

## Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 15. desember 2008 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-75/2008:

### I

#### Álitaefni og kröfugerð

Hinn 7. nóvember sl. bað X, hér eftir einnig nefnd álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna flutnings fyrirtækisins Y, á rúmi. Álitsbeiðandi segir rúmið hafa skemmst í flutningnum og krefst þess að fá greiddar kr. 100.000 í skaðabætur og gjaldið fyrir flutninginn endurgreitt.

### II

#### Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 17. nóvember sl., gaf kæruneftndin Y kost á andsvörum sem bárust 25. s.m. Með bréfi, dags. 27. nóvember, var álitsbeiðanda gefinn kostur á því að gera athugasemdir við andsvörin og frestur til þess til 8. desember. Með bréfi, dags. 29. október sl., var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

### III

#### Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi segist hafa selt rúmið sem sé tveggja ára gamalt konu í Keflavík, en kaupverð rúmsins á sínum tíma hafi verið kr. 360.000. Y hafi tekið að sér flutninginn suður og að ráði bílstjóra fyrirtækisins hafi dýnum verið pakkað í plast en rafmagnsbotnum rúmsins staflað á vörubretti og plast breitt yfir. Dýnurnar hafi síðan verið settar ofan á botnana og rúmið flutt með þessum umbúnaði. Kaupandinn hafi ekki viljað taka við rúminu þar sem það hafi verið rífið, skítugt og illa leikið eftir flutninginn. Hafi hún endurgreitt kaupandanum umsamið verð. Álitsbeiðandi kveðst hafa skoðað rúmið hjá fyrirtækinu Z þar sem Y hafi aðsetur. Botn rúmsins hafi verið mikið rifinn og skítugur á hliðum og olía sýndist hafa lekið á hann. Rúmið sé rífið, beyglað og kámugt í bak og fyrir og stafi það af meðferð bílstjórans. Önnur fjarstýringin hafi verið slitin af rúminu. Ekki hafi hún fengið neinar skýringar hjá starfsmanni fyrirtækisins hvernig á þessu stæði. Álitsbeiðandi kveðst hafa sent rúmið til konu sem hafi verið tilbúin að taka við því í þessu ásigkomulagi fyrir kr. 30.000. Starfsmaður Y hafi síðar sagt að það væri álitsbeiðanda að kenna hvernig komið væri þar sem hún hefði ekki pakkað rúminu nægilega vel inn. Starfsmaðurinn hafi sagt að rúmið mætti þrifa og rifur mætti sauma saman. Hann hafi boðist til þess að endurgreiða flutningskostnaðinn. Bæði Y og Z neiti að eiga sök á þessu.

### IV

#### Andsvör gagnaðila

Í andsvörum Y kemur fram að fyrirtækið hafi tekið að sér að flytja rúmið. Eftir því sem af myndum sjáist hafi umbúnaður rúmsins verið í algjöru lágmarki og þeir starfsmenn sem vinni á afgangi Y á kannist ekki við að leiðbeina fólki um að búa svona um hlutina. Álitsbeiðandi hafi haft samband við þann sem andsvörin ritaði og hafi hann sagt henni að málið væri dálítið snúið þar sem lítið sem ekkert hafi verið búið um vöruna en vildi samt skoða málið betur. Álitsbeiðandi hafi á þessum tíma tjáð sér annars vegar að hún vildi engin leiðindi en hins vegar að hún væri ekki sátt við þetta. Eftir nokkra daga hafi álitsbeiðandi hringt og hafi henni þá verið boðið að rúmið yrði sótt til hennar og hreinsað og það besta gert úr hlutunum. Álitsbeiðandi hafi þá sagt að rúmið væri komið inn á heimili á Akureyri en þangað hefði það verið flutt af einhverjum vini kaupanda. Eftir þetta hafi sér fundist að hann gæti ekki komið mikið að málinu en boðist til þess að endurgreiða álitsbeiðanda allan flutningskostnað. Y hafi lengi haft 15-20 bíla í flutningum og lendi stundum í því að skemma fyrir öðrum en alltaf hafi verið bætt fyrir það sem vitað hafi verið að skemmst hafi hjá fyrirtækinu.

## V

### Niðurstaða kærunefndar

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 og 1. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 766/2006. Viðskipti aðila falla undir lög nr. 42/2000 um þjónustukaup, sbr. 1. mgr. 1. gr. laganna.

Í 4. gr. laga nr. 42/2000 eru eftirfarandi ákvæði:

„Útseld þjónusta, sem veitt er í atvinnuskyni, skal ávallt vera byggð á fagþekkingu og í samræmi við góða viðskiptahætti sem tíðkast hverju sinni. Skyld er að veita allar upplýsingar og leiðbeiningar um vinnu verks með hagsmuni neytenda fyrir augum. Seljandi þjónustu leggur fram nauðsynleg efni og aðföng nema um annað sé sérstaklega samið.“

Í III. kafla laganna er fjallað um galla á seldri þjónustu. Segir í 1. tl. 1. mgr. 9. gr. að seld þjónusta teljist gölluð ef: „árangur af unnu verki stenst ekki kröfur skv. 4. gr. eða seld þjónusta víkur frá almennum öryggiskröfum.

Samkvæmt 3. tl. er seld þjónusta gölluð ef seljandi þjónustu „hefur ekki veitt neytanda upplýsingar sem hann hafi vitneskju um eða hefði mátt hafa vitneskju um og hafa þýðingu fyrir framkvæmd verksins.“

Í 1. málslíð 1. mgr. 19. gr. laganna segir að seljandi þjónustu beri áhættu af tjóni, eða rýrnum, sem verður áður en hann skilar verki af sér.

Í 1. málslíð 1. mgr. 15. gr. laga nr. 42/2000 segir eftirfarandi:

„Verði neytandi fyrir tjóni vegna gallaðrar þjónustu á hann rétt til skaðabóta nema seljandi þjónustunnar sýni fram á að gallinn verði ekki rakinn til vanrækslu hans.

Samkvæmt 4. gr. laga nr. 42/2000 sem að framan er rakin eru lagðar töluvert ríkar skyldur á seljanda þjónustu. Kærunefndin álitur að taki seljandi að sér að flytja vöru beri honum samkvæmt ákvæðum greinarinnar að sjá til þess að sá sem biður um flutning búi nægilega vel um vöruna að hún skemmist ekki í fyrirhuguðum flutningum eða búa sjálfur

að öðrum kosti þannig um að varan skemmist ekki. Það væri að dómi kæruneftdarinnar í beinni andstöðu við ákvæði lagagreinarinnar tæki flytjandi að sér að flytja vöru sem þannig væri búið um að hún þyldi ekki flutninginn án þess að skemmast eða verulegar líkur væru á því.

Óumdeilt er að rúm álitsbeiðanda skemmdist í flutningi sem Y tók að sér og ótvírætt að þær skemmdir hafa valdið álitsbeiðanda tjóni. Það er reyndar ekki fyllilega upplýst hvort skemmdirnar stöfuðu eingöngu af því hvernig um vöruna var búið eða einhverju sérstöku óhappatilviki. Hvort heldur sem er telur kæruneftndin að galli hafi verið á þjónustu Y sem fyrirtækið beri ábyrgð á, sbr. þau ákvæði 9. gr. laga nr. 42/2000 sem að framan eru rakin. Þær úrbætur sem lýst er í andsvörum að fyrirtækið hafi boðið verður að telja of seint fram komnar. Það er niðurstaða kæruneftdarinnar að samkvæmt ákvæðum 1. málslíðar 1. mgr. 15. gr. laganna beri Y að bæta álitsbeiðanda tjónið. Álitsbeiðandi hefur krafist þess að fyrirtækið greiði sér kr. 100.000 í skaðbætur auk þess að endurgreiða flutningskostnað. Álitsbeiðandi hefur upplýst að hún hafi selt rúmið fyrir kr. 30.000. Ekki er upplýst á hvaða verði álitsbeiðandi hafði áður selt rúmið en þau kaup gengu til baka. Kæruneftndin telur að hæfilegar bætur til handa álitsbeiðanda séu kr. 70.000. Auk þess ber Y að endurgreiða álitsbeiðanda flutningskostnaðinn.

## VII Álitsorð

Y greiði, álitsbeiðanda, X, kr. 70.000 auk þess flutningskostnaðar sem hún greiddi fyrirtækinu.

---

Friðgeir Björnsson  
formaður

---

Guðrún Björk Bjarnadóttir

---

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

