

M-15/2012. Álit 31. maí 2012.

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 31. maí 2012 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-15/2012.

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 22. febrúar 2012 bað X, hér eftir nefndur álitsbeiðandi um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á ilmvatni af Y, hér eftir nefnt seljandi. Álitsbeiðandi telur ilmvatnið gallað og fer fram á að fá annað samskonar ilmvatn í staðinn sem endist lengur en hið gallaða.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 23. febrúar 2012, var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og var tveggja vikna frestur veittur til að skila þeim. Kæruneftndinni bárust engin andsvör frá seljanda og er álit þetta byggt á þeim gögnum sem lágu fyrir nefndinni.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi kveðst hafa keypt ilmvatn á snyrtivörukynningu á vegum seljanda þann 3. mars 2011. Er ilmvatnið úr lúxuslínu kvenna og heitir Z. Á heimasíðu seljanda er verð á 50 ml. glasi kr. 6.400. Er ilminum þar lýst sem djarfri blöndu af hefðinni og nútímanum og samsetning ilma sé af hvíttri rós, bóndarós, patchouli, appelsínublómi, sætum eplum, sandalviði og vanillu.

Álitsbeiðandi kveðst hafa farið að finna sterkari og skrítnari lykt af ilmvatninu 8-9 mánuðum eftir kaupin. Taldi álitsbeiðandi í fyrstu að þetta væri eitthvað í lyktarskyni hennar þar sem álitsbeiðandi hafði nýlega verið kvefuð en lyktin hafi bara ágerst.

Þá segir í álitsbeiðninni:

„Um daginn kom systir mín til mín hún keypti sér eins ilmvatn á sömu kynningunni. Við vorum að ræða um snyrtivörur þegar ég mundi eftir mínu og lét hana lykta af mínu og henni varð bara óglatt af lyktinni og sagði að sitt myndi alls ekki lykta, svona mitt hlyti að vera ónýtt.

Ég hef geymt mitt inní skáp við stofuhita þar sem sól nær ekki að skína. Þar geymi ég einnig önnur ilmvötn sem ég hef keypt þ.a.m ódýr (990kr) ilmvötn sem ég keypti mér 1/2ári á undan Z og það er ekki komin svona skrítin lykt af þeim“

Kveðst álitsbeiðandi hafa sent tölvupóst og hringt til seljanda og greint frá því um hvað málið snerist. Hafi álitsbeiðandi fengið þau svör að ilmvötn geymdust misvel. Seljandi gat ekki sagt álitsbeiðanda af hverju þetta gerist en sú sem álitsbeiðandi talaði við sagðist hafa lent í svona með ilmvatn sem hún keypti annars staðar en hjá seljanda. Kvað seljandi það leiðinlegt, en það væri ekkert sem þau gætu gert. Kvað álitsbeiðandi seljanda ekki einu sinni hafa beðið hana að koma með ilmvatnið til að kanna málið frekar.

Segist álitsbeiðandi hafa keypt nokkur ilmvötn í gegnum tíðina og átt þau jafnvel í mörg ár og finnst þetta því mjög lélegur endingartími á ilmvatni. Þá segir álitsbeiðandi að undir ilmvatninu standi 2015 en endingartími á því sé rétt um 7-8 mánuðir.

Álitsbeiðandi biður því um að fá annað samskonar ilmvatn í staðinn sem endist lengur en í 7-8 mánuði. Þá segir álitsbeiðandi að ef ilmvatn af þessari gerð endist í styttri tíma en önnur ilmvötn væri réttast að taka það fram við sölu þess.

IV

Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og seljanda 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. Viðskipti aðila falla undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup (nkpl), sbr. 1.- 3. mgr. 1. gr. laganna.

Líkt og fram hefur komið hefur seljandi ekki nýtt sér heimild sína til að koma að andsvörum og verður álit þetta því byggt á þeim gögnum sem liggja fyrir.

Í 15. gr. laga um neytendakaup er fjallað um hvaða eiginleika söluhlutur þarf að hafa. Í 1. mgr. 15. gr. segir að söluhlutur skuli, hvað varðar tegund, magn, gæði, aðra eiginleika og innpökkun, fullnægja þeim kröfum sem leiðir af samningi. Þá segir í a- lið 2. mgr. 15. gr. að söluhlutur skuli henta í þeim tilgangi sem sambærilegir hlutir eru venjulega notaðir til. Í b-lið 2. mgr. 15. gr. segir enn fremur að söluhlutur skuli hafa þá eiginleika til að bera sem neytandinn mátti vænta við kaup á slíkum söluhlut að því er varðar endingu og annað.

Álitsbeiðandi telur það vera galla á umræddu ilmvatni að lyktin af því hafi farið að breytast eftir 7-8 mánuði. Telur kærunefndin ástæðulaust að draga þá frásögn álitsbeiðanda í efa.

Ljóst er að ilmvötn geymast misvel og getur þar ýmislegt haft áhrif, s.s. geymslustaður, gæði vörunnar og fleira. Er það þó mat kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa að álitsbeiðandi hafi mátt ætla ilmvatninu lengri endingartíma en 7-8 mánuði.

Niðurstaða kærunefndarinnar er því sú að umrætt ilmvatn sé gallað í skilningi a- og b-liðar 1. mgr. 16. gr. nkpl., sbr. 15. gr. sömu laga. Það leiðir til þess að álitsbeiðandi getur neytt þeirra vanefndaúrræða sem kveðið er á um í 1. mgr. 26. gr. laganna, en eitt af þeim er að krefjast nýrrar afhendingar, sbr. 29. og 30. gr. nkpl. Skal ný afhending fara fram samkvæmt 1. mgr. 30. gr. en þar segir að úrbætur og ný afhending skuli fara fram án kostnaðar og verulegs óhagræðis fyrir neytanda, innan hæfilegs tíma og þannig að neytandinn fái útgjöld sín bætt úr hendi seljanda.

Er það því niðurstaða kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa að seljandi skuli afhenda álitsbeiðanda nýtt ilmvatn í stað þess gallaða.

V

Álitsorð

Seljandi, Y, skal afhenda álitsbeiðanda, X, nýtt ilmvatn í stað þess sem hún keypti af seljanda þann 3. mars 2011.

Áslaug Árnadóttir

Lárus M.K. Ólafsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir