

Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 3. desember 2014 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-68/2014:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 2. september sl. bað X, hér eftir einnig nefnd álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna galla sem hún telur vera á skóm, sem hún keypti Y, hér eftir einnig nefnt seljandi. Álitsbeiðandi krefst þess að kaupunum verði rift.

II

Málsmeðferð kærunefndarinnar

Með bréfi, dags. 5. september sl., gaf kærunefndin seljanda kost á andsvörum og bárust þau hinn 8. september. Með bréfi, dags. 12. september, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þær hinn 17. desember. Með bréfi, dags. 24 september, var seljanda gefinn kostur á frekari andsvörum og frestur til þess til 8. október.. Engin frekari gögn bárust nefndinni. Með bréfi, dags. 1. desember, var aðilum tilkynnt að kærunefndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni og gögnum sem henni fylgdu kemur m.a. fram að hinn 9. janúar 2014 keypti álitsbeiðandi skó, framleidda af Strategia, á útsölumarkaði á vegum seljanda. Var kaupverð skóna um kr. 23.000, en upphaflega höfðu þeir kostað um kr. 60.000. Fór álitsbeiðandi í skóna á sölustað og heim til sín, en þegar þangað var komið voru hvítir sokkar sem álitsbeiðandi í orðnir svartir að hluta. Þá voru fætur álitsbeiðanda einnig svartir, mest á hæl og undir il. Taldi álitsbeiðandi skóna gallaða og fór með þá ásamt sokkunum til seljanda. Þar var henni tjáð að seljandi ætti rétt á að lagfæra skóna. Samþykkti álitsbeiðandi það og þegar hún sótti skóna aftur var henni sagt að skósmiður hefði gert eitthvað við skóna til að laga þá. Klæddist álitsbeiðandi skónum á ný, en með sömu niðurstöðu, skórnir lituðu. Fór álitsbeiðandi þá enn á ný með skóna til seljanda og þar var henni lofað að eitthvað yrði gert. Eins fór álitsbeiðandi til skósmiðs þess er hafði átt við skóna og óskaði eftir því að hann léti sér í té skriflega yfirlýsingu um að skórnir væru ekki haldnir galla. Neitaði skósmiðurinn að verða við því. Þegar álitsbeiðandi sótti skóna aftur til seljanda var henni tjáð að skórnir væru ekki gallaðir. Þeir lituðu bara og það væri ekki óeðlilegt. Fór álitsbeiðandi þá með skóna til annars skósmiðs en sá taldi þá gallaða. Hafði álitsbeiðandi þá aftur samband við seljanda sem stóð fastur á sínu; skórnir væru ekki gallaðir. Hafði álitsbeiðandi þá samband við framleiðanda, sem kvaðst þó ekkert geta gert fyrir hana, þar sem hún hefði keypt skóna af öðrum aðila. Hins vegar kom fram í samskiptum við framleiðanda að það gerðist stöku sinnum að skór lituðu og að þeim þætti miður að hún hefði keypt slíka skó. Álitsbeiðandi tiltekur til gamans að hún sé lífeindafræðingur og liti náttúruleg efni í starfi sínu. Því viti hún að leðurskórnir hafi ekki verið litaðir með réttum hætti. Sem fyrr segir krefst álitsbeiðandi riftunar.

Meðfylgjandi álitsbeiðni er afrit af greiðslustaðfestingu frá banka ásamt afriti af tölvupóstsamskiptum álitsbeiðanda við framleiðanda. Í tölvupóstsamskiptunum segir m.a. orðrétt í lauslegri þýðingu: „Því miður, þá kemur það örsjaldan fyrir að leðrið sem við notum, verki á ófyrirséðan hátt. [...] Við höfum framleitt skó í yfir 40 ár og við ábyrgjumst mikil gæði

í efnunum og framleiðslu. Hins vegar getur allaf eitthvað óvænt gerst, jafnvel hjá bestu fyrirtækjum.“

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda kemur m.a. fram að seljandi telur skó álitseiddanda ekki gallaða. Tiltekur seljandi að í fyrsta lagi sé um svarta leðurskó að ræða með lituðu svörtu leðurfóðri. Segist seljandi hafa leitað til þriggja skósmiða með skóna en enginn þeirra hafi talið þá gallaða. Segist seljandi einnig hafa rætt við skósmið þann er hafði skv. álitseiddanda talið skóna gallaða. Hann hafi útskýrt fyrir sér sítunarferli leðurskóa, ansi erfitt og flókið ferli og oftast en ekki geti verið smá umfram litur sem ekki nær að festast í sítunarferlinu og þar af leiðandi geti skór með svörtu leðurfóðri litað til að byrja með, sérstaklega þegar leðrið hitnar við notkun. Því þurfi að gefa lituðu leðri smá tíma til að taka sig og losa umframlit. Segir seljandi að í lok samtalsins við skósmiðinn hafi hún tjáð honum að hún hefði selt leðurskó í um 20 ár og að það væri algengara en hitt að slíkir skór lituðu smá í upphafi. Hafi skósmiðurinn ekki getað annað en samþykkt að það væri rétt. Spyr seljandi því hvort allir litaðir leðurskór séu þá gallaðir og jafnframt hvort ullarpeysa sé gölluð ef hún hnökri. Segir seljandi að hún geri greinarmun á tilviki álitseiddanda og tilvikum þar sem skór liti mjög mikið, þ.e. þegar allur skórinn lætur lit, en ekki bara álagsstaðir líkt og í tilviki álitseiddanda. Í slíkum tilvikum kveðst seljandi hafa tekið slíka skó til baka, m.a. frá álitseiddanda. Telur seljandi að málið sé í raun farið að snúast um það hvort ekki sé lengur hægt að selja vandaða ítalska leðurskó með leðurfóðri því þeir teljist þá allir gallaðir.

V

Athugasemdir álitseiddanda við andsvör seljanda

Í athugasemdum álitseiddanda við andsvör seljanda kemur m.a. fram að álitseiddandi kannast við að hafa skilað skóm frá seljanda fyrir nokkrum árum síðan. Það hafi gengið brósuglega en hafst að lokum. Álitseiddandi kveðst einnig hafa skilað skartgrip fyrir nokkrum árum síðan en man ekki til þess að hafa skilað annarri vöru. Telur álitseiddandi að ráða megi af andsvörum seljanda að hún sé ítrekað að skila vörum vegna meints galla. Það sé hins vegar ekki rétt. Ítrekar álitseiddandi að umræddir skór séu henni gangslausir þar sem þeir liti meira eða minna alla fætur hennar upp að ökkla, þó mest á álagsstöðum.

VI

Niðurstaða kærunevndarinnar

Kærunevnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitseiddanda og seljanda falli undir valdsvið nevndarinnar, 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 kærunevnd lausafjár- og þjónustukaupa. Ágreiningur aðila fellur undir nr. 48/2003 um neytendakaup.

Eins og að framan er rakið keypti álitseiddandi svarta leðurskó á útsölu af seljanda hinn 9. janúar sl. fyrir kr. 23.000. Höfðu skórnir áður verið verðlagðir á um kr. 60.000.

Álitseiddandi kvartar undan því að skórnir liti fætur hennar óeðlilega mikið við notkun. Og því séu þeir gallaðir. Máli sínu til stuðnings hefur hún m.a. framvísað tölvupóstsamskipum sínum við framleiðanda skónna, en þar kemur fram að framleiðandi kannast við það að í undantekningartilvikum geti komið upp vandkvæði í tengslum við leðrið sem notað sé í framleiðslu þeirra. Seljandi telur hins vegar skóna ekki gallaða, þá aðallega á þeim forsendum að þeir liti ekki það mikið að það teljist til galla, enda liti nánast allir leðurskór eitthvað.

Um galla er fjallað í 15. og 16. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup. Í b-lið 2. mgr. 15. gr. segir 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.“ Í 16. gr. segir síðan að söluhlutur teljist vera gallaður sé hann ekki í samræmi við þær kröfur sem fram komi í 15. gr. laganna.

Sem fyrr segir hefur seljandi haldið því fram að allir leðurskór liti fyrst um sinn við notkun. Leðurskór geti því ekki talist gallaðir vegna þess, nema þeir liti mikið. Þessi fullyrðing seljanda rímar illa við það sem fram kemur í tölvupóstsamskiptum álitsbeiðanda við framleiðanda skónna, en af þeim samskiptum má ráða að það sé sjaldgæft að skór, í það minnsta frá þeim framleiðanda, liti við notkun. Telur því kærunefndin óhætt að fallast á það með álitsbeiðanda að skórnir séu haldir galla í skilningi 16. gr. laganna, sbr. 15. gr. sömu laga.

Í 26. gr. neytendakaupalaga er kveðið á um úrræði neytanda vegna galla. Segir þar m.a. eftirfarandi í 1. mgr.:

„Ef söluhlutur reynist gallaður og gallinn er hvorki sök neytanda né stafar af aðstæðum sem hann varða getur neytandi:

- a. haldið eftir greiðslu kaupverðs samkvæmt ákvæðum 28. gr.;
- b. valið milli úrbóta eða nýrrar afhendingar samkvæmt ákvæðum 29. og 30. gr.;
- c. krafist afsláttar samkvæmt ákvæðum 31. gr.;
- d. krafist riftunar samkvæmt ákvæðum 32. gr.;
- e. krafist skaðabóta samkvæmt ákvæðum 33. gr.“

Álitsbeiðandi í máli þessu hefur krafist þess að seljandi krafist riftunar skv. 32. gr. laganna. Er það skilyrði riftunar að galli teljist verulegur. Þegar litið er til þess að umræddir skór voru útsöluvara, seldir á kr. 23.000, en höfðu áður kostað kr. 60.000, verður að telja að almennt séð megi gera meiri kröfur til slíkrar vöru, en ef um ódýrari skó hefði verið að ræða. Fellst kærunefndin því á að skórnir hafi verið verulega gallaðir í skilningi 32. gr. laganna og er álitsbeiðanda því heimilt að krefjast riftunar á kaupunum.

VII

Álitsorð

Álitsbeiðanda, X, er heimilt að rifta kaupum á skóm þeim er hún keypti af seljanda, Y, hinn 9. janúar sl.

Pétur Örn Sverrisson
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir