

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 31. janúar 2011 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-169/2010:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 23. desember 2010 bað X, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna galla sem hann segir vera á hreinsun á frakka sem Y ehf., hafi annast. Segir hann frakkann vera ónýtan og krefst þess að Y ehf. greiði honum skaðabætur sem nemi verði sambærilegs frakka sem hann segir vera kr. 50-60.000.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 4. janúar sl., gaf kæruneftndin Y ehf. kost á andsvörum og bárust þau 13. janúar. Með bréfi, dags. 13. janúar var álitsbeiðanda gefinn kostur á því að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þær 26. janúar. Með bréfi, dags. 26. janúar var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi kveðst hafa farið með frakka sem hann hafi keypti í Herragarðinum í hreinsun í Y ehf. Þegar hann hafi sótt frakkann 21. desember sl. hafi hann allur verið upphleyptur og í raun ónýtur. Þetta hafi verið í annað eða þriðja sinn sem frakkinn hafi verið hreinsaður en úr fyrri hreinsunum hafi frakkinn alltaf komið óskemmdur. Þegar hann hafi kvartað við Y ehf. hafi sér verið sagt að við hreinsunina hefði verið farið eftir leiðbeiningum á frakkanum og því bæri seljandi hans ábyrgð á tjóninu, en viðurkennt hefði verið að frakkinn væri skemmdur eftir hreinsunina. Álitsbeiðandi kveðst hafa farið til seljanda frakkans sem neitað hafi að bera ábyrgð og vísað á Y. Seljandi hafi sagt máli sínu til stuðnings að hann hefði selt tugi sambærilegra flíka sem enginn galli hefði komið fram á.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum Y ehf. segir eftirfarandi:

„Vegna bréfs dagsettu 4. janúar 2011 vísa ég undirritaður eigandi Y ehf. þeim ásökunum um að ég eða Y beri ábyrgð á skemmd frakkans sem um ræðir algerlega á bug. Þar sem flíkin er greinilega merkt til hreinsunar í þeim hreinsivökva sem er á okkar vélum (perchloroethylene). Einnig vil ég að fram komi að flíkin fór í þessa hreinsivél (25 kg) ásamt ca. 30 öðrum flíkum sem samanstanda af frökkum, jakkafötum og fl. og ekki er neitt athugasvert við þá hreinsun. Þar sem við höfum starfað við fatahreinsun í yfir 27 ár höfum við hins vegar því miður rekið okkur á að þvottaleiðbeiningar og merkingar standast ekki alltaf og er þá ekki við fatahreinsunina að sakast þar sem hún framleiddi

ekki flíkina og það eina sem við höfum að fara eftir er jú þvottaleiðbeiningarnar. Hins vegar bentum við eiganda frakkans á að fara í verslunina þar sem flíkin var keypt og athuga hvað hún segði. Hann gerði það og hringdi síðan úr búðinni ekki sáttur og sagði að afgreiðslumaðurinn hefði hlegið og sagt að hreinsunin hefði straujað frakkann á of heitu. Okkur hjá Y er ekki hlátur í huga og finnum til með neytandanum sem að okkar mati á fullan rétt á því að komast að sannleikanum í málinu.“

V

Athugasemdir álitsbeiðanda

Í athugasemdum sínum segir álitsbeiðandi að hann vilji einungis árétta að frakki hans hafi farið a.m.k. í tvígang í hreinsun og komið óskemmdur til baka. Álitsbeiðandi kvaðst hafa keypt frakkann fyrir 4-5 árum síðan í samtali við formann nefndarinnar 28. janúar sl.

VI

Niðurstaða kæruneftdarinnar

Kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og Y ehf. 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 lög nr. 42/2000 um þjónustukaup.

Við afgreiðslu málsins hefur kæruneftndin leitað aðstoðar sérfróðs aðila, sbr. heimild í 2. mgr. 4. gr. reglugerðar nr. 766/2006.

Að áliti hins sérfróða aðila sem nefndin leitaði til eru merkingar á frakkanum þess efnis að samkvæmt þeim mátti hreinsa hann með því efni og með þeirri aðferð sem Y ehf. notaði. Við nákvæma skoðun á frakkanum kom í ljós að nokkuð víða á honum þrýstist ysta lag frakkans út eins og litlir nabbar séu undir efninu. Ástæðan er sú að litlar kúlur, sem eru límkenndar og teygjanlegar, hafa náð festu við það. Hinn sérfróði taldi verulegar líkur á að við hreinsunina hefðu þessar kúlur orðið til úr milliefni frakkans (flíselíni). Í þessu sambandi gæti aldur frakkans skipt máli, þ.e. að meiri líkur væru á því að þetta gerðist á gamalli flík en nýrri.

Kæruneftndin verður að byggja álit sitt á þeirri skoðun sem á frakkanum var gerð og að framan er rakin. Niðurstaða nefndarinnar er sú að á því verði að byggja að Y hafi staðið að hreinsun frakkans með þeim hætti sem eðlilegan og réttan má telja. Ekki sé hægt að gera þá kröfu til efnalaugarinnar að hún hefði átt með einhverju móti að koma í veg fyrir það að svo fór sem fór með frakkann enda verður illa sé hvernig það hefði mátt verða. Eins og málið liggur fyrir kæruneftndinni álitur hún að álitsbeiðandi eigi ekki úrbótarétt á hendur Y ehf., sbr. ákvæði III. kafla laga nr. 42/2000 og verði því að hafna kröfum hans.

VII

Álitsorð

Kröfum álitsbeiðanda, X, er hafnað.

Friðgeir Björnsson
formaður

Ólafur R. Guðmundsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir