

## Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 21. nóvember 2006 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-5/2006:

### I

#### Álitaefni, kröfugerð og rökstuðningur

Hinn 13. október sl. báðu X, hér eftir nefnd álitsbeiðandi, kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa um álit varðandi kaup þeirra í nóvember 2004 á sófasetti, einum sófa og tveimur stólum, hjá versluninni Y, hér eftir nefnd gagnaðili. Forsvarsmaður fyrirtækisins er Z. Málið var áður til meðferðar hjá Neytendasamtökunum. Kaupverð sófasettsins var kr. 649.000 og var það staðgreitt.

Álitsbeiðendur gera þá kröfu á hendur versluninni Y að þau fái nýtt áklæði á allt sófasettið og rökstyðja kröfu sína á eftirfarandi hátt:

1. Sófasettið var í ábyrgð þegar gallar komu fram og voru tilkynntir seljanda og er reyndar enn í ábyrgð.
2. Það er rökstutt álit kaupanda að um sé að ræða galla í efni en ekki skemmdir af völdum misnotkunar eða óhappa.
3. Það er álit tilkallaðs óvilhalls bólstrara, tilkallaðs af Neytendasamtökunum, að um sé að ræða galla í efni en ekki skemmdir eftir óeðlilega meðferð, sbr. hjál. álitsgerð.
4. Við skoðun bólstrara kom í ljós að hætta er á að fleiri göt myndist á stólunum og einnig sófanum, þar sem til staðar eru gallaðir þræðir í vefnaðinum sem fljótlega geta þróast í að göt myndist.
5. Þar sem sófasettið er orðið nærri tveggja ára gamalt er líklegt að áklæðið sé farið að upplitast. Því er nauðsynlegt að skipta um alla hluta áklæðisins, þar sem annars er hætta á mislitum húsgögnum.

Þá er þess getið í rökstuðningi að auðvelt sé að skipta um áklæði þar sem það sé fest með frönskum rennilásnum og þurfi ekki bólstrara til þess. Álitsbeiðendur geri ekki kröfu til þess að seljandi sjái um áklæðaskiptin heldur séu þau reiðubúin til að annast þau sjálf.

### II

#### Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Hinn 16. október sl. ritaði kæruneftndin fyrirtækinu Y bréf og gaf því kost á andsvörum. Frest til þess veitti nefndin til 30. október sl. Engin andsvör hafa borist nefndinni. Hinn 14. nóvember ritaði kæruneftndin aðilum bréf og tilkynnti þeim að gagnaöflun í málinu væri lokið og málið hefði verið tekið til afgreiðslu.

### III

#### Helstu efnisatriði í viðskiptum aðila samkvæmt gögnum málsins.

Álitsbeiðendur segja að u.þ.b. tveimur mánuðum frá því að þau fengu sófasettið afhent hafi komið fram meintur galli í áklæði annars stólsins og sé honum lýst sem litlu gati sem virðist myndast við trosnun á þræði eða þráðum í vefnaði. Þá hafi seljanda strax verið gert viðvart. Skömmu síðar hafi komið í ljós sams konar gallar á tveimur stöðum í áklæðinu, annar á sama stól en hinn á hinum stólnum. Seljanda hafi strax verið gert viðvart um þessa galla. Seljandi hafi hafnað því að um galla væri að ræða þar sem efnið væri gæðaprófað í verksmiðju, en hafi talið líklegt að um skemmdir vegna notkunar væri að ræða, t.d. af völdum rennilása í fötum. Seljandi hafi boðið álitsbeiðendum nýtt áklæði og að þau greiddu kr. 50.000 fyrir það. Álitsbeiðendur þáðu ekki boðið og segjast krefjast úrbóta án endurgjalds.

Álitsbeiðendur telja að um greinilegan galla sé að ræða þar sem götin séu öll eins og ólíklegt verði að telja að þau geti komið fram á svo ólíkum stöðum á stólunum eins og raunin sé. Auk þess sé ekki hægt að sjá að dregist hafi til í efninu sem hljóti að gerast áður en efnisþráður slitni, krækist eitthvað í hann. Óháður bólstrari hafi verið fenginn til þess að meta meinta galla. Við skoðun hans hafi komið í ljós fleiri sams konar gallar og hinir fyrri, m. a. á sófanum.

Hinn 5. júlí 2006 gaf A, hjá Bólstrun B, umsögn vegna áklæðis á tveimur stólum, frá versluninni Y. Neytendasamtökin báðu um umsögnina en álitsbeiðendur höfðu beint kvörtun til þeirra sem fyrr greinir. Umsögnin er svohljóðandi:

Göt sjást greinilega á áklæðinu á stólunum. 2 göt eru á öðrum stólnum, eitt á hinum. Áklæðið Tailor, blanda Viscosa og 38% Acritico. Efnið er ekki þétt í sér, þar er hægt að sjá í gegnum það. Ekki er vitað hvaða efnismagn er í efninu, það er að segja gr. á m<sup>2</sup>. Í vefnaði efnisins er hægt að finna þræði sem ekki hafa verið snúnir-slípaðir nógu vel (eins og litlir hnútar). Viscosa er náttúrulegt efni, unnið úr trjárótum, hráefni sem er notað í húsgagnaáklæði og einnig í fataiðnaði. Götin sem eru komin eftir stuttan tíma í áklæði sem á að endast í það minnsta 15-20 ár, eru á stöðum sem erfitt er að ímynda að séu eftir óeðlilega meðferð. Það er ekki hægt að sjá að eitthvað hafi krækst í áklæðið, þar sem ekki hefur dregist til í því.

Það er mín skoðun að áklæðið sé gallað. Verslunin ætti að hafa samband við sinn birgja og láta vita af þessu vandamáli.

Í tölvupósti álitsbeiðenda til Neytendasamtakanna, frá 26. júní 2006, kemur fram að þegar þeir hafi kvartað við seljandann hafi hann sagt að óheppilegt væri hve seint væri kvartað og ekki ætti að geta verið galli í efninu þar sem það sé gæðaprófað fyrir afhendingu. Seljandinn hafi upplýst að framleiðandinn, C, taki 10 ára ábyrgð á efninu. Seljandinn hafi sagst ætla að hafa samband við framleiðandann sem hann síðar hafi gert. Álitsbeiðendur hafi tekið myndir af göllunum, sent til seljanda og hann áfram til framleiðandans á Ítalíu. Framleiðandinn hafi ekki viljað gangast við því að galli væri í efninu. Í þessu tölvubræfi er og sagt að þrír gallastaðir séu á stólunum tveimur. Tveir þeirra hafi komið í ljós eftir að myndirnar voru teknar. Seljandinn hafi komið og skoðað gallana, sennilega í ágúst 2005. Hann hafi ákveðið að panta áklæði á báða stólana og láta

á það reyna hvort framleiðandinn gæfi ekki eftir með greiðslu. Í október eða nóvember 2005 hafi fulltrúi frá framleiðanda skoðað stólana, en enga umsögn gefið. Eftir þetta hafi álitsbeiðendur haft samband við seljandann og hann sagt að áklæðið sem búið væri að panta væri ekki komið og bætt því við að þetta yrði dýrt dæmi. Framleiðandinn hafi sagt að ekki væri um galla að ræða heldur hafi rennilás eða einhverju álíka greinilega verið krækt í áklæðið. Í janúar 2006 hafi álitsbeiðendur haft samband við seljandann og hann sagt að áklæðið væri komið og það kostaði kr. 75.000 á báða stólana. Hafi seljandi boðist til þess að greiða virðisaukaskattinn þannig að álitsbeiðendur þyrftu ekki að greiða nema kr. 50.000. Við það hafi þau ekki sætt sig. Sófasettið sé í ábyrgð fram í nóvember 2006.

Neytendasamtökin skrifuðu seljandanum bréf 11. júlí 2006, ítrekuðu erindi sitt með bréfi 20. s.m. og enn með bréfi 3. ágúst 2006 án viðbragða af hálfu seljanda.

#### IV

##### Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og verslunarinnar Y falli undir valdsvið nefndarinnar, sbr. III. kafla laga nr. 87/2006 um breytingu á lögum um lausafjárkaup, lögum um þjónustukaup og lögum um neytendakaup, 1. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 766/2006 og 1.-3. mgr. 1. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup.

Viðskipti aðila falla undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup.

Seljandi hefur ekki komið neinum andmælum á framfæri við kærunefndina.

Það er álit kærunefndarinnar að nægilega sé í ljós leitt, í skilningi 16. gr., sbr. 15. gr. laga nr. 48/2003, að gallar séu í áklæði tveggja stóla í sófasetti sem álitsbeiðendur keyptu hjá versluninni Y 9. nóvember 2004. Hins vegar þykir ekki leitt í ljós í gögnum málsins, að sams konar gallar hafi komið fram í áklæði sófans, en ekki er í umsögn bólstrarans, sem rakin er að framan, slíkra galla að neinu getið. Þá er ekki að sjá af gögnum málsins að álitsbeiðendur hafi nokkru sinni kvartað við seljanda vegna galla í áklæði sófans.

Það er álit kærunefndarinnar að álitsbeiðandi hafi sinnt tilkynningaskyldu sinni um galla í áklæði stólanna í samræmi við ákvæði 27. gr. laga nr. 48/2003.

Í 26. gr. laganna er kveðið á um úrræði neytanda vegna galla á söluhlut. Álitsbeiðendur hafa gert kröfu um úrbætur á göllunum og að áliti nefndarinnar eiga þau rétt á þeim, sbr. b. lið 1. mgr. 26. gr. laga nr. 48/2003. Kærunefndin álitur hins vegar að úrbótaréttur álitsbeiðenda nái einungis til áklæðis stólanna tveggja, þar sem hvorki hefur verið leitt í ljós með nægjanlegum hætti að galli sé á sófanum né kvartað út af slíkum galla. Kærunefndinni þykir heldur ekki í ljós leitt að sá litamunur kunni að verða á nýju áklæði á stólunum og áklæðinu á sófanum að það falli undir gallahugtak laga nr. 48/2003 og vegna þess hafi skapast réttur til úrbóta á hendur seljanda samkvæmt framangreindri lagagrein. Verði litamunur hins vegar slíkur að telja megi sófann skera sig úr frá stólunum álitur nefndin að álitsbeiðendur eigi rétt á því að fá nýtt áklæði á sófann á sömu forsendum og á stólana.

Niðurstaða kærunefndarinnar er því sú að seljandanum, versluninni Y, beri að afhenda álitsbeiðendum nýtt áklæði á stólana tvo, þeim að kostnaðarlausu. Ber seljandanum að setja áklæðið á stólana óski álitsbeiðendur þess.

---

Friðgeir Björnsson  
formaður

---

Guðrún Björk Bjarnadóttir

---

Íris Ösp Ingjaldsdóttir

