

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 30. mars 2007 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-6/2007:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 14. febrúar sl. bað X, hér eftir nefndur álitsbeiðandi, kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa um álit vegna kaupa hans á gleraugum og sólgleraugum hjá gleraugnaversluninni X sem rekin er af fyrirtækinu Z. Álitsbeiðandi krefst þess að seljandinn lagi sólgleraugun eða kaupin á báðum gleraugunum gangi til baka að öðrum kosti. Þá er í kröfugerðinni sagt að álitsbeiðandi geri kröfu um að hafa verið upplýstur um að sólgleraugun yrðu öðru vísi en hin gleraugun og ekki nothæf við akstur.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Álitsbeiðandi leitaði aðstoðar Neytendasamtakanna sem ritaði seljanda bréf 4. desember 2006. Því bréfi svaraði Z með bréfi dags. 12. s.m. Hinn 19. febrúar sl. ritaði kæruneftndin Z. bréf og gaf fyrirtækinu kost á andsvörum sem það sendi með bréfi dags. 1. mars sl. Það bréf var sent álitsbeiðanda til upplýsinga sama dag. Álitsbeiðandi sendi kæruneftndinni athugasemdir við andsvörin í bréfi dags. 7. mars. sl. Aðilum var tilkynnt í bréfi, dags. 21. mars sl. að málið hefði verið tekið til afgreiðslu nefndarinnar.

III

Lýsing álitsbeiðanda á viðskiptunum og rökstuðningur kröfugerðar

Álitsbeiðandi segir að snemma árs 2006 hafi þau hjónin ákveðið að fá sér ný gleraugu, þar sem boðið hafi verið upp á tvenn gleraugu fyrir ein í versluninni X og í sömu verslun í K. Álitsbeiðandi segist vera með sjónskekkju, auk nær- og fjarsýni. Sjónin hafi verið mæld af sjóntækjafræðingi í versluninni. Allt hafi verið í lagi með fyrri gleraugun. Síðan hafi hann keypt umgjörð fyrir síðari gleraugun, sem hafi verið sólgleraugu. Þegar glerin hafi verið komin í hafi hann séð illa eða ekkert með sólgleraugunum, nema í fjarlægð. Út af þessu hafi hann kvartað við seljandann. Þá hafi komið í ljós að sólgleraugun voru aðeins með nærsýnisstyrkleika, [á væntanlega að vera fjarsýnisstyrkleiki] en ekki margskipt eins og fyrri gleraugun. Álitsbeiðandi segir að sér hafi ekki verið ljóst að sólgleraugun yrðu þannig gerð, þ.e. ekki margskipt, en seljandi hafi bent sér á auglýsingu í versluninni þar sem þetta kæmi fram. Sú auglýsing hafi verið langt fyrir ofan leshæð. Auglýsinguna kveðst álitsbeiðandi aldrei hafa séð en hann hafi keypt gleraugun samkvæmt fréttum af tilboði seljanda. Álitsbeiðandi kveðst ekki hafa verið upplýstur um að sólgleraugun yrðu aðeins með fjarsýnisstyrkleika og seljandinn hafi sem fagmaður mátt vita að hann gæti ekki notað slík gleraugu. Þá fái hann svima þegar hann setji sólgleraugun á sig.

Álitsbeiðandi segir að styrkleiki gleraugnanna sé illa mældur sem mælingar sjóntækjafræðings og augnlæknis sýni. Seljandi hafi sett „innplant“ í gleraugun en það

hafi ekki komið að gagni. Álitsbeiðandi segir að kona sín hafi hætt við að kaupa sólgleraugu þegar í ljós hafi komið hvernig málunum var háttað.

IV Andsvör Z.

Í andsvörum Z. segir að fyrirtækið hafi aldrei auglýst ein gleraugu fyrir tvenn. Hins vegar hafi verið auglýstur kaupauki, þ.e. ókeypis sólgler fyrir þá sem keyptu gleraugu. Boðið hafi verið upp á þetta á sumrin í fjögur ár. Tilboðið hafi notið mikilla vinsælda, en á annað þúsund manns hafi notfært sér það. Í versluninni Y hafi síðastliðið sumar verið tvö auglýsingaskilti í stærðinni 1x3 metrar. Andsvörum Z. fylgdi mynd af skiltinu og á því stendur: „Frítt fyrir þig. Þegar þú pantar þér ný gleraugu, fylgir frítt par af sólglerjum með þínum fjarstyrkleika. Notaðu eigin umgjörð eða við bjóðum þér nýja á hagstæðu verði. Styrkleiki 0 til -6/0 til +4, sjónskekkja til 1.00.“ Í andsvörunum segir að ekki sé hægt að fallast á að upplýsingaskyldu seljanda hafi ekki verið gætt, en álitsbeiðandi gefi sér hins vegar eigin forsendur fyrir kaupunum á gleraugunum. Reynt hafi verið að koma til móts við álitsbeiðanda með því að setja „innplant“ með lesstyrkleika í gleraugun. Sú lausn hafi yfirleitt gefist vel en sumir þurfi tíma til þess að venjast henni eins og tvískiptum og margskiptum gleraugum. Starfsfólk Y hafi reynt að gera sitt besta til þess að þjóna álitsbeiðanda vel og ef hann vilji geti hann skilað sólgleraugunum og fengið umgjörðina endurgreidda sjái ekki á henni.

V Gögn er varða sjónmælingar

Álitsbeiðandi hefur lagt fram mælingu sem sjónfræðingur á vegum seljanda gerði á sjón hans 13. apríl 2006 sem mun hafa verið þegar gleraugnakaupin fóru fram. Sú mæling sýnir að álitsbeiðandi er nærsýnn, hver sjónskekkja hans er svo og hver öxull glerjanna skuli vera. Að beiðni Neytendasamtakanna mældi sjóntækjasérfræðingur styrkleika beggja gleraugnanna sem álitsbeiðandi keypti og eru niðurstöður mælinga hans á fyrri gleraugunum nánast hin sama og mæling sjónfræðings seljanda á sjón álitsbeiðanda, sem þau gleraugu voru smíðuð eftir. Sama máli gegnir um mælingu sérfræðingsins á sólgleraugunum að öðru leyti en því að samkvæmt þeirri mælingu ætti sjónskekkja álitsbeiðanda á hægra auga að vera -0,25 meiri en sjónfræðingur seljanda mældi hana vera. Niðurstöður sjóntækjasérfræðingsins eru dags. 22. janúar sl.

Augnlæknir mældi sjón álitsbeiðanda 16. janúar sl. Samkvæmt þeirri mælingu er sjón álitsbeiðanda töluvert önnur en sjónfræðingur seljanda mældi hana vera 13. apríl 2006. Sama máli gegnir um mælingu augnlæknisins á margskiptu gleraugunum sem álitsbeiðandi keypti, er hún aðeins frábrugðin mælingu sjóntækjafræðingsins sem Neytendasamtökin leituðu til. Hins vegar er mæling augnlæknisins á hægra gleri sólgleraugnanna nánast hin sama og mæling sjónfræðings seljanda á sjón álitsbeiðanda og því ekki hin sama og sjóntækjafræðingurinn hafði mælt. Mæling augnlæknisins á vinstra gleri sólgleraugnanna er önnur að því leyti að nærsýnisstyrklegi vinstra glersins mælist vera -0,5 sterkari en mæling sjóntækjasérfræðingsins var, svo og mæling sjónfræðings seljanda 13. apríl 2006.

Samkvæmt því sem að framan er rakið ber mælingum ekki að öllu leyti saman. Hér verður að hafa í huga að kvörtun álitsbeiðanda nær ekki til þess að fyrri gleraugun

sem hann keypti, þ.e. þau margskiptu, henti honum ekki og sýnast því koma honum að tilætluðum notum. Af því þykir mega draga þá ályktun að mæling læknis seljanda á sjón álitshæðanda 13. apríl 2006 hafi verið a.m.k. verið nærri lagi.

Kvörtunin varðar sólgleraugun og þá fyrst og fremst það að þau skuli ekki vera margskipt eins og fyrri gleraugun. Hins vegar styður álitshæðandi kvörtun sína og kröfur með því að vísa til þeirra mælinga sem að framan hefur verið lýst. Kærunefndin taldi því rétt að leita til sjóntækjasérfræðings, samkvæmt heimild í 2. mgr. 4. gr. reglugerðar nr. 766/2006, í því skyni að hann færi yfir þessar mælingar, einkum er varðaði styrkleika sólgleraugnanna. Sérfræðingurinn benti á að erfiðara væri að mæla styrkleika gleraugna með sömu nákvæmni og sjón manna. Á þær mælingar geti lögum glerjanna haft áhrif, hvort þau geti mögulega hreyfst til í umgjörð svo og gæði glersins. Sjónglerjamælar gætu og verið mismunandi nákvæmir. Mætti þannig búast við því að einhver munur gæti verið á mælingum á sjón manna og mælingum á gleraugum sem smíðuð væru samkvæmt sjónmælingunum. Niðurstaða sérfræðingsins var sú að miðað við mælingu á sjón álitshæðanda hinn 13. apríl 2006 væru niðurstöður þeirra mælinga sem gerðar voru á styrkleika sólgleraugnanna innan viðunandi skekkjumarka. Niðurstaða kærunefndarinnar er því sú að niðurstöður þessara mælinga eigi ekki að hafa áhrif á endanlegt álit nefndarinnar í þessu máli.

VI

Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitshæðanda og Miðgarðs ehf. 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. gr. laga um 48/2003 um neytendakaup, en viðskipti aðila falla undir þau lög.

Samkvæmt a-lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 48/2003, leiði ekki annað af samningi milli kaupanda og seljanda, skal söluhlutur henta í þeim tilgangi sem sambærilegir hlutir eru notaðir til. Samkvæmt b-lið sömu málsgreinar skal söluhluturinn hafa þá eiginleika til að bera sem neytandinn mátti vænta við kaup á slíkum söluhlut er varðar endingu og annað. Samkvæmt c-lið sömu málsgreinar skal söluhlutur henta í þeim 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. Fleiri ákvæði er að finna í 15. gr. laganna sem ekki er ástæða til að rekja hér.

Samkvæmt a-lið 1. mgr. 16. gr. sömu laga telst söluhlutur vera gallaður ef hann er ekki í samræmi við þær kröfur sem koma fram í 15. gr. Samkvæmt b-lið þessarar málsgreinar telst söluhlutur vera gallaður ef seljandi hefur við kaupin vanrækt að gefa upplýsingar um atriði varðandi hlutinn eða not hans sem seljandi hlaut að þekkja til og neytandi mátti ætla að hann fengi upplýsingar um, enda megi ætla að vanræksla hafi haft áhrif á kaupin. Þá er söluhlutur gallaður samkvæmt c-lið 1. mgr. 16. gr. ef hann svarar ekki til þeirra upplýsinga sem seljandi hefur við markaðssetningu eða á annan hátt gefið um hlutinn, eiginleika hans eða notkun nema seljandi sýni fram á að réttar upplýsingar hafi verið gefnar neytanda við kaupin eða að upplýsingarnar hafi ekki haft áhrif á kaupin.

Álitshæðandi lýsir því að hann hafi keypt gleraugun samkvæmt fréttum af því að hjá Y væri boðið upp á tvenn gleraugu á verði eins. Ekki kemur fram í gögnum málsins

hvar álitshæðandi fékk þessar upplýsingar. Þær voru ekki réttar að því leyti að kaupandi varð að greiða umgjörð sólgleraugnanna, sem og álitshæðandi gerði, en fékk glerið ókeypis. Verður ekki annað ráðið af gögnum málsins og kröfugerð álitshæðanda en hann hafi gert sér grein fyrir upp á hvað seljandi bauð að því leyti, þ.e.a.s. að ekki var um að ræða kaup þar sem tveir hlutir fengust á verði eins.

Álitshæðandi segist ekki hafa séð auglýsingu seljanda þar sem auglýst er að sá sem kaupir gleraugu í versluninni fái ókeypis gler í sólgleraugu með fjarstyrkleika kaupanda. Álitshæðandi kveðst ekki hafa við kaupin verið upplýstur af seljanda um að sólglerin yrðu ekki eins gerð og hin gleraugun sem boðin voru til sölu. Því er heldur ekki haldið fram af seljandanum að álitshæðandi hafi þegar kaupin fóru fram fengið sérstakar upplýsingar um það.

Að álitshæðandi svara sólgleraugun sem álitshæðandi keypti þeirri lýsingu sem kemur fram í auglýsingu seljanda um það sem í boði var en henni hefur fyrir verið lýst. Seljandi mátti búast við því að álitshæðandi væri að kaupa gleraugu samkvæmt auglýsingunni en ekkert er komið fram að seljandi hafi gefið í skyn að sólgleraugun yrðu eins úr garði gerð og fyrri gleraugun sem álitshæðandi keypti. Álitshæðandi stóð hins vegar í þeirri trú vegna þess að hann hafði heyrt einvers staðar frá að svo væri. Ekki er komið neitt fram um það hvaðan þær upplýsingar voru komnar, en samkvæmt gögnum málsins má telja ljóst að þær hafa ekki komið frá seljanda. Kærunefndin er þeirrar skoðunar, eins og málsatvikum er háttað, að ekki hafi verið hægt að ætlast til þess af seljanda að hann gerði álitshæðanda sérstaklega grein fyrir því að gleraugun yrðu eins og kom fram í auglýsingunni, heldur hafi hann mátt búast við því að álitshæðandi væri það kunnugt. Þykja því ekki forsendur til þess að gefa seljanda vanrækslu að sök við kaupin. Það er þannig ekkert haldbært komið fram um að álitshæðandi hafi mátt vænta þess, eins og kaupunum var háttað, að sólgleraugun yrðu eins og fyrri gleraugun, þ.e. þau margskiptu. Fyrri gleraugun sem álitshæðandi keypti virðast henta honum og verður því að telja þau gallalaus í skilningi laga nr. 48/2003. Samkvæmt því sem að framan er rakið er það álitshæðandi að seljandi hafi ekki selt álitshæðanda gallaða vöru, sbr. þau ákvæði 15. og 16. gr. laga nr. 48/2003 sem að framan eru rakin, og verða kröfur hans því ekki teknar til greina.

Kærunefndinni þykir rétt að sérstaklega komi fram að seljandi hefur boðið álitshæðandi að láta kaupin á sólgleraugunum ganga til baka með þeim hætti að álitshæðandi skili glerjunum og fái umgjörðina um þau endurgreidda, sé hún óskemmd. Í bréfi nefndarinnar til seljanda frá 19. febrúar sl. var seljandi að því spurður hvort það boð stæði enn og í bréfi hans til nefndarinnar frá 1. mars staðfesti seljandi að svo væri.

Friðgeir Björnsson, formaður

Guðrún Björk Bjarnadóttir

Íris Ösp Ingjaldsdóttir