

Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 23. júní 2008 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-30/2008:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 22. apríl sl. bað X, hér eftir einnig nefnd álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa hennar á nuddpotti hjá fyrirtækinu Y. Álitsbeiðandi segir að ólag hafi verið á pottinum frá upphafi og eru kröfur hennar þær að bætt verði úr þeim göllum sem á pottinum séu eða hún fái nýjan pott í stað þess sem hún keypti.

II

Málsmeðferð kærunefndarinnar

Kærunefndin gaf seljanda kost á andsvörum með bréfi, dags. 13. maí sl., og bárust þau nefndinni 20. maí. Með bréfi, dags. 26. maí, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þær 27. maí. Með bréfi, dags. 30. maí sl., var aðilum tilkynnt að málið hefði verið tekið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Reikningur frá Y, dags. 3. nóvember 2007, er stílaður á Z, og nær til kaupa á tveimur pottum með loki fyrir samtals kr. 900.000. Annan þessara potta mun álitsbeiðandi hafa keypt. Álitsbeiðandi lýsir því í álitsbeiðni að „vesen“ hafi verið með pottinn frá upphafi, hann hafi ekki hitnað og einnig hafi hann lekið. Hún hafi fengið bæði rafvirkja og pípulagningamann til þess að reyna að laga pottinn. Seljandi hafi verið tregur eða ekki haft vilja til þess að laga pottinn og virðist ekki hafa neinn á sínum snærum til þess að gera það. Álitsbeiðni verður að skilja svo að álitsbeiðandi hafi fyrst kvartað undan göllum á pottinum 10. janúar sl. Þá hefur álitsbeiðandi lagt fram reikning frá rafvirkja fyrir viðgerð á pottinum 29. febrúar 2008 að fjárhæð kr. 5.392.

IV

Andsvör seljanda

Seljandi andmælir því að hann hafi ekki gert neitt til þess að laga pottinn en bæði rafvirki og pípulagningamaður hafi komið til þess að laga hugsanlega galla. Seljandi kveðst vera að bíða eftir greinargerð um málið. Sér skiljist að álitsbeiðandi kunni ekki að stilla pottinn og þar af leiðandi fari hann bara í „rugl.“ Seljandi kveðst hafa nú þegar greitt einn reikning frá rafvirkja eftir að potturinn hafi verið kominn í fullt lag. Eftir það hafi hann fengið tölvupóst frá álitsbeiðanda um að hann hafi einn dag til svara annars muni hún fara með málið lengra og því hafi hún lengi hótað.

V

Athugasemdir álitsbeiðanda

Í athugasemdum álitsbeiðanda við andsvör seljanda segist hún hafa fengið bæði rafvirkja og pípulagningamann í þó nokkur skipti til þess að líta á pottinn og sé hann enn í ólagi. Álitsbeiðandi kveðst hafa reynt að fá upplýsingar frá seljanda um það hvernig eigi að stilla pottinn sem hann virtist ekki kunna. Þær leiðbeiningar sem pottinum hafi fylgt hafi verið ljósritaðar og illa þýddar. Ekkert hafi þar verið að finna um stillingar. Mágur sinn hafi haft samband beint við framleiðandann í Kína og fengið sendar upplýsingar um hvernig ætti að stilla pottinn. Potturinn hafi verið stilltur eftir þeim upplýsingum. Ekkert hafi breyst við það, en frávik verið mjög lítil. Álitsbeiðandi segir að það hafi þurft að „starta“ pottinum nánast daglega til þess að hann virkaði. Þá hafi nuddbúnaður pottsins farið í gang án þess að á honum hafi verið kveikt.

VI

Úr gögnum málsins

Aðilar hafa átt í tölvupóstsamskiptum á tímabilinu frá 10. janúar til 9. maí sl. og hefur álitsbeiðandi lagt fram endurrit þeirra

Ekki er ástæða til þess að rekja þau samskipti öll, aðeins einstök atriði. Í tölvupósti frá 10. janúar segir álitsbeiðandi nokkur vandamál hafa verið undanfarið með pottinn. Eftir að hafa talað við seljanda hafi þau getað komið pottinum í gang og hann hitað sig. Nú virki hvorki nuddið né ljósinn. Í tölvupósti frá 17. janúar segist álitsbeiðandi enn hafa lent í vandræðum með pottinn. Í tölvupósti frá seljanda sama dag spyr hann álitsbeiðanda hvort hún vilji ekki hafa samband við rafvirkja eins og hann hafi beðið um og sé galli á pottinum muni hann greiða reikninginn. Vanti varahluti þá eigi hann þá til. Í tölvupósti frá 3. febrúar segir álitsbeiðandi að potturinn hafi slegið út 4 sinnum á stuttum tíma og sé dauður núna. Rafvirki hafi ekki fundið neitt sérstakt að og sagt að í raun þyrfti að fá rafeindavirkja til þess að líta á pottinn. Þá eru í tölvupóstum samræður um það hvar rafeindavirkja sé að fá. Í tölvupósti frá 5. mars segir álitsbeiðandi pottinn búinn að vera í lagi í þrjár vikur en nú sé ólag á honum. Hún fái líklega rafvirkja þennan dag. Í pósti frá álitsbeiðanda 7. mars segir hún málið komið á það stig að eðlilegt væri að seljandi sendi mann á staðinn, væntanlega til þess að laga pottinn þótt það komi ekki beint fram, eða taki pottinn til baka því að um gallaða vöru sé að ræða. Segist álitsbeiðandi vona að seljandi geri eitthvað í málunum í eitt skipti fyrir öll. Seljandi segir í svari sínu frá 8. mars að hann fari ekki að senda mann til A til þess að skoða pottinn en það væri hann búinn að gera væri álitsbeiðandi búsett á Reykjavíkursvæðinu. Síðan segir seljandi að álitsbeiðandi skuli fá sér pípulagningamann eins og þau hafi verið búin að tala um. Í tölvupósti álitsbeiðanda frá 24. mars segir að pípulagningamaður virðist hafa komist fyrir lekann en sama málið sé með „elementið“ sem virðist vera í ólagi. Allt virðist í lagi í e.t.v. 2 daga og síðan fari allt í sama farið. Í pósti frá álitsbeiðanda 26. mars segir hún enn vera „vesen“ með hita á pottinum. Segist álitsbeiðandi vilja gefa seljanda færi á því að leysa málið og biður hann að láta sig vita hvaða leið hann vilji fara í þeim efnum. Í tölvupósti frá seljanda frá 27. mars segir hann að þau skuli láta pípulagningamann klára og ræða síðan málið. Ekki sé hæggðarleikur að ljúka því símleiðis. Í tölvupósti álitsbeiðanda frá 9. maí sl., sem er síðasti pósturinn sem lagður hefur verið fram í málinu, segir eftirfarandi:

„Sæll B. Ég hef ekki fengið neitt svar frá þér varðandi pottinn vegna síðasta e-mails sem ég sendi þér. Nú er svo komið að við erum algjörlega lens. Potturinn dauður og ekkert heyrst frá þér. Við erum búin að gera allt sem í okkar valdi stendur en ekkert dugað og ekki

höfum við fengið mikil viðbrögð frá þér. Við höfum því gefist upp á að reyna að hafa samskipti við þig og fá einhverjar úrlausnir og förum því með málið lengra.“

VII

Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og Vatnsrúms 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.-3. mgr. 1. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup, sem viðskipti aðila falla undir.

Af þeim gögnum sem lögð hafa verið fyrir kærunefndina þykir nefndinni mega byggja á því að gallar séu á potti álitsbeiðanda sem leiða til þess að hann virkar ekki eins og álitsbeiðandi mátti ætlast til, sbr. b-lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 48/2003 þar sem segir að söluhlutur skuli hafa þá eiginleika til að bera sem neytandinn mátti vænta við kaup á slíkum söluhlut varðandi endingu og annað. Eitthvað af þeim vandræðum sem álitsbeiðandi hefur lent í með pottinn kann að stafa af því að hún hefur ekki fengið nægjanlegar upplýsingar um hvernig stilla á pottinn og nota hann en það telur kærunefndin þó ekki sérstaklega upplýst. Í því sambandi ber að líta til þess að samkvæmt d-lið 1. mgr. 16. gr. laga nr. 48/2003 telst söluhlutur vera gallaður ef „nauðsynlegar upplýsingar um uppsetningu, samsetningu, notkun, umönnum og geymslu fylgja ekki söluhlut.“ Kærunefndin telur samkvæmt framansögðu að á því verði að byggja að potturinn sé haldinn göllum, sbr. a-lið 1. mgr. 16. gr. laga nr. 48/2003 þar sem hann er ekki í samræmi við það sem segir í b-lið 2. mgr. 15. gr. laganna.

Þegar um galla er að ræða getur neytandi samkvæmt 1. mgr. 29. gr. laga nr. 48/2003 valið á milli þess að krefja seljanda um úrbætur á galla á kostnað seljanda eða fá nýjan hlut afhentan. Þessi úrræði eiga þó ekki við sé fyrir hendi hindrun sem seljandi ræður ekki við eða það hefur í för með sér ósanngjarnan kostnað fyrir seljanda. Í 2. mgr. 29. gr. segir að við mat á því hvort kostnaður sé ósanngjarn skuli leggja áherslu á verðmæti ógallaðs söluhlutar, þýðingu gallans og hvort hægt sé að beita öðrum úrræðum án verulegs óhagræðis fyrir neytandann.

Álit kærunefndarinnar er það að samkvæmt framangreindum ákvæðum laga nr. 48/2003 eigi álitsbeiðandi rétt til þess að seljandi komi nuddpottinum í fullkomið lag og kenni henni með fullnægjandi hætti hvernig á að nota hann. Seljandi getur ekki að álit kærunefndarinnar borið það fyrir sig, eins og vandræðunum með pottinn hefur verið háttáð, að dýrt sé að senda mann til A til viðgerðarinnar. Þessa viðgerð ber seljanda að framkvæma samkvæmt ákvæðum 1. mgr. 30. gr. nr. 48/2003, þ.e. án kostnaðar og verulegs óhagræðis fyrir neytanda, innan hæfilegs tíma og þannig að neytandinn fái útgjöld sín bætt úr hendi seljanda. Kærunefndin álitur að hæfilegur tími fyrir seljandann til úrbótanna sé 4 vikur frá dagsetningu þessa álits.

Takist seljanda ekki þessi viðgerð er það álit kærunefndarinnar að álitsbeiðandi eigi rétt á því að fá nýjan nuddpott afhentan frá seljanda í samræmi við ákvæði 1. mgr. 30. gr. laga nr. 48/2003, seljandi komi pottinum til álitsbeiðanda og tengi hann með réttum hætti. Það ber honum að gera innan hæfilegs tíma frá því að koma kann í ljós að viðgerð hefur ekki tekist, sbr. framangreint ákvæði 1. mgr. 30. gr. laga nr. 48/2003. Kærunefndin treystir sér hins vegar ekki til að ákveða hvað telst hæfilegur tími í þessu sambandi þar sem það getur verið undir ýmsum atvikum komið, s.s. þeim að útvega

þyrfti nýjan pott erlendis frá. Færi svo að seljandi legði áhltsbeiðanda til nýjan pott á seljandi rétt til að fá upphaflega nuddpottinn afhentan, kjósi hann það.

VIII **Áhltsorð**

Seljanda, Y, er skylt að gera við á sinn kostnað nuddpott áhltsbeiðanda, X, með fullnægjandi hætti innan 4 vikna frá dagsetningu þessa áhlts og leiðbeina henni sérstaklega um notkun pottsins. Takist sú viðgerð ekki er seljanda skylt að leggja til nýjan nuddpott, flytja hann til áhltsbeiðanda og koma honum fyrir henni að kostnaðarlausu.

Friðgeir Björnsson
formaður

Guðrún Björk Bjarnadóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir