

**Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa**

Hinn 30. janúar 2014 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-76/2013:

**I**

**Álitaefni og kröfugerð**

Hinn 10. september sl. bað X, hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna viðskipta sinna við Y, hér eftir einnig nefnt seljandi. Álitsbeiðandi krefst þess að seljandi greiði sér skaðabætur.

**II**

**Málsmeðferð kæruneftndarinnar**

Með bréfi, dags. 13. september sl., gaf kæruneftndin seljanda kost á andsvörum og bárust þau hinn 26. september. Með bréfi, dags. 3. október, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þær hinn 7. október. Engin frekari gögn bárust nefndinni. Með bréfi, dags. 27. janúar sl., var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

**III**

**Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda**

Í álitsbeiðni og gögnum sem henni fylgdu kemur fram að hinn 25. eða 26. júní fór álitsbeiðandi með tjaldvagn sinn, sem er af gerðinni „Combi-Camp“, til seljanda í þeim tilgangi að selja vagninn. Nefndur seljandi mun vera umboðsaðili fyrir tjaldvagna af áður nefndri gerð, en starfrækir að auki umboðssölu fyrir notaða vagna ýmissa gerða. Þegar komið var á staðinn segist álitsbeiðandi hafa fengið starfsmann seljanda til að hjálpa sér við að opna vagninn. Í ljós kom að í vagninum var mygla. Segir álitsbeiðandi að þetta hafi fengið mjög á sig, en starfsmaður seljanda hafi verið mjög hjálpsamur og sagt sér að seljandi seldi efni, „Mildex-Q“, sem hefði þann eiginleika að geta náð myglunni alveg burt. Segist álitsbeiðandi hafa verið afar fegin að heyra þetta, keypt efnið og farið aftur heim og hreinsað vagninn.

Segist álitsbeiðandi hafa úðað vagninn á þeirri hlið þar sem myglan var ásamt hluta af fortjaldi sem einnig var örlítið myglað. Síðan segist álitsbeiðandi hafa, skv. leiðbeiningum, beðið nokkra stund. Í ákafa sínum við að ná myglunni úr segist álitsbeiðandi einnig hafa úðað innra tjald tjaldvagnsins, þar sem einnig var að finna örlitla myglu, sem og innstu púðana í svefnplássi vagnsins. Segir álitsbeiðandi að afar fljótlega hafi liturinn á þeim hlutum vagnsins sem efninu hafði verið úðað á, tekið að breytast. Þessu segist álitsbeiðandi ekki hafa áttað sig á að myndi gerast. Hún hafi síðan skoðað leiðbeiningarnar með efninu betur og þá séð að þar var ekki mælt með því að úða efninu á bómull. Segist álitsbeiðandi hafa verið miður sín yfir þessu enda hafi efnið stórskemmt tjaldvagninn. Þá hafi ekkert komið fram í leiðbeiningunum með efninu um að tjaldið á vagninum myndi ekki þola efnið, né hafði starfsmaður seljanda bent á að efnið gæti, eða myndi upplitast í kjölfar þess að efninu væri úðað á það.

Daginn eftir segist álitsbeiðandi hafa farið aftur í verslun seljanda og sagt starfsmanni þar frá ógöngum sínum í þeim tilgangi að fleiri þyrftu ekki að lenda í því sama. Að sögn álitsbeiðanda mun starfsmaðurinn hafa svarað því til að þetta hefði verið eina færa leiðin til að ná myglunni úr tjaldvagninum. Segist álitsbeiðandi síðar hafa komist að því að þetta var ekki alls kostar rétt. Fáanleg séu a.m.k. tvö efni sem eyði myglu án ummerkja.

Segir álitsbeiðandi að hlið svefnálmu, hluti af fortjaldi, innra tjald og tveir púðar

tjaldvagnsins séu upplituð eftir efnið. Hafi álitsbeiðandi gert sér grein fyrir því að þetta myndi hafa áhrif á endursöluverð vagnsins þegar hún fór með hann aftur til seljanda eftir þrífín, í þeim tilgangi að láta selja hann. Starfsmaður seljanda hafi hins vegar sagt henni að aðeins þyrfti að bíða eftir réttum kaupanda. Segist álitsbeiðandi hafa beðið starfsmanninn að skoða vagninn, en hann hafi neitað og sagt að hann myndi opna vagninn síðar, vatnsverja hann og koma honum í sölu fyrir helgina. Segist álitsbeiðandi á hafa kvatt og haldið norður í land.

Að sögn álitsbeiðanda mun vagninn þó ekki hafa verið opnaður af starfsmönnum seljanda fyrr en tveimur vikum síðar, eða hinn 11. júní, en þá hringdu starfsmenn seljanda í hana, sögðust hafa opnað vagninn til að vatnsverja hann, komist að því að hann var allur myglaður, og fóru fram á að álitsbeiðandi fjarlægði hann. Ók álitsbeiðandi suður ásamt eiginmanni sínum strax daginn eftir og kom í verslun seljanda síðdegis á föstudegi. Þar tók á móti þeim starfsmaður seljanda og bað þau að fjarlægja vagninn. Segist álitsbeiðandi hafa maldað í móinn og viljað fara með starfsmanninum að skoða vagninn, þar sem hún hefði ekki trúað því að hann væri myglaður. Starfsmaðurinn hafi ekki tekið þetta í mál og fjarlægðu þau því vagninn. Að sögn álitsbeiðanda reyndist vagninn ómyglaður.

Kvörtuðu álitsbeiðandi og eiginmaður hennar við framkvæmdastjóra seljanda og óskuðu eftir því að málið yrði skoðað. Tjáði framkvæmdastjórinn þeim að efnið sem þeim hafði verið selt hefði verið til sölu í fjölda ára án þess að aflita.

Úr varð að álitsbeiðandi fór með vagn sinn á sölu hjá öðrum aðila og mun vagninn hafa verið seldur fyrir kr. 450.000 en það mun vera nokkuð undir markaðsverði, sem virðist nær því að vera um 590.000 samkvæmt verðmati þriðja aðila sem álitsbeiðandi lagði fram. Gerir álitsbeiðandi kröfu um að seljandi greiði henni skaðabætur sem nema mismuninum á markaðsverði og því verði sem vagninn var seldur á.

#### IV

#### Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda kemur m.a. fram að álitsbeiðandi hafi komið með tjaldvagn sinn í verslun seljanda í júní sl. Eftir skoðun á vagninum haf komið í ljós að hann væri ekki í söluhæfu ástandi vegna myglu. Var álitsbeiðanda bent á það, af starfsmanni seljanda, að í boði væri efnið „Mildex-Q“ sem eyddi myglu. Segir seljandi að efnið, sem sem hann flytji ekki inn sjálfur en selji í smásölu, sé afar sterkt og sé það notað á ákveðin efni sé hætt við því að efnið aflitist. Vegna þessa komi eftirfarandi skýrlega fram á umbúðum efnisins: „VARÚÐ NOTIST ALLS EKKI Á ULLAR EÐA BÓMULLAREFNI“. Segir seljandi að starfsmaður sinn hafi undirstrikað afleiðingar notkunar efnisins við álitsbeiðanda og bent á að ef efnið væri notað væri hætta á að tjaldvagninn aflitaðist. Myglan ætti hins vegar að hverfa.

Segir seljandi að álitsbeiðandi krefjist þess nú að hann verði látinn bera ábyrgð á meintu tjóni sem starfsmenn hans hafi valdið henni með því að ráðleggja henni að nota umrætt efni og að álitsbeiðandi byggji þá kröfu sína á c.-lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup. Segir seljandi að til þess að ákvæðið geti átt við þurfi seljandi þegar kaupin fara fram, að hafa vitað eða mátt vita um tilgang neytanda með kaupunum. Ákvæðið leiði til þess að ef starfsmaðurinn vissi eða mátti vita að umrætt efni hentaði álitsbeiðanda ekki í þessum sérstaka tilgangi, hefði starfsmanninum borið að upplýsa álitsbeiðanda um það. Bendir seljandi á að í þessu samhengi sé rétt að hafa í huga að afar erfitt geti verið að glíma við myglu í tjaldvögnum og engan veginn sjálfgefið að hægt sé að ná lyktinni úr þótt skipt sé út dýnum, tjaldvagninn settur í hreinsun eða jafnvel keypt ný innri tjöld. Þetta eigi sérstaklega við ef myglan sé komin í ull og bómull, en myglan sé einna þrautseigust í slíku efni. Menn hafi þó reynt ýmsa hluti, svo sem að nudda klóri í mygluna, nota hin ýmsu hreinsiefni og jafnvel edik og sítrónuvatn. Ekki sé hægt að fullyrða um það hvert þessar úrræða virkar best, en starfsmaður seljanda taldi að „Mildex-Q“ væri rétta efnið fyrir álitsbeiðanda enda um að ræða efni sem reynst hafi afar vel og seljandi hafi selt í fjölda ára. Hvort önnur efni hefðu

dugað til að eyða myglunni án þess að aflita vagninn sé óvíst og alls ekkert hægt að fullyrða um það. Það sem skipti máli er að starfsmaður seljanda hafi bent á að „Mildex-Q“ væri kostur sem unnt væri að nota til að eyða myglu, en jafnframt tekið það fram að efnið kynni að hafa afleiðingar í för með sér, eins og skýrlega komi fram á umbúðum þess.

Segir seljandi að hann geti ekki tekið ábyrgð á því að álitsbeiðandi hafi ekki farið eftir leiðbeiningum um notkun „Mildex-Q“, né ráðleggingum starfsmanns hans og hafnar því öllum kröfum álitsbeiðanda.

## V

### **Athugasemdir álitsbeiðanda við andsvör seljanda**

Í athugasemdum álitsbeiðanda við andsvör seljanda ítrekar álitsbeiðandi að aðeins ein hlið tjaldvagnsins hafi verið mygluð, en ekki allur vagninn líkt og ráða megi af andsvörum seljanda. Þá ítrekar álitsbeiðandi að starfsmaður seljanda, sem benti henni á og seldi efni „Mildex-Q“, hafi aldrei minnst á að efnið gæti valdið aflitun, aðeins að það tæki burt alla myglu. Það hafi ekki verið fyrr en eftir að vagninn hafði verið hreinsaður að annar starfsmaður seljanda hafi bent á að efnið ylli aflitun. Segir álitsbeiðandi enn fremur að þegar hún hafi talað við framkvæmdastjóra seljanda hafi hann ekki kannast við að efnið aflitaði. Séu starfsmenn seljanda því margsaga. Að lokum bendir álitsbeiðandi á að seljandi sé umboðsaðili fyrir tjaldvagna af þeirri tegund sem málið snýst um. Starfsmenn seljanda ættu því að vita hvaða efni séu í slíkum tjaldvögnum svo þeir geti leiðbeint viðskiptavinum sínum af ábyrgð.

## VI

### **Niðurstaða kærunefndarinnar**

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og seljanda 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 kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa. Ágreiningur aðila fellur undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup.

Eins og að framan er rakið keypti álitsbeiðandi hreinsiefni af gerðinni „Mildex-Q“ af seljanda í júní 2013. Ekki kemur fram hvert kaupverðið var. Efnið var ætlað í þeim tilgangi að hreinsa myglu úr tjaldvagni álitsbeiðanda. Mun notkun efnisins, hvað þetta varðaði, hafa skilað tilætluðum árangri. Hins vegar hafi efnið valdið aflitun á þeim hluta tjaldvagnsins sem efnið var notað á. Þetta telur álitsbeiðandi hafa valdið sér tjóni, fólgnu í því að tjaldvagninn seldist á lægra verði en ella hefði verið, og að það tjón sé á ábyrgð seljanda. Rökstuðningur álitsbeiðanda er sá að seljandi sé umboðsaðili fyrir tjaldvagna sömu gerðar og álitsbeiðandi átti og við sölu á efninu hafi starfsmanni seljanda verið skylt að upplýsa álitsbeiðanda um að notkun efnisins kynni að valda upplitun á tjaldvagninum. Þetta hafi starfsmaður seljanda ekki gert og þar af leiðandi hafi varan sem hann seldi álitsbeiðanda verið gölluð. Sá galli hafi síðan valdið álitsbeiðanda tjóni sem seljandi sé ábyrgur fyrir. Seljandi aftur á móti þvertekur fyrir annað en að slíkar upplýsingar hafi verið veittar af starfsmanni hans við söluna á efninu og bendir þar að auki á að skýrlega komi fram á umbúðum efnisins að það megi ekki nota á ullar- eða bómullarefni, en hlutar tjaldvagnsins munu vera úr síðarnefnda efninu.

Um galla er fjallað í 15. og 16. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup. Í a-lið 1. mgr. 16. gr. segir að söluhlutur teljist gallaður ef „hann sé ekki í samræmi við þær kröfur sem fram koma í 15. gr.“ Í c-lið 2. mgr. 15. gr. segir að söluhlutur skuli „henta í ákveðnum tilgangi sem seljandinn vissi eða mátti vita um þegar kaup voru gerð, nema leiða megi af atvikum að neytandi hafi ekki byggt á sérþekkingu seljanda og mati hans eða hafi ekki haft sanngjarna ástæðu til þess.“

Söluhlutur telst þó ekki gallaður nema gallinn sé „hvorki sök neytanda né stafar af

aðstæðum sem hann varða” eins og segir í 1. mgr. 26. gr. laganna.

Í áðurnefndum c-lið 2. mgr. 15. gr. laganna er sett það skilyrði að seljandi hafi við kaupin vitað, eða mátt vita hver tilgangur neytanda var með kaupunum. Samkvæmt því sem fram er komið í gögnum málsins er enginn vafi á að svo var farið, þ.e. að starfsmaður seljanda hafi vel vitað í hvaða tilgangi álitsbeiðandi vildi kaupa efnið „Mildex-Q“, enda hafði seljandi sjálfur stungið upp á því efni við álitsbeiðanda þegar í ljós hafði komið að tjaldvagn hennar var myglaður. Ekki er heldur deilt um að efnið hafi skilað þeim árangri sem lofað var, þ.e. að eyða myglu. Hins vegar er deilt um það hvort starfsmaður seljanda hafi við sölu efnisins til álitsbeiðanda, gert henni grein fyrir því að efnið gæti einnig verið líklegt til að valda upplitun á því efni sem því væri úðað á. Í ljósi þess að seljandi er umboðsaðili fyrir tjaldvagna sömu gerðar og tjaldvagn álitsbeiðanda var af, verður ekki um það deilt að hann telst í skilningi áðurnefnds ákvæðis laganna, hafa sérþekkingu á slíkum vögnum og meðferð á þeim. Að mati kærunefndarinnar hefði seljandi því verið skylt að greina álitsbeiðanda nokkuð ítarlega frá eiginleikum efnisins „Mildex-Q“ við sölu þess og þar með talið að efnið gæti valdið upplitun. Hafi seljandi ekki gert það, gæti efnið talist gallað í skilningi c-liðar 2. mgr. 15. gr., sbr. 1. mgr. 16. gr. Leiðbeiningar á efninu sjálfu nægja ekki til að létta þessari skyldu af seljanda. Hins vegar eru aðilar máls ósammála um það hvaða upplýsingar starfsmaður seljanda gaf álitsbeiðanda við kaupin á efninu. Seljandi heldur því fram að starfsmaður hans hafi gefið þær upplýsingar að efnið myndi vissulega eyða myglu, en einnig upplita það efni sem því væri úðað á. Álitsbeiðandi fullyrðir að henni hafi ekki verið tjáð fyrir en á síðara tímamarki og þegar það var um seinan, að efnið gæti valdið upplitun. Engin gögn liggja fyrir um þessi samskipti álitsbeiðanda við starfsmann seljanda önnur en orð hennar og seljanda. Stendur því orð gegn orði. Í ljósi framangreinds telur kærunefndin að álitsbeiðanda hafi ekki tekist að sýna fram á að efni það sem hún keypti af seljanda hafi verið haldið galla í skilningi laga nr. 48/2003 um neytendakaup og verður því að hafna kröfum hennar.

## VI

### Álitsorð

Kröfum álitsbeiðanda, X, er hafnað.

---

Pétur Örn Sverrisson  
formaður

---

Jón Rúnar Pálsson

---

Hildigunnur Hafsteinsdóttir