hvort þær setja einhver skilyrði fyrir því að þær taki við ógölluðum hlutum s.s. um að framvísa þurfi sölukvittun eða skilamerki sé á vöru eins og tíðkast í jólaversluninni svo og að framvísa þurfi inneignarnótu þegar ný vara er tekin út á inneignina og að setja tímamörk á það hvenær hægt sé að nýta inneignarnótu.

Samkvæmt lauslegri könnun nefndarmanns er mjög misjafnt hvort verslanir merki inneignarnótur með kennitölu viðskiptamanns. Virðist slíkt gert í þeim tilgangi að tryggja að réttur eigandi inneignarnótunnar framvísi henni við vöruúttekt en sjaldgæft virðist vera að inneignir og vöruúttektir á inneignarnótur séu sérstaklega skráðar á viðskiptamenn í bókhaldi. Þá virðast kassakerfi flestra verslana ekki bjóða upp á þann möguleika að hægt sé að fletta upp inneignum viðskiptamanna þegar vöruúttekt á sér stað, jafnvel þótt slík inneign væri skráð í bókhald verslunar eða í öðru sölukerfi. Er því tæknilegur ómöguleiki fyrir flestar verslanir að bjóða upp á vöruúttektir út á inneignarnótur ef inneignarnótunni er ekki framvísað samtímis.

Af andsvörum gagnaðila í máli þessu virðist mega ráða að upplýsingar um fjárhæð inneignarnótunnar, eiganda hennar og hvenær hún var nýtt að hluta til hafi verið skráðar hjá versluninni. Hins vegar segist gagnaðili að ómögulegt sé „að fylgjast með í verslunum hvort [inneignarnóta] hafi verið notuð áður. Þannig að ef inneignin finnst þá getur finnandi notað hana...“ Þá segir gagnaðili að ekki sé hægt að afskrá, afskrifa eða endurprenta þessa inneign.

Með vísan til ofangreinds ómöguleika svo og þeirrar meginreglu neytendakaupalaga að álitsbeiðandi fékk sannanlega í hendur þá vöru sem hann greiddi fyrir í upphafi hefur verið fylgt er það álit undirritaðrar að hafna verði kröfum

álitsbeiðanda. Þá er enn fremur haft í huga að það skilyrði verslunarinnar um að framvísa skuli inneignarnótu við vöruúttekt getur ekki talist sérstaklega íþyngjandi fyrir neytandann.

Álitsorð

Kröfu álitsbeiðanda, X, er hafnað

Guðrún Björk Bjarnadóttir