

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 4. apríl 2013 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-91/2012:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 9. nóvember sl. bað X, hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna varahlutar, sem hann keypti af Y, hér eftir einnig nefnd seljandi. Álitsbeiðandi telur sig hafa fengið afhentan rangan varahlut og krefst þess að seljandi leggi sér til réttan varahlut eða endurgreiði sér að fullu.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 13. nóvember sl., gaf kæruneftndin seljanda kost á andsvörum og bærust þau hinn 22. nóvember. Með bréfi, dags. 27. nóvember, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og bærust þær hinn 3. desember. Með bréf, dags. 5. desember, var seljanda gefinn kostur á að koma að frekari andsvörum og frest til þess til 19. desember. Engin frekari gögn bærust nefndinni. Með bréfi, dags. 3. apríl sl., var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni og fylgigögnum með henni, kemur fram að álitsbeiðandi keypt nokkra varahluti í bifreið sína, sem er af gerðinni Suzuki Sidekick Sport 1.8l, af seljanda. Samkvæmt reikningi, dags. 4. september 2012, var um að ræða samtals níu varahluti og greiddi álitsbeiðandi samtals kr. 126.801 fyrir þá. Einn þessara hluta, sem samkvæmt sama reikningi ber heitið „Moog Center Link“ og kostaði kr. 29.561, passar að sögn álitsbeiðanda ekki í bifreið hans, heldur í bifreiðar sömu tegundar, en af annarri undirtegund og með minni vél en bifreið álitsbeiðanda. Skv. kvittun sem einnig fylgdi álitsbeiðni, greiddi álitsbeiðandi að fullu fyrir alla varahlutina sama dag og áður nefndur reikningur var gefinn út.

Segir álitsbeiðandi að pöntunin á varahlutunum hafi farið fram með þeim hætti að hann hafi pantað varahlutina hjá seljanda eftir tilgreindu nafni þeirra fyrir sína undirtegund af bifreið. Eftir afhendingu og greiðslu fyrir kaupin hafi komið í ljós að áður nefndur „Moog Center Link“ þ.e. millibilsstöng í stýrisbúnað, passaði ekki í bifreið álitsbeiðanda. Eftir að hafa kannað málið hjá Suzuki umboðinu hafi komið í ljós að millibilsstöngin var ætluð bifreið af annarri undirtegund. Segist álitsbeiðandi næst hafa kannað vefsíðu hjá birgi seljanda og á þeirri vefsíðu sé sama partanúmer á millibilsstöng fyrir bifreið álitsbeiðanda og bifreiðir af annarri undirtegund. Segir álitsbeiðandi að þetta hafi hann ekki haft hugmynd um og samkvæmt því sem honum hafi verið tjáð af Suzuki umboðinu hérlendis geti þetta ekki staðist því að engar samskonar millibilsstangir eigi að passa í báðar undirtegundirnar, en samkvæmt upplýsingum frá birginum passi millibilsstangirnar í bifreiðar af báðum undirtegundum, séu þær án vökvastýris. Þetta telur álitsbeiðandi, með vísan til fyrrnefndra upplýsinga frá Suzuki umboðinu, vera rangt. Bifreiðar af þeirri undirtegund sem álitsbeiðandi á, séu ekki framleiddar án vökvastýris.

Álitsbeiðandi segist ósammála þeirri fullyrðingu seljanda að hann hafi sjálfur pantað varahlut sem ekki passi í hans bíl og að það sé á hans ábyrgð en ekki seljanda. Það rétta sé að álitsbeiðandi pantaði varahlut fyrir sína bifreið og fékk varahlut sem ekki passar í hana. Sem

fyrir segir gerir álitsbeiðandi þá kröfu að seljandi afhendi sér réttan íhlut í bifreið sína, sér að kostnaðarlausu, ella að seljandi endurgreiði sér að fullu.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum, rituðum af verslunarstjóra seljanda, kemur fram að álitsbeiðandi hafi komið í verslun seljanda hinn 9. ágúst 2012 og beðið verslunarstjóra að panta nokkra varahluti fyrir sig að utan. Hafi álitsbeiðandi tjáð starfsmanni seljanda hvaða varahluti hann vantaði og hjá hverjum seljandi gæti pantað þá. Hvað varði pöntun á millibilsstöng sem álitsbeiðandi kvartar undan, hafi álitsbeiðandi sjálfur tekið fram að fyrri bragði að téða stöng væri hvergi hægt að fá nema á tilteknu vöruhúsi erlendis, en þaðan hafi stöngin síðan verið pöntuð. Segir í andsvörum að starfsmaður hans hafi til öryggis flett um vörunúmeri því er álitsbeiðandi sagði vera á stönginni hjá einum af aðalbirgjum seljanda, en þar hafi varan reynst dýrari en hjá þeim aðila sem álitsbeiðandi vísaði á og vildi versla við og því hafi stöngin verið pöntuð frá þeim aðila. Segir álitsbeiðandi jafnframt að í tilvikum sem þessu, þar sem viðskiptavinur komi með vörunúmer og vöruhús til seljanda og óski eftir að hann panti þær vörur, líti seljandi svo á að viðskiptavinurinn sé búin að forvinna ákveðna vinnu og endurspegli það alltaf verðin frá seljanda þar sem hann líti eingöngu á sig sem innflutningsaðila í slíkum tilvikum. Þá segir í andsvörum að álitsbeiðandi hafi ekki gefið upp skráningarnúmer bifreiðar sinnar né verksmiðjunúmer hennar og því hafi ekki verið hægt að bera saman vörunar sem hann pantaði við bifreið hans, en það hafi seljandi talið óþarft af sinni hálfu þar sem álitsbeiðandi hafi ákveðið fyrirfram hvaða hluti hann vildi panta.

Seljandi vísar næst til fylgigagna með andsvörum þar sem, að sögn seljanda, má greinilega sjá að sá varahlutur sem deilt er um og álitsbeiðandi bað um að yrði pantaður, er fyrir bifreiðar án vökvastýris, en bifreið álitsbeiðanda sé með vökvastýri. Virðist seljandi vera að vísa þar til vefsíðu sem álitsbeiðandi mun hafa skoðað áður en hann pantaði varahlutinn. Þá bendir seljandi á að það sé ekki í sínum verkahring að vita hvaða bifreiðar séu, eða séu ekki, framleiddar með vökvastýri og hvað varði bifreið álitsbeiðanda, þá geti vel verið svo að þrátt fyrir að bifreiðar sömu tegundar og álitsbeiðanda, séu aðeins seldar með vökvastýri hérlandis, útiloki það ekki að slíkar bifreiðar séu fánlegar án vökvastýris annarsstaðar í heiminum.

Að lokum rekur seljandi að þegar í ljós hafi komið að millibilsstöngin passaði ekki hafi starfsmenn hans fundið réttan varahlut í bifreið álitsbeiðanda og hafi komið í ljós að sá hlutur var mun dýrari en hluturinn sem pantaður var fyrir álitsbeiðanda. Hafi seljandi þá boðið álitsbeiðanda að lækka verðið á ranga varahlutnum niður í kostnaðarverð, þ.e. úr kr. 29.561 niður í kr. 20.171 og selja honum rétta hlutinn einnig á kostnaðarverði, þ.e. kr. 27.257 í stað kr. 37.800. Eins var álitsbeiðanda boðið að kannað yrði fyrir hann hvort það borgaði sig að skila varahlutnum aftur til birgisins, en að nánar athuguðu máli hafi það reynst óhagkvæmt. Segir seljandi að draga verði þá ályktun að því tilboði hafi álitsbeiðandi hafnað með því að leita til kærunefndarinnar og ítrekað að seljandi hafi reynt af fremsta megni að takmarka tjón álitsbeiðanda vegna pöntunar hans, en að mistökin hafi verið álitsbeiðanda en ekki seljanda.

V

Athugasemdir álitsbeiðanda við andsvör seljanda

Í athugasemdum álitsbeiðanda kemur m.a. fram að hann telji sig ekki eiga að sitja uppi með rangan varahlut eða borga mun hærra verð fyrir réttan hlut. Tekur álitsbeiðandi fram að aðrir hlutir í sömu pöntun hafi verið í lagi og rétt sé að álitsbeiðandi hafi vísað á ákveðinn birgi, sem seljandi eigi viðskipti við, þegar hann gerði pöntun sína. Segist álitsbeiðandi hafa tilgreint heiti bifreiðar sinnar, tegund og ásgærð og spurt starfsmann seljanda hvort þeir hlutir sem hann væri að óska eftir pössuðu ekki örugglega í sinn bíl. Þetta hafi sér í lagi átt við um

millibilsstöngina. Þá segist álitsbeiðandi aldrei hafa vísað í vörunúmer, heldur einungis heiti á þeim varahlutum sem hann vantaði og hjá hvaða birgi hann héldi að besta verðið á þeim hlutum væri. Þá bendir álitsbeiðandi á að hann hafi keypt umræddan varahlut af seljanda en ekki af erlenda birginum. Fyrir því sé hann með reikning, sem hann líti á sem kaupsamning og sá kaupsamningur hljóði upp á þá íhluti sem hann hafi óskað eftir, en ekki hafi verið staðið við samninginn. Eins segist álitsbeiðandi hvorki hafa verið beðinn um bíl- né verksmiðjunúmer þegar pöntunin fór fram.

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 nr. 48/2003 um neytendakaup sbr. 2. og 3. mgr. 1. gr. laganna þar sem seljandi hafði atvinnu sína af sölu og álitsbeiðandi var einstaklingur sem keypti söluhlut utan atvinnustarfsemi. Samkvæmt 1. mgr. 3. gr. sömu laga er óheimilt að semja um eða bera fyrir sig kjör sem eru neytanda óhagstæðari en leiða mundi af lögnum.

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

Eins og að framan er rakið keypti álitsbeiðandi nú varahluti af seljanda skv. reikningi dags. 4. september 2012 fyrir kr. 126.801. Voru varahlutirnir allir ætlaðir í bifreið seljanda sem mun vera af gerðinni Suzuki Sidekick Sport 1.8l, árgerð 1997. Í ljós kom að einn varahlutanna, millibilsstöng í stýrisbúnað sem kostaði kr. 29.561, passaði ekki í bifreið álitsbeiðanda, heldur var ætluð bifreið af annarri undirtegun.

Í 15. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup er fjallað um eiginleika söluhlutar. Þar segir m.a.:

„Söluhlutur skal, hvað varðar tegund, magn, gæði, aðra eiginleika og innpökkun, fullnægja þeim kröfum sem leiðir af samningi.

Ef annað leiðir ekki af samningi skal söluhlutur:

a. henta í þeim tilgangi sem sambærilegir hlutir eru venjulega notaðir til;

b. hafa þá eiginleika til að bera sem neytandinn mátti vænta við kaup á slíkum söluhlut að því er varðar endingu og annað;

c. 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;“

Samkvæmt áðurnefndum reikningi, dags. 4. september, er sá varahlutur sem álitsbeiðandi pantaði og telur sig hafa verið ranglega afgreiddan um nefndur „Moog Center Link“ og mun það heiti samsvara þeirri millibilsstöng sem álitsbeiðandi fékk afhenta. Í c-lið tilvitnaðrar 2. mgr. 15. gr. er vísað til þess að ef ekki leiði annað af samningi skuli söluhlutur 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. Í skýringum við 15. gr. í frumvarpi laga nr. 48/2003 um neytendakaup segir m.a. um c-lið greinarinnar:

„Ákvæði c-liðar hefur sérstaka þýðingu þegar neytandi getur ekki tilgreint nákvæmlega sérstaka eiginleika söluhlutar á annan veg en að lýsa tilgangi kaupanna. Oft hefur seljandinn nauðsynlega sérkunnáttu til þess að velja þann hlut sem hentar best í þeim tilgangi sem neytandinn lýsir. Jafnvel þótt unnt væri að nota aðra hluti í staðinn getur verið að þeir séu óhentugri eða dýrari í rekstri en þeir sem henta best. Þegar svo stendur á ber seljandi ábyrgð á

Því að gefa neytanda réttar upplýsingar um val hlutar. Þegar pantaðir eru varahlutir verða þeir auðvitað að hæfa aðalhlut, bæði með hliðsjón af því að fella þessa hluti saman og því hlutverki sem aðalhlut er ætlað að gegna.

Í sumum tilvikum hefur neytandinn mesta sérþekkingu til að bera þegar metið er hvaða eiginleika söluhlutur skal hafa svo að tilgangi kaupanna verði náð. Birtist það þá gjarnan þannig gagnvart seljanda að neytandinn treystir ekki á sérþekkingu hans. Í slíkum tilvikum er lítil sanngirni í því að seljandinn beri ábyrgð á því að ekki hefur náðst hinn sérstaki tilgangur með kaupunum þótt honum hafi mátt vera um það kunnugt. Því er gerð undantekning varðandi þau tilvik þar sem atvik bera það með sér að neytandinn hefur ekki, hvað hinn sérstaka tilgang varðar, byggt á sérþekkingu seljanda eða mati hans eða hafði ekki sanngjarna ástæðu til þess. Ákvæðið á t.d. við þegar neytandi hefur lagt fram nákvæma tæknilega sundurliðun á eiginleikum hlutar. Ef hluturinn er gæddur þessum eiginleikum getur neytandinn ekki borið það fyrir sig gagnvart seljanda að hann geti ekki notað hlutinn.“

Samkvæmt orðalagi greinarinnar og skýringum með henni, takast hér á tvenn sjónarmið; sérþekking seljanda og sérþekking neytanda á þeim hlut sem neytandi hyggst kaupa af seljanda. Álitsbeiðandi í máli þessu, starfar sem bifvélavirki. Þá sérþekkingu nýtti hann sér þegar hann hugðist panta varahluti í bifreið sína hjá álitsbeiðanda með því að afla sér fyrirfram upplýsinga um hjá hvaða birgjum seljanda væri hagstæðast að panta þá varahluti sem hann hugðist festa kaupa á. Verður ekki annað ráðið af gögnum máls að seljanda hafi þetta verið kunnugt þegar kaupin fóru fram. Er það því mat kærunefndarinnar að þau mistök sem áttu sér stað í pöntun á umræddri millibilsstöng verði ekki rakin til seljanda. Sé því ekki við seljanda að sakast að eiginleikar hlutarins hafi ekki verið í samræmi við þann tilgang sem álitsbeiðandi hafði ætlað honum. Getur söluhluturinn því ekki talist gallaður í skilningi 1. mgr. 16. gr. sbr. 15. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup. Verður því þegar af þessum sökum að hafna kröfum álitsbeiðanda.

VII Álitsorð

Kröfum álitsbeiðanda, X, er hafnað.

Pétur Örn Sverrisson
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir