

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 27. desember 2007 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-36/2007:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 15. október sl. bað X, hér eftir líka nefnd álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á DVD bíltæki hjá fyrirtækinu Y, en tegund þess er lýst sem A á reikningi fyrir kaupunum sem dagsettur er 23. júní 2005. X segir tækið vera gallað, vill rifta kaupunum og fá kaupverðið endurgreitt.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Kæruneftndin ritaði álitsbeiðanda bréf 16. október sl. og óskaði eftir frekari upplýsingum en komu fram í álitsbeiðninni. Álitsbeiðandi svaraði bréfinu í tölvupósti 17. október. Kæruneftndin gaf seljanda kost á andsvörum með bréfi, dags. 22. október sl., og bárust nefndinni andsvörin 5. nóvember. Álitsbeiðanda voru send andsvörin til upplýsingar með bréfi, dags. 3. desember, og óskað eftir því, vildi álitsbeiðandi gera athugasemdir, að þær bærust nefndinni í síðasta lagi 10. desember. Álitsbeiðandi sendi nefndinni ekki athugasemdir og með bréfi, dags. 14. desember sl., var aðilum tilkynnt að málið hefði verið tekið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni er sagt að umrædd bíltæki hafi aldrei virkað og farið þrisvar í viðgerð. Í bréfi nefndarinnar til álitsbeiðanda frá 16. október sl. var óskað eftir því að álitsbeiðandi upplýsti í hverju bilun í tækinu lýsti eða hefði lýst sér, hvenær hún hefði kvartað við seljanda og hver viðbrögð hans hefðu orðið við kvörtunum hennar.

Í svarbréfi álitsbeiðanda frá 17. október segir m.a.:

„Upplýsingar um bilun í tækinu var þannig að þau virkuðu aldrei frá og með þeim degi sem við keyptum þau. Þegar við kveiktum á tækinu kom hvítt yfir skjáinn [...] Daginn eftir að við keyptum tækin fórum við og kvörtuðum. Við fórum út á land og þau virkuðu aldrei tækin. Aftur fórum við með þau í viðgerð og aldrei virkuðu þau, svona gekk þetta fyrir sig. Þetta gekk allt mjög hægt fyrir sig hjá þeim (Y). Ef að tækin hafa verið illa farin þá er það vegna þess að þau eru búin að vera í viðgerð meira og minna síðan við keyptum þau. Börnin hafa aldrei getað notað tækin.“

Álitsbeiðandi leitaði til Neytendasamtakanna 7. september sl. og lýsti bilun tækjanna sem sama hætti og að ofan greinir. Einnig greindi hún frá því að hún hefði margoft haft samband við þann sem seldi henni tækin og beðið um endurgreiðslu sem erfitt virtist að fá.

IV

Seljandi fékk fyrirspurn frá Neytendasamtökunum, sem hann svaraði 3. október í tölvupósti og segir þar:

„Rétt er það, þessi tæki eru keypt hjá okkur eru með þráðlausum höfuðtólum sem þarf að hlaða, tækin hafa í tvígang komið til okkar og virkað eðlilega eftir skoðun/viðgerð athugasemd kom frá viðgerðarmanni hvort það gleymdist að hlaða höfuðtólin, tækin voru mjög illa með farin og erfitt að krefjast ábyrgðar eftir tveggja ára ábyrgðartíma lýkur. Við hjá Y höfum verð tilbúnir til þess að reyna að finna lausnir á þessu máli en hún hefur hafnað því. Því teljum við að málinu sé lokið.“

Í andsvörum seljanda til kærunefndarinnar segir eftirfarandi:

„Rétt er það fljótlega eftir kaupin júlí '05 komu þau [tækin] hingað og vandamálið voru höfuðtólin sem þurfti að hlaða. X kom aftur til okkar sumarið '06 og kvartaði, tækin voru tekin í viðgerð og afhent, tækin voru mjög illa farin. Heyrðum ekkert síðan meir.

Nú í júlí í sumar '07 kom hún og vildi fá endurgreiðslu og við fórum yfir málið. Til þess að reyna að gera gott úr málnum voru henni boðin ný tæki sem hún hafnaði, sagðist vera búin að kaupa ný tæki, boðinn mikill afsláttur af sjónvarpi sem hún samþykkti en hætti síðan við.

Við hjá Y höfum reynt okkar besta til þess að leysa þetta mál langt umfram okkar skyldur en því miður hefur kaupandinn ekki sýnt neina viðleitni til þess að leysa þetta mál.“

IV

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.

Eins og að framan er lýst hefur álitsbeiðandi gefið ófullkomna lýsingu á því sem hún telur galla á DVD tækinu, en þó sagt að hvítt hafi komið yfir skjáinn þegar á því hafi verið kveikt. Lýsingin er aðallega í því fólgin að tækin hafi aldrei virkað. Álitsbeiðandi segir að strax eftir kaupin hafi hún farið með tækin til seljanda sem kemur heim og saman við það sem seljandi greinir frá í andsvörum sínum. Í andsvörunum segir að höfuðtólin hafi þurft að hlaða og verður að gera ráð fyrir að það hafi verið gert. Álitsbeiðandi lýsir því ekki hvenær hún hafi næst farið með tækin til seljanda en að hans sögn var það sumarið 2006 eða réttu ári síðar. Tækin hafi þá verið tekin í viðgerð, en ekki er því lýst í hverju sú viðgerð kann að hafa verið fólgin. Seljandi segir að þá hafi tækin verið mjög illa farin. Álitsbeiðandi segir að hafi svo verið stafi það af því að tækin hafi verið í viðgerð. Álitsbeiðandi sýnist hafa tekið við tækjunum í framhaldi af þessu. Seljandi segir að í júlí sl. hafi álitsbeiðandi enn komið og nú viljað fá tækin endurgreidd og þá hafi hann boðið henni ný tæki. Það hafi álitsbeiðandi ekki viljað þiggja og sagst vera búin að kaupa ný tæki.

Eins og að framan er lýst liggja takmarkaðar upplýsingar fyrir nefndinni um þá galla sem álitsbeiðandi segir vera á tækjunum. Í andsvörum seljanda kemur fram að hann hafi boðið álitsbeiðanda ný tæki. Andsvörin voru send álitsbeiðanda til upplýsingar og henni gefinn kostur á að gera athugasemdir við þau. Það gerði álitsbeiðandi ekki og telur kærunefndin því tækt að byggja á því að seljandi hafi boðið álitsbeiðanda þær úrbætur að fá ný tæki í stað þeirra sem hún keypti og taldi gölluð.

Í VI. kafla laga nr. 48/2003 um neytendakaup er kveðið á um úrræði neytanda vegna galla á söluhlut. Í 26. gr. segir að kaupandi geti krafist riftunar á kaupum sé söluhlutur gallaður en það hefur álitssbeiðandi gert. Galli á hlutnum má þó ekki vera óverulegur samkvæmt ákvæði 32. gr. laganna. Í síðari málslið 3. mgr. 29. gr. laganna segir svo: „Ef seljandi býður fram úrbætur eða nýja afhendingu í samræmi við lögin getur neytandi ekki krafist afsláttar eða riftunar.“ Með það í huga að seljandi bauð álitssbeiðanda á sínum tíma ný tæki í stað þeirra sem hún keypti verður að líta svo á að samkvæmt framangreindu ákvæði laga nr. 48/2003 hafi álitssbeiðandi fyrirgert rétti sínum til þess að rifta kaupunum á DVD tækinu, hafi hann verið fyrir hendi á annað borð. Það er því álit kæruneftndarinnar að hafna beri þeirri kröfu álitssbeiðanda að seljandi endurgreiði henni tækin.

V

Álitssorð

Hafnað er þeirri kröfu álitssbeiðanda, X, að seljandi, Y, endurgreiði henni DVD tækin sem hún keypti af fyrirtækinu 23. júní 2005.

Friðgeir Björnsson
formaður

Guðrún Björk Bjarnadóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir