

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 17. september 2007 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-29/2007:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 2. ágúst sl. bað X, hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa hans á sjónvarpi af fyrirtækinu Y. X telur sjónvarpstækið hafa verið gallað. Vill hann rifta kaupunum og fá kaupverðið endurgreitt.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Kæruneftndin gaf seljanda kost á andsvörum með bréfi, dags. 3. ágúst sl. Var frestur til andsvara gefinn til 17. ágúst og bárust andsvörin nefndinni þann dag. Álitsbeiðanda voru send andsvörin til upplýsingar með bréfi, dags. 20. ágúst, og gerði hann athugasemdir við þau sem nefndinni bárust 23. ágúst. Aðilum var tilkynnt með bréfi, dags. 3. þ.m., að málið hefði verið tekið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Samkvæmt ljósriti af reikningi, dags. 28. september 2005, sem fylgdi álitsbeiðninni keypti álitsbeiðandi sjónvarp af gerðinni A af Y fyrir kr. 149.900. Álitsbeiðandi segir að í ljós hafi komið að bæði fjarstýringu og stand fyrir sjónvarpið hafi vantað. Eftir langan tíma og mikið þras hafi hann fengið fjarstýringu og veggfestingar. Fljótlega hafi farið að bera á verulegum truflunum í tækinu. Álitsbeiðandi kveðst hafa hringt í seljanda og látið hann vita af þessu. Seljandi hafi viljað fá tækið til þess að gera við það og hafi sú viðgerð tekið 2-3 mánuði og verið framkvæmd erlendis. Seljandi hafi lánað sér sjónvarpstæki á meðan viðgerðinni stóð. Þegar tækið kom úr viðgerðinni hafi skjár þess verið skemmdur og truflanirnar enn til staðar. Álitsbeiðandi kveðst margoft hafa talað við seljandann um að hann fengi einhverja úrlausn og eftir langan tíma hafi sér verið boðið að fá DVD upptökutæki og að halda bilaða tækinu. Álitsbeiðandi kveðst hafa viljað fá sambærilegt sjónvarpstæki í staðinn og hafi seljandinn fallist á það. Álitsbeiðandi kveðst hafa farið í verslun seljanda en þar hafi ekki verið að fá sams konar tæki og hann hefði keypt, hvorki að því er útlit varðaði né notkunarmöguleika. Seljandinn hafi þá boðið álitsbeiðanda að fá dýrara sjónvarpstæki gegn því að hann greiddi verðmismuninn. Álitsbeiðandi kveðst ekki hafa haft ráð á því og farið fram á að fá tækið endurgreitt sem seljandinn hafi ekki fallist á og sagt vera útilokað.

Álitsbeiðandi kveðst vilja fá sjónvarpstækið endurgreitt þar sem honum hafi ekki verið gefinn kostur á að fá eins ógallað tæki, en seljandi hafi sagt að slík sjónvarpstæki væri hann ekki lengur með til sölu. Það tæki sem sér hafi verið boðið í staðinn hafi ekki verið sambærilegt.

IV

Andsvör gagnaðila

Í andsvörunum, sem Z undirritar f.h. seljanda, kemur fram að sjónvarpstækið hafi komið til viðgerðar 11. mars 2006. Eftir viðgerðina hafi álitsbeiðandi kvartað út af því að tækið væri rispað en ekki að það væri enn bilað. Af þeirri bilun hefði ekki heyrst fyrr en nú. Í andsvörunum er lýst þeim úrræðum sem seljandi hafi boðið álitsbeiðanda til þess að reyna að ná sáttum í málinu og segir um það eftirfarandi:

1. Fá sambærilegt tæki og hann keypti upphaflega, einungis nýrri útgáfu, sem var þó ekki alveg eins að útliti og tæknilegri útfærslu. Enginn stór munur var þó á þessum tækjum en kaupandi sætti sig ekki við það. Sama stærð og upplausn, einungis smá munur á tengimöguleikum og staðsetningu á hátölurum. Ekki hægt að bjóða sem nýtt tæki næstum tveimur árum seinna sem lítur nákvæmlega eins út. Stöðug þróun og breytingar eiga sér stað á þessum markaði.
2. Fá hvaða nýtt tæki sem hann óskaði sér úr verslun okkar en hann greiddi að hluta mismun á verði. Kaupandi óskaði eftir mjög dýru tæki upp á kr. 220.000, sem honum var boðið á kr. 180.000 eða greiða kr. 30.000 í mismun. Kaupandi hafnaði því tilboði og vildi fá nýtt tæki endurgjaldslaust, að hans vali.
3. Við höldum að málið snérist um skaðabætur við okkur og var honum því boðið DVD tæki með upptökumöguleika (hörðum disk) sem kostaði á þeim tíma kr. 89.900 án endurgjalds. Því hafnaði kaupandi.
4. Við töldum okkur ekki fært að endurgreiða tækið sem var orðið tæplega 2 ára. Þá er talið líklegt að ætlaðar rispur hafi orðið í meðförum hans sjálfs en tækin eru sérstaklega skoðuð eftir viðgerð og ekkert er skráð hér um skemmdir á tæki kaupanda. Þá hefur kaupandi ekki gert reka að því að sýna fram á að nokkur skemmd sé á tækinu, heldur byggir sú fullyrðing á staðhæfingu einni saman.

Þá segir áfram í andsvörunum: „Í ljósi framangreindra upplýsinga og úrræða sem hafa verið boðin af hendi seljanda er kröfu kaupanda hafnað. Einnig áskiljum við okkur rétt til þess að leggja fram frekari upplýsingar gerist þess þörf.“

V

Athugasemdir álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi segir í athugasemdum sínum að sjónvarpstækið hafi farið í viðgerð erlendis sem tekið hafi hátt í þrjá mánuði. Hann hafi látið vita af því að það sæi á því, bæði skjá og ramma og þá hafi komið til tals hvort tryggingar bættu þær skemmdir. Sú athugun hafi tekið langan tíma og verið árangurslaus. Fljótlega eftir að tækið hafi komið úr viðgerðinni hafi aftur farið að bera á biluninni og kveðst álitsbeiðandi hafa strax látið vita af því og margoft tekið það fram bæði við Z og fleiri starfsmenn. Álitsbeiðandi segir að stuttu áður en hann hafi snúið sér til neytendasamtakanna hafi maður á sínum vegum farið á fund Z og þá tekið skýrt fram að tækið væri bilað og hefði hann reynt að fá málið leyst. Álitsbeiðandi kveðst hafa keypt sjónvarpstækið vegna útlitsins, engir hátalarar hefðu verið sjáanlegir og tækið allt minna um sig en það tæki sem honum hefði verið boðið í staðinn. Það hafi verið aðalástæða þess að hann hafi ekki þegið það tæki. Um það að sér hafi verið boðið hvert annað tæki í staðinn sem verslunin hefði á boðstólum segir álitsbeiðandi að honum hafi verið ætlað að greiða verðmuninn að fullu og sér hafi ekki verið boðinn afsláttur af verði þeirra tækja. Álitsbeiðandi segist hafa sýnt einu tæki áhuga

en það hafi kostað kr. 220.000 og verðmuninn á því tæki og tækinu sem hann keypti kveðst hann ekki hafa treyst sér til að greiða og það hafi hann gert Z ljóst. Málið hefði aldrei snúist um skaðabætur og það hafi hann tekið fram þegar DVD tæki hafi verið boðið en með það hefði hann ekkert haft að gera. Hann hefði tekið fram að hann vildi fá sjónvarp sem væri í lagi, óskaddað og ekki bilað. Sjónvarpstækið sé vissulega orðið 2 ára gamalt en það hafi ekki verið orðið svo gamalt þegar farið var með það í viðgerð og komið úr henni, skemmt og bilað.

VI

Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og 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, sem viðskipti aðila falla undir.

Það er ljóst af gögnum málsins og óumdeilt milli álitsbeiðanda og seljanda að sjónvarpstækið sem álitsbeiðandi keypti var gallað og þarfnaðist viðgerðar sem seljandi annaðist á sínum tíma. Upplýst er að tækið fór í þá viðgerð 11. mars 2006 en ekki er nákvæmlega upplýst hvenær tækið kom úr þeirri viðgerð. Gera má ráð fyrir að a.m.k. þrír mánuðir hafi þá verið liðnir frá því að komið var með tækið til viðgerðar, en álitsbeiðandi segir að viðgerðin hafi tekið tæpa þrjá mánuði. Samkvæmt því hefur verið komið fram í júní 2006. Það er viðurkennt af seljanda að kaupandi kvartaði út af því að tækið væri rispað eftir viðgerðina en hann segist ekki hafa heyrt af því að það væri enn bilað fyrr en nú og á þá væntanlega við þann tíma er honum barst álitsbeiðni álitsbeiðanda í hendur sem var með bréfi nefndarinnar, dags. 3. ágúst sl. Álitsbeiðandi segir hins vegar að hann hafi látið seljanda vita af því fljótlega eftir að tækið kom úr viðgerðinni að það væri enn bilað og margoft ítrekað það.

Sem fyrr segir var sjónvarpstækið keypt 28. september 2005. Miðað við það sem að framan segir má gera ráð fyrir því að tækið hafi komið úr viðgerð í júní 2006. Kærunefndin telur enga ástæðu til þess að draga í efa að viðgerðin hafi ekki tekist og tækið sé enn haldið galla og er það í sjálfu sér ekki dregið í efa af seljandanum. Þótt ekki liggi fyrir hvenær álitsbeiðandi kvartaði út af þeim galla verður að telja ósennilegt að hann hafi dregið það lengi eftir að hann varð gallans var. Víst er að honum voru af hálfu seljanda gerð ýmis boð sem benda til þess að þau hafi ekki einungis verið gerð vegna þess að tækið hafi skemmst í viðgerð þótt kærunefndin hafi ekki sérstök gögn í höndunum um það. Hvað sem því líður er álit kærunefndarinnar það að kvörtun álitsbeiðanda vegna bilunar í tækinu hafi borist seljanda í tæka tíð enda þótt miðað sé við það að hann hafi fyrst vitað um hana þegar honum var send beiðni álitsbeiðanda til kærunefndar með bréfi dags. 3. ágúst sl. Er þá miðað við að kaupandinn hafi kvartað a.m.k. innan tveggja ára frá því að tækið kom úr viðgerðinni og hafi með þeim hætti fullnægt skilyrðum 1. mgr. og 1. másl. 2. mgr. 27. gr. laga nr. 48/2003. Er þannig ekki ástæða fyrir nefndina að taka afstöðu til þess hvort kærufrestur í þessu tilviki fór eftir 2. másl. 2. mgr. 27. gr. laga nr. 48/2003.

Eins og fyrr segir telur kærunefndin ekki ástæðu til þess að draga í efa að sjónvarpstækið sé haldið þeim göllum sem álitsbeiðandi hefur lýst. Það svarar því ekki þeim kröfum sem söluhlutur af þessu tagi á að uppfylla, sbr. a og b-lið 2. mgr. 15. gr. laga

nr. 48/2003 og telst því gallað í skilningi a-liðar 1. mgr. 16. gr. sömu laga. Í 26. gr. laganna er kveðið á um úrræði neytanda þegar söluhlutur reynist gallaður. Eitt af þeim er riftun kaupa samkvæmt ákvæðum 32. gr. laganna. Í 32. gr. er kveðið á um það að neytandi geti rift kaupum nema galli sé óverulegur. Sjónvarpstæki það sem álitsbeiðandi keypti var gallað og viðgerð á þeim galla sýnist ekki hafa tekist. Trufflanir á skjá sjónvarps sem stafa frá tækinu sjálfu verður að telja verulegan galla í skilningi 32. gr. laga nr. 48/2003. Samkvæmt þessu er álit kærunefndarinnar það að álitsbeiðandi eigi rétt á því að rifta kaupunum á sjónvarpstækinu og að fá kaupverðið þess endurgreitt gegn því að skila seljanda tækinu.

Þær úrbætur sem seljandi bauð álitsbeiðanda, þ.e. að hann fengi nýtt og dýrara tæki með öðrum notkunarmöguleikum en það sem hann hafði keypt, hvort heldur hann átti að greiða verðmun tækjanna að hluta eða fullu, þykir kærunefndinni ekki geta komið í veg fyrir að álitsbeiðandi geti nýtt sér þann rétt sem hann á samkvæmt lögum nr. 48/2003. Sama máli gegnir um boð seljanda um DVD tækið.

Í því tilviki sem hér um ræðir verður að hafa í huga að samkvæmt frásögn álitsbeiðanda hafði hann nokkur not af sjónvarpinu og eins fékk hann sjónvarpstæki lánað á meðan viðgerð fór fram. Þykir mega horfa til þessa að því er varðar álit á því hvernig endurgreiðslu seljanda skuli hagað. Þá er ekki að fullu upplýst hvenær álitsbeiðandi gerði kröfu um að fá sjónvarpstækið endurgreitt. Með þetta í huga og rétt álitsbeiðanda til að fá greidda vexti af kaupverðinu samkvæmt 2. mgr. 50. gr. laga nr. 48/2003 álitur kærunefndin að seljanda beri að greiða álitsbeiðanda kr. 170.000.

VII

Álitsbeiðanda, X, er heimilt að rifta kaupum á sjónvarpstæki því sem hann keypti hjá Y 28. september 2005 og ber Y að greiða honum kr. 170.000.

Friðgeir Björnsson
formaður

Guðrún Björk Bjarnadóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

