

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 13. desember 2007 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-35/2007:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 12. október sl. bað X, hér eftir líka nefndur álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna galla sem hann telur vera á eldhúsinnréttingu sem hann keypti hjá fyrirtækinu Y. Álitsbeiðandi vill rifta kaupunum og krefst þess að fá nýja innréttingu í stað þeirrar sem hann keypti.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Kæruneftndin gaf Y kost á andsvörum með bréfi, dags. 22. október sl. Andsvör fyrirtækisins bárust nefndinni 26. október. Álitsbeiðanda voru send andsvörin til upplýsingar með bréfi, dags. 8. nóvember, og bárust athugasemdir frá honum 14. s.m. Aðilum var tilkynnt með bréfi, dags. 27. nóvember sl., að málið hefði verið tekið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi keypti eldhúsinnréttingu hjá Y í nóvember 2002, hvítsprautaða af gerðinni K og lýsir hann því í álitsbeiðni sinni að um hafi verið að ræða efri skápa, skúffueiningar, neðri skápa, búrskáp, glerhurðir o.fl. Fljótlega hafi innréttingin orðið mött, skýjuð eða flekkótt og elst hratt. Málning hafi flagnað af köntum. Þá sé innréttingin gróft sprautuð á mörgum áberandi stöðum, s.s. skúffum, skáphurðum og hliðum.

Í desember 2006 hafi hann haft samband við Y og greint frá því að sér fyndist líftími innréttingarinnar ekki eins langur og talað hefði verið um þegar hún var keypt, en 10 ára ábyrgð sé á henni. Maður frá fyrirtækinu hafi komið til að skoða innréttinguna og lýst því síðar að gufa mætti ekki myndast hjá henni. Um væri að ræða ranga notkun á heimilistækjum og slíkt félli ekki undir ábyrgðarákvæðin.

Álitsbeiðandi segist hafa keypt skúffuframhlið 25. september sl. og sé áberandi litamismunur á honum og innréttingunni. Þá hafi hann skoðað innréttingu af sömu tegund í sýningarbás Y og séð að hlutar hennar voru eins farnir og eldhúsinnrétting hans.

Álitsbeiðninni fylgdi vottorð húsasmíðameistara, dags. 4. október sl., sem segist hafa skoðað eldhúsinnréttingu álitsbeiðanda og séð greinilegan litamismun á nýju skúffuframhliðinni og innréttingunni að öðru leyti. Segir og í vottorðinu að málning hafi máðst af ýmsum hlutum innréttingarinnar og verði einhverjum þeirra skipt út muni litamunur alltaf sjást þar sem innréttingin sé ekki ný.

Nokkur samskipti urðu á milli Neytendasamtakanna, sem komu fram fyrir hönd álitsbeiðanda, og sölustjóra Y sem setti fram tillögur til úrbóta. Hinn 24. september sl. sendi Y Neytendasamtökunum í tölvupósti tilboð til álitsbeiðanda um að álitsbeiðandi fengi eins og orðrétt segir í póstinum: „2 nýjar klæðningar (sem koma sitt hvoru megin á

veggskáp) 2 nýir skápar 20x70, 2 nýjar 3x70 hurðir og 2 nýir gufuvvarnarlistar fyrir uppþvottavél (þetta erum við að setja aukalega inn).“ Síðan segir í tölvupóstinum: „Ég ræddi við framkvæmdastjórann áðan og er hann ekki því sammála að við tökum á okkur helmings kostnað við nýjum frontum. Þessi innrétting er keypt 2002 og er því orðin 5 ára gömul og undir okkar ábyrgð þá bætum við [ekki?] það sem skemmist við eðlilega notkun, við getum sett spurningarmerki við þá notkun sem þessi innrétting hefur fengið og af þeim 10 þús. innréttingum sem við höfum selt síðan 2002 þá er þetta fyrsta málið sem við fáum inn á þessum forsendum eða það er að segja vegna litamismunar og að klæðningar séu að missa lit.“

Neytendasamtökin svöruðu þessu tilboði f.h. álitsbeiðanda 25. september sl. Segir í því svari að álitsbeiðandi sé mjög ósáttur við tilboðið þar sem innréttingin verði ávallt með litamun. Hann hefði verið tilbúinn til að sættast á að greiða hluta af nýjum „fronti“ en þar sem það komi ekki til greina af hálfu seljanda ætli álitsbeiðandi að fá matsmann til að meta gallana og leggja málið fyrir kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa.

Hinn 27. september sl. ritaði framkvæmdastjóri Y Neytendasamtökunum tölvupóst, segist hafa ákveðið að fara sjálfur með málið framvegis og það tilboð sem gert hafi verið 24. september standi óbreytt, en því tilboði er lýst hér að framan.

IV

Andsvör gagnaðila

Í andsvörum framkvæmdastjóra Y kemur fram að hann telji að þær skemmdir sem fram hafi komið á eldhúsinnréttingu álitsbeiðanda séu fyrst og fremst vegna slæmrar umgengni. Annars vegar sé um að ræða skemmdir á innréttingunni og hins vegar litamun á 5 ára innréttingu og nýjum hlutum úr sams konar innréttingu. Skemmdir á innréttingunni telur hann fyrst og fremst vera vegna slæmrar umgengni og hafi tveir sérfræðingar á vegum Y sem skoðað hafi innréttinguna komist að þeirri niðurstöðu. Klæðningar séu marðar og eingöngu á þeim stöðum þar sem hætta sé á að hlutir sem teknir séu út og settir inn rekist í innréttinguna. Núningsskemmdir á skúffum sjáist ekki þegar þær séu lokaðar og slit á þeim sé vegna þess að mikill þungi hafi verið settur í þær, a.m.k. hafi svo verið þegar innréttingarnar voru skoðaðar. Á skúffunum séu núningsskemmdir á þeim stað þar sem þær séu opnaðar og þar sé málningarhúðin ekki nógu þykk miðað við þá notkun sem verið hafi á skúffunum. Síðan lýsir framkvæmdastjórinn því tilboði sem álitsbeiðanda hafi verið gefið og telur sig hafa reynt að koma til móts við álitsbeiðanda með því að bjóða honum fullar bætur fyrir það sem hann telji gallað en fyrirtækið telji stafa af slæmri umgengni.

Ekkert sé óeðlilegt við það að litamunur sé á nýkeyptum ljósaköppum og 5 ára gamalli innréttingu. Það sé ekki mál fyrirtækisins. Engin litabreyting hafi orðið hjá framleiðanda eldhúsinnréttinganna.

Kröfu álitsbeiðanda um að hann fái nýja innréttingu sé algerlega hafnað.

V

Athugasemdir álitsbeiðanda

Í athugasemdum álitsbeiðanda er ítrekað að litamunur verði á innréttingunni sem verður að skilja svo að sá munur verði til staðar sé ekki öllum „frontum“ skipt út fyrir nýja. Þá er því lýst að notkun á skúffum hafi verið eðlileg. Álitsbeiðandi kveðst ekki vilja hafa eldhúsið í tvílit og því vilji fá öllu skipt út en ekki hluta innréttingarinnar.

VI

Skoðun kærunefndarinnar

Einn nefndarmanna skoðaði eldhúsinnréttinguna. Þegar til átti að taka fann álitshæfingunni ekki nýja „skúffufrentinn“ sem hann keypti og segir sýna að litamunur verði á því sem nýtt kunni að verða sett í innréttinguna og því sem nú sé í henni. Af þessum samanburði varð því ekki. Nefndarmaðurinn kvaðst ekki hafa getað séð neinn litamun á ljósakappanum sem álitshæfingunni keypti fyrir nokkru síðan og innréttingunni að öðru leyti. Að því er skemmdir varðar segir nefndarmaðurinn að hurðir á innréttingunni séu ekki aðalatriðið heldur fremur hliðar á efri skápum, úr þeim hafi kvarnast án þess að um slitfleti sé að ræða eða umgengni. Litlir „milliskápar“ með vínrekka og litlum skúffum séu illa farnir en ekki verði séð að það sé óeðlilegri notkun um að kenna. Þessir litlu skápar hafi líka verið illa farnir á flötum sem ekki ættu að slitna við notkun.

VII

Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitshæfingunda 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.

Eldhúsinnréttingin var fjögurra ára þegar álitshæfingunni kvartaði undan göllum á henni og var það fyrir u.þ.b. ári síðan. Því er ekki haldið fram af seljanda að kvörtunin hafi ekki komið fram í tæka tíð og byggir kærunefndin á því að réttilega hafi verið að kvörtuninni staðið.

Af hálfu kærunefndarinnar hefur eldhúsinnréttingin verið skoðuð og niðurstaða þeirrar skoðunar er sú að eldhúsinnréttingin sé haldin göllum en ekki svo miklum að það geti leitt geti til þess að álitshæfingunni eigi rétt á að fá nýja innréttingu hjá seljanda eins og hann gerir kröfu til, sbr. ákvæði b-liðar 26. gr., sbr. 29. og 30. gr. laga nr. 48/2003. Seljandi hefur boðist til þess að bæta úr göllum en álitshæfingunni telur að þær úrbætur séu ekki nægjanlegar til þess að úr göllunum sé bætt. Skilur þar á milli, eftir því sem kærunefndinni sýnist af gögnum málsins, að álitshæfingunni telur að verði ekki öllum „frontum“ þ.e. skáphurðum og framhliðum á skúffum í innréttingunni einnig skipt út verði munur á lit á þeim sem gamlar eru og nýjar. Þá kemur fram í gögnum málsins að álitshæfingunni var sáttur við það, a.m.k. á sínum tíma, að greiða að hálfu fyrir nýja „fronta“ sem Y legði til. Líta verður svo á að seljandi eigi rétt á að bæta úr göllunum á eigin kostnað, sbr. ákvæði 3. mgr. 29. gr. laga nr. 48/2003 eins og fyrr er sagt að hann hafi boðist til að gera. Boð seljanda er eins og fyrr er rakið: 2 nýjar klæðningar (sem koma sitt hvoru megin á veggskáp) 2 nýir skápar 20x70, 2 nýjar hurðir 30x70 hurðir og 2 nýir gufuvarnarlistar fyrir uppþvottavél. Hins vegar segist seljandi ekki vilja taka á sig helmings kostnað við nýja „fronta“ þar sem innréttingin sé orðin 5 ára gömul. Í tölvupósti til Neytendasamtakanna frá 27. september sl. kveðst forstjóri Y standa við þetta boð.

Gera má ráð fyrir því að einhver litamunur verði á milli nýs og gamals hluta innréttingar, enda þótt slíkur munur jafnist efalaust smám saman á nokkrum tíma. Slíkur litamunur getur verið mönnum til ama enda þótt innréttingin geti að öðru leyti haft fullt notagildi út af fyrir sig. Eins og málum er háttað þykir kærunefndinni ekki óeðlilegt að

seljandi taki að nokkru leyti þátt í að bæta álitsbeiðanda afleiðingar gallans sem í litamuninum er fólgin en tekið verði tillit til þess að kaupandi fær nýtt í stað gamals og ætti líftími og notagildi innréttingarinnar að lengjast eitthvað við það. Niðurstaða kærunefndarinnar er sú að seljandi skuli bæta álitsbeiðanda þá galla sem telja verður á innréttingunni í samræmi við það boð sem hann hefur gert og að framan er lýst og er þá miðað við að í nýju skápunum tveimur, 20x70, verði sams konar útbúnaður og álitsbeiðandi keypti á sínum tíma. Kærunefndin telur að seljanda beri til viðbótar að leggja til nýjar framhliðar á skúffum og skápum sem ekki eru inni í boðinu gegn helmingsgreiðslu frá álitsbeiðanda og er þá miðað við að þær séu af sömu gerð og álitsbeiðandi keypti.

Að framan er því slegið föstu að seljandi eigi rétt til úrbóta. Þeim rétti fylgir sú skylda að koma hinum nýju hlutum fyrir í innréttingunni. Það verk ber seljanda að láta vinna og einnig á hann rétt til þess að það verði unnið á hans vegum. Vilji álitsbeiðandi ekki fallast á að seljandi vinni verkið við að koma fyrir hinum nýju hlutum í innréttinguna verður hann sjálfur að bera kostnað af uppsetningu þeirra.

VII Álitsorð

Seljanda, Y, ber að leggja álitsbeiðanda, X, til 2 nýjar klæðningar (sem koma sitt hvoru megin á veggskáp) 2 nýja skápa 20x70, með sams konar útbúnaði og álitsbeiðandi keypti, 2 nýjar hurðir 30x70 hurðir og 2 nýja gufuvagnarlista fyrir uppþvottavél. Þá ber Y að leggja til nýjar framhliðar á skúffum og skápum, sömu tegundar og álitsbeiðandi keypti, á eldhúsinnréttinguna að öðru leyti, en verð skáphurðanna ber álitsbeiðanda að greiða að hálfu. Seljanda ber að koma fyrir hinum nýju hlutum í innréttinguna, en vilji álitsbeiðandi það ekki skal hann sjálfur sjá um það á sinn kostnað.

Friðgeir Björnsson
formaður

Guðrún Björk Bjarnadóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

