

M-85/2010. Álit 28. júlí 2010

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 28. júlí 2010 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-85/2010.

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 22. júní sl. bað X, hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á sófa hjá versluninni Y. Álitsbeiðandi krefst þess að seljandi endurgreiði að fullu kaupverð sófans, kr. 99.000, og að auki kr. 10.000 fyrir skoðun bólstrara á sófanum.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 22. júní sl., gaf kæruneftndin Y kost á andsvörum og bærust þau 2. júlí. Með bréfi dags. 6. júlí, var álitsbeiðanda gefinn kostur á því að gera athugasemdir við andsvörin og frestur til þess til 14. júlí. Engar athugasemdir bærust. Með bréfi, dags. 19. júlí sl., var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni segir m.a. eftirfarandi:

„Keypti sófa 3+2 hjá Y í sept. 2008 á kr. 79.999. Hann var gallaður og var skipt út fyrir nýjan þann 29.9.2009, greitt var kr. 20.000 á milli. Nú eru þeir sófar farnir að síga niður á setu og farnir að rakna upp á saumum. Neytendasamtökin hafi verið í sambandi við A hjá Y en kröfu um endurgreiðslu verið hafnað þrátt fyrir mat bólstrara sem fenginn var heim til að skoða sófann. Þar sem eigandi sófans er pólskur hef ég tekið að mér að senda málið inn fyrir hann og get verið hans staðgengill (B hjá Neytendasamtökunum) vinir X hafa túlkað fyrir hann yfir á ensku.“

Álitsbeiðandi segist hafa kvartað undan galla á sófanum 10. maí sl. og hafi seljandi hafnað þeirri kvörtun 14. s.m.

IV

Úr gögnum málsins

Álitsbeiðninni fylgdi eftirfarandi vottorð C húsgagnabólstrara, dags. 28. maí 2010:

„Að beiðni Neytendasamtakanna fór ég í til X til að skoða sófa sem keyptur var hjá Y fyrir u.þ.b. 9 mánuðum. Eftir skoðun er sætisgrind sófans í lagi, en setunni sem skipt er í 3 sessur er áberandi að í skiptingu er bólstrunin farin að gefa sig, borðar eða fjaðrir í ólagi (ég er ekki búinn að opna sófann). Saumar í setu eru að gefa sig. Grind í baki er laus, þarf að festa. Ég get ekki tekið undir það, að um slæma umgengni sé að ræða, sem hefur verið

nefnt í þessu sambandi (A hjá Y). Sófinn á að þola þá notkun sem honum er ætluð. Y ætti að láta birgjann sinn vita af þessu vandamáli.“

V

Andsvör seljanda

Í andsvörum Y, sem D, skoðunarmaður fyrirtækisins ritar, segir eftirfarandi:

„Undirritaður fór fyrst heim til X þann 28. september 2009 kl. 17.30 að skoða xxx sófasett 3+2 vörunúmer sem hann keypti 1. september 2008 á 79.900 krónur. Í lýsingunni um þessa skoðun kemur fram að þriggja sæta sófinn hafi verið mjög siginn í miðjunni. Ég bauð honum að finna sér sambærilegt sófasett því xxxsettin væru búin. Hann valdi sér sófasett frá xx sófasett 3+2 á 99.900 krónur og hann borgaði 20 þúsund krónur á milli þar sem xx sófinn var talinn mun betri að gæðum en xxx sófasettið sem ég tók til baka sem gallað. Útskiptin fóru svo fram næsta dag þann 29. september 2009 kl. 16.30.

3. maí 2010 fer ég í annað sinn í skoðun til X til að skoða xx sófasettið, þá sé ég að þriggja sæta sófinn var mjög siginn og sófinn leit almennt ekki vel út, umgengnina á þessum sófa tel ég hafa verið mjög slæma, það voru blettir og áverkar á áklæðinu og það marraði í gormafestingum. Þessir áverkar voru ekki nýtilkomnir, ég tel að þeir hafi verið sýnilegir í a.m.k. fjóra til sex mánuði áður en kallað var eftir skoðun hjá Y. Ég hringdi 7. maí kl. 15.10 væntanlega í X og hafnaði þessu máli þá á þeim forsendum að ekki væri um framleiðslugalla að ræða heldur vegna slæmrar umgengni á sófanum. Y er búinn að selja 16 sófasett af þessari gerð og engin kvörtun hefur komið fram fyrr en nú. Ég tel að það þurfi að koma fram hér í þessu erindi að þann 28. ágúst 2009 kl. 15.30 fóru fram útskipti á sófasetti 3+2 á (staðsetning) í stað sófasetts sem var keypt í september 2007 í þessu máli kom fram sama símanúmer og X er skráður með í þessu máli en málið var skráð á öðru útlensku nafni. Í því máli kemur fram að áklæðið var tilkynnt ónýtt nokkrum dögum áður en ábyrgðin rann út á sófasettinu. Sjá fylgirit: Tölvupóstur dags. 28.08.09.

Þegar farið er yfir mat C bólstrara dagsett 28. maí 2010 kemur í ljós að sófinn sé með lausa grind í baki sem var ekki þegar ég skoðaði sófann. Grindin hefur þá losnað eftir að ég skoðaði sófann. Af hverju veit ég ekki.

Ég get tekið undir það með C að sófinn eigi að þola það sem honum er ætlað en C útskýrir það ekki nánar hvað þessi sófi eigi að þola. Það er nokkuð ljóst fyrir mér að þessi sófi hefur fengið slæma meðferð sem sófinn þolir ekki og er ekki gerður fyrir slíkt. Y hefur selt 16 sófasett af sömu tegund frá Jysk og hafa þeir reynst mjög vel til þessa. Saumar í setu sem hann talar um að séu að gefa sig og að borðar og fjaðrir séu í ólagi get ég tekið undir með C en get ekki tekið undir með honum að það sé tilkomið vegna framleiðslugalla.

Ég tel að þessir áverkar á þriggja sæta sófanum séu vegna mikils þyngdarafls, vegna óeðlilegrar notkunar á sófanum og vegna slæmrar umgengni almennt. Það voru blettir í sófanum og rispa í áklæðinu eftir aðskotahlut sem ekki kemur fram í matinu hjá C. Ég taldi að áverkarnir á sófanum hafi byrjað fyrir fjórum til sex mánuðum þegar ég skoðaði sófann 3. maí 2010. Það kemur ekki fram í matinu hvað C hafi haft um það að segja.

Það kom mér á óvart að lesa í matinu að sófinn hafi ekki verið opnaður sem hlýtur að þurfa að gera þegar mál er komið á það stig að það þurfi mat frá hlutlausum fagaðila til að fá sem bestu sýn á málið fyrir alla aðila sem koma að þessu máli. Matsmaðurinn ef ég skil rétt á að vera hlutlaus með öllu en það virðist koma fram áhyggjur í matinu hjá C bólstrara hvað E minn yfirmaður hefur haft um þetta mál að segja. Hann hefur þá væntanlega fengið þær upplýsingar frá fulltrúa Neytendastofu hvað fram fór á milli E og fulltrúa Neytendastofu áður en hann koma að málinu. Ég verð að segja að þetta mat í

heild sinni verður furðu hjá mér og sérstaklega þegar litið er til þess að fagmaður á að eiga hér í hlut. Ég tel að Neytendastofa eigi að byrja á málinu frá grunni vegna hversu vanreifað matið sé.“

VI

Skoðun kærunevndarinnar

Formaður kærunevndarinnar skoðaði sófann 20. júlí sl. Í íbúðinni var félagi áhlitsbeiðanda sem var í sumarleyfi. Ekkert er að sjá athugavert við tveggja sæta sófann. Setpúði í þriggja sæta sófanum er ein heild en skipt í þrennt langleiðina aftur að baki sófans með þeim hætti að tekið hefur verið úr setpúðanum og saumað þannig að líkt er og þrjár sessur séu í sófanum. Þrír lausir púðar mynda bak sófans og hvíla þeir upp við bakgrindina. Án þess að púðarnir séu teknir í burtu sést engin missmíð á sófanum. Hins vegar er laus láréttur listi sem er neðst í bakgrindinni og áklæði yfir bakgrindina er fest á og áklæðið eitthvað farið að losna af honum. Listi þessi hefur verið heftur á grindina en ekki skrúfaður og kann það að hafa leitt til þess að hann losnaði. Áklæðið á setpúðanum sýnist og vera fest við þennan lista að einhverju leyti og hefur eitthvað losnað frá honum og er trosnað á tveimur stöðum eftir því sem best verður séð. Saumar í sófanum sýnast að öðru leyti heilir. Bakpúðarnir hylja listann og það sem trosnað er af áklæðinu. Grindin á framanverðum sófanum og undir honum er lítilliga sigin niður en það sést þó ekki nema eftir henni sé sigtað. Sófinn ber merki um töluvert mikla notkun en er þó ekki hægt að segja að hann sé sérstaklega illa farinn en vera kann að sæti séu eitthvað farin síga og gefa sig. Erfitt er þó að átta sig á því án þess að þekkja sófa af sömu gerð.

VII

Niðurstaða kærunevndarinnar

Kærunevnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur áhlitsbeiðanda og Y falli undir valdsvið nevndarinnar, 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 kærunevnd lausafjár- og þjónustukaupa. Ágreiningur aðila fellur undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup.

Eins og rakið er að framan keypti áhlitsbeiðandi sófann 29. september 2009 og segist hafa kvartaði undan galla á honum 10. maí sl. eða eftir rúmlega 7 mánaða notkun.

Það er álit kærunevndarinnar að það sem að sófanum, sbr. lýsingu í kafla VI og skoðun D og C, stafi helst af notkun sófans, en ekki því sem beinlínis sé hægt að segja að sé smíðagalli á honum. Smíðin hefði þó mátt vera traustari, s.s. eins og að nota skrúfur í lausa baklistann í stað hefta, sem væntanlega hefði getað komið í veg fyrir að hann losnaði. Kærunevndin álitur að ekki séu forsendur fyrir því að neytendakaupalögunum að áhlitsbeiðandi fái endurgreiddan sófann eins og hann gerir kröfu til, sbr. d-lið 1. mgr. 26. gr. laganna. Hins vegar álitur kærunevndin eins og atvikum málsins er háttað að áhlitsbeiðandi geti krafist afsláttar af kaupverðinu, sbr. c-lið 1. mgr. 26. gr. neytendakaupalaga, og metur þann afslátt hæfilegan kr. 25.000.

VIII

Álitsorð

Seljandi, Y, greiði áhlitsbeiðanda, X kr. 25.000.

Friðgeir Björnsson
formaður

Guðrún Björk Bjarnadóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir