

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 23. apríl 2008 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-11/2008:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 13. febrúar sl. bað X, hér eftir einnig nefnd álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa hennar á rúmi hjá versluninni Y. Álitsbeiðandi segist hafa fengið loforð fyrir því að mega skila rúminu til verslunarinnar líkaði henni það ekki, en við það loforð hafi ekki verið staðið. Gerir hún kröfu til þess að fá að skila rúminu. Þá gerir hún sérstaklega kröfu til þess að fá að skila rúmbotninum sem er rafdrifinn og verður að líta á þá kröfu sem varakröfu hennar.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Kæruneftndin ritaði álitsbeiðanda bréf, dags. 29. febrúar sl., og óskaði eftir nánari skýringum á kröfugerð hennar. Þær skýringar bárust nefndinni 7. mars. Með bréfi, dags. 11. mars, gaf kæruneftndin seljanda kost á andsvörum og bárust þau nefndinni 25. mars. Með bréfi, dags. 27. mars, var álitsbeiðanda gefinn kostur á því að gera athugasemdir við andsvörin auk þess sem hún var beðin um frekari upplýsingar. Svarbréf álitsbeiðanda barst kæruneftndinni 8. apríl. Með bréfi, dags. 10. apríl sl., var aðilum tilkynnt að málið hefði verið tekið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi kveðst hafa brjósklos sem henni hafi versnað af í desember 2007. Þá hafi hún hringt í verslunina Y og orðið hafi að samkomulagi að hún fengi rúm hjá þeim til að prófa og mætti skila því líkaði henni það ekki. Rúmið hafi ekki hentað henni og verslunin hafi lofað skiptum og nýju rúmi sem kæmi á milli jóla og nýárs. Af því hafi ekki orðið. Álitsbeiðandi segir rúmið hafa átt að kosta kr. 267.000 en hún hafi sem öryrki fengið rúmið fyrir kr. 206.000. Álitsbeiðandi segir verð rúmsins nú vera orðið um kr. 367.000 og fer fram á að það verði endurskoðað.

Álitsbeiðandi kveðst ekki hafa undirritað neinn samning um kaupin og enga kaupskilmála eða kvittun fengið en kaupverðið sé komið á raðgreiðslur hjá Visa og skráð sem staðgreiðslulán hjá Borgun hf. Hún hafi margoft komið í verslunina og reynt að ganga frá kaupum eða skiptum á rúminu en ekkert orðið ágengt. Þá hafi hún engar leiðbeiningar fengið um rafdrifinn botn rúmsins en sölumaður hafi sagt að hún gæti prófað rúmið, ekkert mál væri að skila því.

Álitsbeiðandi segir að rúmdýnan sem hún fékk hafi verið með stöfunum A en hafi átt að vera eins og dýna vinkonu hennar, þ.e. af gerðinni AB. Í ódagsettu vottorði vinkonunnar segir að álitsbeiðandi hafi prófað rúm hennar og líkað vel. Álitsbeiðandi hafi lýst efasemdum sínum um að dýnan sem hún fékk hafi verið sambærileg dýninni í rúmi

vottorðsgjafans sem segist hafa prófað dýnuna í rúmi álitsbeiðanda og fundið að hún væri umtalsvert stífari en dýnan í rúmi sínu.

Álitsbeiðandi segir að sölumaður Y hafi tjáð sér að hún fengi 2 lök og hlífðarlak með í kaupunum. Aðeins eitt lak hafi fylgt en ekkert hlífðarlak. Það slys hafi orðið að nuddolía hafi farið í yfirdýnuna og sömuleiðis þvag úr hundi nokkru síðar. Sjálf dýnan hefði ekki orðið fyrir tjóni ef hlífðarlakið hefði fylgt.

IV

Andsvör gagnaðila

Í andsvörum gagnaðila segir m.a. eftirfarandi:

„Þann 12.12.2007 hringir X í verslun okkar og á samtali við sölumann okkar Z. Í símtali þessu kom fram ósk X að fá keypt rúm eins og vinkona hennar hafði keypt einhverju áður hjá okkur. Z finnur til nótu vinkonu X og segir X hvaða rúm þetta sé og hvað það kosti og gengið er frá kaupunum á þann hátt að gerð var raðgreiðsla gegnum síma (sjá fylgiskjal). X spyr sölumanninn hvort það sé ekki í lagi að hún fái rúmið afhent, komi svo í verslunina daginn eftir og skrifi undir raðgreiðslusamninginn og taki með sér fylgihluti, lak og dýnuhlíf, hún sé of veik til að komast út úr húsi þennan daginn. Þetta samþykkir Z vegna þess að við viljum veita öllum eins góða þjónustu og mögulegt, við fáum einnig margar hringingar með sömu eða áþekktum óskum frá rúmliggjandi fólki sem ekki kemst í verslunina og höfum ekki lent í vandræðum áður.

X lét hvorki sjá sig né heyra fyrir en viku til tíu dögum síðar er hún hringdi í verslunina og var þá óhress með stífleikann á dýnunni og bar fram þá ósk að fá rúminu í heild sinni skilað. Z tilkynnir X að eingöngu sé hægt að skila eða skipta um dýnur samkvæmt viðskiptaskilmálum (sjá fylgiskjal). Þetta var X ósátt við og í samráði við E verslunarstjóra var sú ósk X að taka stillanlega rúmið til baka sem ganga skyldi upp í svefnsofa nokkurn samþykkt enda er stefna Y að veita ávallt góða þjónustu. E tilkynnir þá X að þetta verði að gerast sem allra fyrst og X samsinnir því.

Eftir þetta var reynt að koma þessu í kring 3-4 sinnum en þá hafði hún ekki tíma, var upptekin á þessum degi, var ekki heima o.s.frv. E biður þá X að hringja í sig þegar hún hefði tíma lausan. Svo líður og bíður og ekki kemur X eða hringir og liggur samningurinn ókvittaður hjá okkur ásamt fylgihlutum, samningurinn var þó seldur lögum samkvæmt í gegnum raðgreiðslukerfi Borgunar ehf. á internetinu þar sem þessir hlutir eru gerðir nú til dags.

Nú héldum við að X hefði loks sæst við rúmið og vanist því. Það næsta sem við vitum er að símtal kemur frá Visa Ísland þar sem E er tjáð að X vilji ekki borga af samningnum þar sem samningurinn sé óundirritaður af hálfu hennar. E hringir þá í X sem segir honum þá að hundur hafi misst þvag í rúmið og nú vilji hún skila því.

Þar með er þessi vara orðin skemmd af hennar völdum og þá er eðlilega ekki hægt að taka við henni aftur í skiptum fyrir sófann.

Við teljum okkur hafa þjónustað X á þann besta hátt sem okkur er mögulegt að gera.

Við teljum að lög nr. 50/2000 16. gr. eigi hér við, einnig finnst okkur að X hafi ekki sinnt skoðunarskyldu sinni samkvæmt sömu lögum, 20. gr. Einnig teljum við að X hafi brotið gegn 50. gr. þessara laga.

Meðfylgjandi skjöl eru viðskiptaskilmálar Y og raðgreiðslusamningur X við verslunina.“

Í viðskiptaskilmálum þeim sem seljandi vitnar til stendur m.a. eftirfarandi:

„Á dýnunum er 30 daga skila og skiptiréttur. Ef skipt er þá er 3.500 kr. skiptigjald. Ef skilað er þá er 10% skilagjald. Með því skilyrði að varan sé óaðfínanleg. En ekki er hægt að skila rafmagnsbotnum.“

V

Niðurstaða kæruneftdarinnar

Kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og verslunarinnar Y falli undir valdsvið neftdarinnar, 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. Rétt er að benda á, þar sem í andsvörun verslunarinnar Y er vísað til laga um lausafjárkaup, nr. 50/2000, að þau eiga ekki við um viðskipti aðila heldur lög nr. 48/2003, þar sem seljandi vörunnar hefur atvinnu af sölu hluta, sbr. 2. mgr. 1. gr. þeirra laga.

Seljandi segist hafa farið að óskum álitsbeiðanda um það að hún fengi sams konar rúm og vinkona hennar hafði keypt og skoðað sölunótu í því skyni, en álitsbeiðandi segir dýnuna hafa verið annarrar gerðar og með öðrum stífleika. Þá segir seljandi að álitsbeiðandi hafi ætlað að koma daginn eftir að hún fékk rúmið afhent til þess að skrifa undir raðgreiðslusamning og taka með sér fylgihluti, lak og dýnuhlíf. Samkvæmt því sem segir í gögnum frá álitsbeiðanda virðist hún hafa gert ráð fyrir því að þessir fylgihlutir yrðu sendir henni. Í álitsbeiðni segir að verðið á rúminu hafi átt að vera kr. 267.000 en sölumaður hafi sagt álitsbeiðanda að hún fengi rúmið á kr. 206.000 vegna örorku hennar. Verð rúmsins ásamt hlífðardýnu og einu laki er kr. 363.412 samkvæmt reikningi fyrir kaupunum, sem kæruneftndinni barst eftir að málið var tekið til afgreiðslu. Af því verði er reiknaður 16% afsláttur og verður það því kr. 305.266 en sú fjárhæð var færð á raðgreiðslusamning vegna kaupanna. Í bréfi álitsbeiðanda til kæruneftdarinnar, dags. 7. mars sl., segist hún fara fram á að verðið verði endurskoðað án þess að gera sérstakar kröfur að því er það varðar. Kæruneftndin treystir sér ekki til þess eins og mál þetta liggur fyrir henni að taka afstöðu til þess hvort samið var um annað verð á rúminu en reikningur seljanda segir til um en svo virðist sem einhver óupplýstur misskilningur sé þar á ferðinni.

Krafa álitsbeiðanda er aðallega sú að hún fái að skila rúminu sem hún keypti eða hluta þess. Samkvæmt þeim gögnum sem fyrir liggja í málinu verður að byggja á því að komist hafi á samningur milli aðila um að álitsbeiðandi fengi að skila rúminu og að það gengi upp í svefnsófa eða annað rúm sem hún fengi í staðinn, sbr. það sem kemur fram í álitsbeiðni og andsvörum seljanda. Skiptir þannig ekki sérstöku máli, að því er álit þetta varðar, hvort álitsbeiðandi fékk í upphafi það rúm sem hún segist hafa beðið um, því að framangreindur samningur var gerður eftir að álitsbeiðandi fékk rúmið afhent. Samningur þessi fól í sér frávik frá viðskiptaskilmálum þeim sem fylgdu andsvörum seljanda en þar er kveðið á um að ekki sé hægt að skila rafmagnsbotnum, en óvíst er hvort álitsbeiðanda hafa verið kunnir eða kunngerðir þessir skilmálar. Ekki er neitt upplýst um það hvenær álitsbeiðandi átti að skila rúminu eða hvort það var sérstaklega rætt en gera verður ráð fyrir því að ætlunin hafi verið að það yrði gert sem fyrst eftir að samið var um skilin. Samkvæmt munnlegum upplýsingum seljanda er álitamál hvort hægt sé að líta svo á að rafmagnsbotn sé sérstakur hluti rúmsins eða ekki. Rúmið mun þó vera hægt að taka sundur í einhverja hluta og hægt að skipta um dýnu í því.

Staða viðskipta aðila er nú sú að seljandi vill ekki taka við rúminu eða rúmdýnunni, en krafa álitsbeiðanda er sú að fá að skila rúminu eða rúmbotninum. Ástæðan fyrir synjun seljanda er sú að hundur hafi misst þvag í rúmdýnuna, sem viðurkennt er af álitsbeiðanda, auk þess sem hún segir að nuddolía hafi farið sömu leið. Sú viðbára álitsbeiðanda, að þetta hefði ekki gerst ef hlífðardýnan hefði fylgt rúminu, þykir kærunefndinni haldlítill þar sem ekkert er um það hægt að fullyrða auk þess að það er helst komið fram í málinu að álitsbeiðandi hafi sjálf ætlað að ná í hlífðardýnuna til seljanda.

Í III. kafla laga nr. 48/2003 um neytendakaup er kveðið á um áhættu af söluhlut. Samkvæmt 1. málslíð 1. mgr. 14. gr. flyst áhætta af söluhlut yfir til neytanda þegar hann hefur veitt hlutnum viðtöku. Óumdeilt er að álitsbeiðandi fékk rúmið afhent á sínum tíma.

Í 4. mgr. 14. gr. segir eftirfarandi:

„Ef söluhlutur hefur verið keyptur og afhentur til reynslu eða á annan hátt með rétti til að skila honum aftur ber neytandi áhættuna af hlutnum þar til seljandi hefur aftur veitt honum viðtöku. Þetta gildir þó ekki þegar neytandinn hefur rétt til þess að skila söluhlut samkvæmt ákvæðum í lögum eða sambærilegan rétt á grundvelli samnings um neytendakaup.“

Síðara málslíður lagagreinarinnar á hér ekki við þar sem samningur aðila um skilin á rúminu var ekki byggður á sérstökum lögbundnum skilarétti. Af fyrri málslíð lagagreinarinnar leiðir að „hlutnum verður að skila án slits eða óhreinkunar, þ.e. í stuttu máli í óbreyttu ástandi og án þess að bera merki notkunar“ eins og segir í skýringum við málslíðinn í frumvarpi til laga nr. 48/2003. Líta verður svo á, þótt sérstaklega hafi verið samið á milli álitsbeiðanda og seljanda um skil á rúminu, að seljanda beri engu að síður réttur samkvæmt framangreindu lagaákvæði, þ.e. að rúminu eigi að skila án slits eða óhreinkunar.

Það er niðurstaða kærunefndarinnar að samkvæmt gögnum málsins liggi fyrir að álitsbeiðanda sé ekki lengur unnt að skila rúminu í samræmi við framangreint lagaákvæði. Þótt hugsanlegt sé að hluta rúmsins gæti álitsbeiðandi skilað óskemmdum lítur kærunefndin svo á að seljanda sé ekki skylt með tilliti til lagaákvæðisins að taka við hinu selda í pörtum. Samkvæmt þessu er það niðurstaða kærunefndarinnar að kröfur álitsbeiðanda sé ekki hægt að taka til greina.

V

Álitsorð

Kröfum álitsbeiðanda, X, er hafnað.

Friðgeir Björnsson
formaður

Guðrún Björk Bjarnadóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

