

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 12. mars 2013 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-82/2012:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 19. október sl. bað X, hér eftir einnig nefnd álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna galla sem hún telur vera á rúðugleri sem hún keypti af Y, hér eftir einnig nefnt seljandi. Álitsbeiðandi krefst þess að seljandi kosti ný rúðugler og ísetningu þeirra.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 22. október sl., gaf kæruneftndin seljanda kost á andsvörum og bárust þau hinn 9. nóvember. Með bréfi, dags. 13. nóvember sl., var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þær hinn 26. nóvember. Engin frekari gögn bárust nefndinni. Með bréfi, dags. 7. 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 sumarið 2012 pantaði álitsbeiðandi gler í stofuglugga íbúðar sinnar af seljanda. Voru gluggarnir mældir upp af föður álitsbeiðanda, húsasmiði, samkvæmt svokölluðu falsmáli og skrifaði hann málin niður á teikningu. Eiginmaður álitsbeiðanda fór síðan með sömu teikningu til seljanda og pantaði rúðugler samkvæmt mælingunni og tók seljandi ljósrit af mælingunni til að útbúa, eða panta glerið eftir. Segir álitsbeiðandi að seljandi hafi aldrei spurt eiginmann sinn hvort mælingin tæki til falsmáls eða glermáls. Þegar glerið var afhent kom í ljós að það var of stórt. Taldi faðir álitsbeiðanda að seljandi hefði gleymt að draga frá þá millimetra frá falsmálmælingunni sem nauðsynlegt sé til að fá út rétt glermál. Þetta féllst seljandi ekki á og taldi mistökin ekki vera sín heldur hefði þeim verið tjáð að á mælingin á teikningunni væri samkvæmt glermáli.

Segir álitsbeiðandi að þegar seljandi hafi skoðað gögn sín um pöntunina, þ.m.t. ljósrit af teikningu föður hennar, hafi þar verið skrifað glermál. Það orð sé hins vegar ekki að finna á frumritinu sem álitsbeiðandi hafi undir höndum. Segir álitsbeiðandi að því sé staðan í raun sú að orð sé gegn orði. Segir álitsbeiðandi að seljandi vilji ekki taka mistökin á sig, en hafi komið til móts við sig með því að bjóða ný rúðugler á kostnaðarverði. Þetta sættir álitsbeiðandi sig ekki við og gerir þá kröfu að seljandi leggi sér til gler að kostnaðarlausu og greiði fyrir ísetningu þess. Segir álitsbeiðandi að seljandi sé fagfyrirtæki og því hvíli skylda á því að afla viðeigandi upplýsinga þegar pöntun er tekin svo ekki verði misskilningur líkt sá er hér sé uppi.

Meðfylgjandi álitsbeiðni voru reikningar fyrir rúðuglerjum, annar dags. 28. ágúst 2012 að upphæð kr. 92.295, hinn dags. 17. október 2012, að upphæð kr. 56.960. Þá er að finna yfirlit yfir stærð glerjanna, bæði þau upprunalegu og þau sem álitsbeiðandi pantaði í þeirra stað. Er munurinn um 8 mm á breidd og lengd hvers glers. Að lokum fylgir með umrædd mæling sem faðir álitsbeiðanda framkvæmdi.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum, rituðum af framkvæmdastjóra seljanda, er rakið að seljandi sé með mjög skýra ferla þegar viðskiptavinir komi og panti gler. Ástæða þessa sé sú að allt gler sé sérframleitt og fari því pantanir aldrei í framleiðslu nema seljandi viti hvort stærðir sem viðskiptavinur gefi upp séu fals- eða glermál. Viti viðskiptavinur ekki muninn á gler- og falsmáli útskýri seljandi alltaf hver munurinn sé svo ekki komi upp misskilningur.

Vísar seljandi næst til mælinga tengdaföður seljanda sem eigenmaður álitsbeiðanda komi með til seljanda. Tók nafngreindur starfsmaður seljanda við teikningunni og ljósritaði spurði hvort um væri að ræða gler- eða falsmál. Hafi eigenmaður álitsbeiðanda svarað því til að um glermál væri að ræða og hafi starfsmaður seljanda þá beðið hann um að rita það á teikninguna og varð hann við því. Það sé því ekki rétt sem álitsbeiðandi heldur fram, að ekki sé vitað hver ritað orðið „glermál“ á umrædda teikningu. Það hafi verið eigenmaður álitsbeiðanda. Þegar kvartað var undan glerinu hafi bæði starfsmaður seljanda og eigenmaður álitsbeiðanda gert rithandarsýnishorn og sást glögglega að skriftin á teikningunni var eigenmannsins. Fylgir afrit af eintaki seljanda af teikningunni með álitsbeiðninni. Eftir að komið hefði í ljós að mistökin voru eigenmanns álitsbeiðanda hafi verið sæst á að álitsbeiðandi fengi ný rúðugler á kostnaðarverði. Segist seljandi ekki á nokkurn hátt hafa brotið á álitsbeiðanda eða eigenmanni hennar og ítrekar að starfsmenn hans hafi beðið álitsbeiðanda um allar upplýsingar áður en glerin voru pöntuð.

V

Athugasemdir álitsbeiðanda við andsvör seljanda

Í athugasemdum álitsbeiðanda, rituðum af álitsbeiðanda og eigenmanni hennar, er byrjað á að rekja að sá starfsmaður seljanda sem samkvæmt andsvörum seljanda átti að hafa afgreitt pöntunina hafi verið í fríi á þeim tíma sem pöntunin var gerð og því geti ekki verið að hann hafi tekið við pöntuninni. Telja álitsbeiðandi og eigenmaður hennar því rétt að fara betur yfir atvik málsins. Þar segir að eigenmaður álitsbeiðanda hafi farið á söluskrifstofu seljanda í júlí sl. með gróft mál af rúðuglerjunum og óskað eftir tilboði. Þar hafi hann hitt áður nefndan starfsmann seljanda, en honum hafði verið bent á að tala við hann. Stuttu síðar sendi seljandi álitsbeiðanda tilboð og var því tekið. Vikuna eftir verslunarmannahelgi fór eigenmaður álitsbeiðanda aftur á söluskrifstofu seljanda til að ganga frá pöntun. Þegar þar hafi verið komið hafi hann hitt starfsmann sem hann þekkti ekki en hún hafi tekið við pöntuninni og tjáð honum að áður nefndur starfsmaður væri í fríi. Bað eigenmaður álitsbeiðanda starfsmanninn um að taka afrit af teikningunni þeirri sem hann hafði komið með þar sem á voru mælingar fyrir glerin. Aldrei hafi starfsmaðurinn spurt hann hvort um væri að ræða fals- eða glermál og því sé enginn möguleiki að hann sjálfur hafi skrifað orðið „glermál“ á umrædda teikningu. Rétt sé að eigenmaður álitsbeiðanda og áður nefndur starfsmaður hafi á síðara stigi gert rithandarsýnishorn, hins vegar hafi ekki verið rétt að faðir eigenmanns álitsbeiðanda hafi talið rithöndina á teikningunni rithönd sonar síns, svo sem haldið sé fram í andsvörum seljanda. Þessu til stuðnings fylgir rithandasýnishorn athugasemduðum, ásamt því að álitsbeiðandi fer fram á að seljandi leggi fram samskonar sýnishorn frá sínu starfsfólki.

VI

Niðurstaða kærunevndarinnar

Atvik máls þessa eru óumdeild ef frá er talið hvað aðilum máls fór á milli þegar eigenmaður álitsbeiðanda lét seljanda í té teikningar af gluggamálum, en samkvæmt mælingu á þeim teikningum lét seljandi útbúa rúðugler handa álitsbeiðanda. Voru teikningar álitsbeiðanda með mælingum sem miðuðu við falsmál glugga þeirra sem glerja átti. Glermál er nokkrum mm minna á alla kanta og þar sem glerin voru útbúin samkvæmt mælingunni, þ.e.

falsmáli en ekki glermáli, pössuðu þau ekki í þá glugga sem þau voru pöntuð í. Samkvæmt álitsbeiðanda spurði starfsmaður seljanda eiginmann álitsbeiðanda, sem gerði pöntunina, ekkert út í það hvort teikningin sem hann framvísaði væri með mælingum miðað við gler- eða falsmál, en það telur álitsbeiðandi að seljandi hefði átt að gera, enda sérfræðingur á sínu sviði. Seljandi heldur því hins vegar fram að starfsmaður hans hafi einmitt spurt hvort mæling miðaði við gler- eða falsmál og fengið eiginmann álitsbeiðanda til að rita á teikninguna sem hann kom með, um hvort væri að ræða. Er því ekki upplýst hvað í raun fór fram í því samtali, lýsing aðila ósamhljóða og lítt byggjandi á gögnum málsins til að taka afstöðu til þessa atriðis.

Álitsbeiðandi hefur gert kröfu um að seljandi greiði kostnað við þau nýju gler sem þurfti að útbúa, auk kostnaðar vegna ísetningu þeirra. Hefur seljandi þegar greitt fyrir hvort tveggja og er því í raun um skaðabótakröfu að ræða. Hins vegar liggur ekki fyrir kostnaður álitsbeiðanda við ísetningu glerjanna, þrátt fyrir að gerð sé krafa vegna hennar.

Að áliti kæruneftdarinnar veltur skaðabótaskylda í þessu máli m.a. á því hvers sök það er að rúðuglerin sem upphaflega voru útbúin fyrir álitsbeiðanda voru ekki í réttir stærð. Um það eru aðilar, sem fyrr segir ósammála og stendur þar orð gegn orði. Kæruneftndin álítur að eigi að upplýsa með nægjanlegum hætti hvernig atvikum öllum hafi verið háttað, til þess að hægt sé að taka rökstudda afstöðu til kröfu álitsbeiðanda, sé nauðsynlegt að þeir sem að málinu komu verði yfirheyrðir en það verður ekki gert fyrir kæruneftndinni. Kæruneftndin vísar því álitsbeiðninni frá sér með heimild í 1. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 766/2006 um kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa.

VII

Álitsorð

Álitsbeiðni X er vísað frá kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa.

Pétur Örn Sverrisson
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir