

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 18. mars 2009 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í máli nr. 8/2009:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 3. febrúar sl. bað X, hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á sturtuklefa hjá fyrirtækinu Y, sem hann segir vera gallaðan. Krefst hann þess að seljandi leggi sér til nýjan sturtuklefa og greiði allan kostnað sem af því hlytist. Þá verður að skilja kröfur í álitsbeiðni svo að komi til þess að seljandi endurgreiði sturtuklefan gerir álitsbeiðandi kröfu til þess að fá greiddan kostnað úr hendi seljanda við að koma öðrum sturtuklefa fyrir.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 9. febrúar sl., gaf kæruneftndin Y kost á andsvörum og frest til að skila þeim til 20. febrúar. Lögmaður fyrirtækisins fékk þann frest framlengdan og bærust andsvör hans 25. febrúar. Með bréfi, dags. 2. mars, var álitsbeiðanda gefinn kostur á því að gera athugasemdir við andsvörin og bærust þær 5. mars. Með bréfi, dags. 9. mars sl., var aðilum tilkynnt að málið hefði verið tekið til afgreiðslu nefndarinnar.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi kveðst hafa keypt sturtuklefan 12. ágúst 2005 og samkvæmt reikningi sem álitsbeiðninni fylgdi, dags. þann dag, kostaði klefinn kr. 179.000 með virðisaukaskatti. Álitsbeiðandi segir klefanum hafa verið komið fyrir í litlu baðherbergi og til þess hafi þurft að færa til tvo veggj. Klefinn hafi komið samsettur en ekki í hlutum eins og sá klefi sem hafi verið pantaður upphaflega, en þann klefa hefði verið hægt að setja saman inni í baðherberginu. Um þetta hafi seljanda verið kunnugt og hann aðstoðað við val á klefa með þessar tilfæringar í huga. Álitsbeiðandi segir sturtuklefan hafa verið tekinn í notkun í desember 2005 og hafi þá verið ólag á blöndunartækjunum en seljandi síðar komið þeim í lag og þau verið í góðu lagi síðan. Í það skipti hafi viðgerðarmanninum verið bent á að krómið á blöndunartækjunum væri byrjað að skemmast eftir þessa stuttu notkun og hafi hann sagt að það vandamál væri bundið við örfá hverfi vegna kísils í heita vatninu. Honum hafi þá verið bent á að önnur blöndunartæki í húsinu væru óskemmd að þessu leyti, sum orðin 20 ára. Einum eða tveimur mánuðum síðar hafi allt króm í sturtuklefanum verið orðið mjög ljótt og nánast ónýtt. Álitsbeiðandi segir að eftirtaldir gallar séu á sturtuklefanum:

1. Allt króm í sturtunni er ónýtt.
2. Báðir speglar allir í svörtum doppum.
3. Blöndunartækin leka.
4. Niðurfallið datt úr sturtubotninum.

5. Útvarpið í ólagi.
6. Sætisbökin farin að flagna/plast losnað af þeim
7. Svartir taumar á veggjum niður af krómstútum
8. Lýsing í klefanum einnig farin að gefa sig.

Álitsbeiðandi lýsir samskiptum sínum við seljanda og tilraunum hans til úrbóta á sturtuklefanum sem hann segir ekki hafa tekist. Að lokum hafi seljandinn boðist til að endurgreiða klefann. Það segir álitsbeiðandi ekki vera ásættanlega niðurstöðu fyrir sig þar sem lagt hafi verið í mikinn kostnað við breytingar á baðherberginu auk þess sem tilraunir hans til að fá úrbætur hafi haft kostnað í för með sér. Álitsbeiðandi segir að í þeirri viku sem álitsbeiðnin er rituð hafi niðurfallið dottið úr sturtubotninum. Þá hafi hann ákveðið að leita til kærunefndarinnar þar sem ekkert hafi staðist af því sem seljandi hafi sagt. Kröfu sína á hendur seljanda orðar álitsbeiðandi svo:

„Við viljum fá nýjan klefa þar sem baðherberginu var breytt fyrir þessa tegund af sturtu og mikill kostnaður yrði ef þessi klefi yrði tekinn og önnur tegund yrði sett í staðinn og förum við því fram á að Y sjái um allan kostnað sem hlytist af þessu hvort sem nýr klefi verður settur eða endurgreiðsla yrði, þá viljum við að Y borgi allan kostnað sem af þessu hlýst.“

IV

Andsvör seljanda

Í upphafi andsvara lögmanns seljanda segir að af hálfu Y sé alfarið hafnað kröfu álitsbeiðanda um afhendingu nýs sturtuklefa svo og um bótagreiðslur hverju nafni sem þær nefnist.

Í andsvörunum er vitnað til svarbréfs sem lögmaðurinn ritaði Neytendasamtökunum 16. apríl sl. f.h. umbjóðanda síns en samtökin höfðu ritað seljanda bréf f.h. álitsbeiðanda. Segir í svarbréfinu að seljandi viti ekki betur en búið sé að leysa málið, þ.e. að bæta úr göllum á blöndunartækjum, útvarpi, baklýsingu og heila í sturtunni, en sagt að seljanda sé ókunnugt um að niðurfall hafi dottið úr sturtubotninum. Hins vegar sé rétt að erfiðlega hafi gengið að leysa vandamál með króm í sturtunni. Þá er vitnað til þess sem segir í bréfinu um erfiðleika sem seljandi hafi staðið frammi fyrir gagnvart framleiðandanum að þessu leyti og skýrðir hafi verið fyrir bæði Neytendasamtökunum og álitsbeiðanda. Sturtuklefinn hafi verið seldur í góðri trú að því er varði króm á stútum í klefanum sem séu fleiri en 40 talsins. Seljandi hafi lagt mikið á sig til þess að leysa það vandamál og skipt hafi verið um stúta í sturtu álitsbeiðanda til þess að reyna að mæta óskum hans.

Lögmaðurinn segir í andsvörunum að vandamálið með krómið virðist ekki koma upp sé varmaskiptir notaður og vatnið sé hreint.

Í bréfi lögmannsins til Neytendasamtakanna er vísað til b-liðar 16. gr. neytendakaupalaganna þar sem sagt er að söluhlutur skuli hafa þá eiginleika til að bera sem seljandinn vissi eða mátti vita um þegar kaup voru gerð, nema leiða megi af atvikum að neytandi hafi ekki byggt á sérþekkingu seljanda og mati hans eða hafi ekki haft sanngjarna ástæðu til þess.

Segir í bréfinu að seljandi hafi verið í góðri trú um gæði sturtunnar og því ekki vanrækt að gefa upplýsingar um hana. Þá er bent á að krafa um afhendingu nýrrar sturtu hafi í för með sér ómöguleika þar sem sömu vandamál myndu fylgja nýrri sturtu og þau

sem seljandi sé að reyna að leysa. Nýir stútar kosti ekki nema brot af verði nýrrar sturtu og því væri krafa af þessu tagi ósanngjörn. Er lögmaðurinn þar að vitna til ákvæða 29. gr. neytendakaupalaganna. Þá er í framangreindu bréfi lýst því sem seljandi var á þeim tíma reiðubúinn til að gera vegna kaupanna, þ.e. að láta kaupin ganga til baka, eða veita sanngjarnan afslátt af kaupverðinu eða þá að álitsbeiðandi biði eftir því að fá nýja stúta í sturtuna. Þá segir í andmælum lögmannsins eftirfarandi:

„Viðbrögð varnaraðila til úrbóta.

- a. samkvæmt ofangreindu er bent á að varnaraðili hefur þegar skipt um stúta sem virðast hafa verið vandamál í þessu sambandi.
- b. Ennfremur hefur varnaraðili lagt fram þrjár tillögur til lausnar málinu.
- c. Líta verður svo á að sóknaraðili hafi hafnað þessum tillögum með því að svara ekki tillögum umbjóðanda míns.

Rétt er að geta þess að fyrirsvarsmáður sóknaraðila eða sóknaraðili sjálfur hafi samþykkt tillögu varnaraðila nr. 3 [þ.e. að bíða eftir nýjum stútum] og þá væntanlega í beinu framhaldi af bréfi mínu dags. 16. apríl 2008. Þessu er mótmælt og ekki er kannast við svar við þessu boði.

Rétt er þó að taka fram að í tölvupósti fyrirsvarsmanns sóknaraðila, dags. 15. október 2008, virðist sem fyrirsvarsmáður sóknaraðili standi í þeirri trú að um þessa lausn hafi verið beðið eða a.m.k. að einhverju leyti á hana fallist.

Þessu er mótmælt og kannast umbjóðandi minn ekki við að nein slík beiðni eða samþykki hafi komið fram. Hefði svo verið hefði að sjálfsögðu verið brugðist við henni.

Eins og fram hefur komið hefur varnaraðili hafnað því að afhenda nýjan klefa og er vísað til þess rökstuðnings sem fram kemur hér að ofan. Forsendur hafa í engu breyst, nema þá til hins verra með því að öll verslun og framkvæmdir á því sviði hafa orðið enn erfiðari eftir þau ósköp sem dunið hafa yfir efnahagskerfi Íslendinga og víðar í heiminum í lok síðasta árs.

Lögð er á það áhersla að varnaraðili hefur lagt sig fram um lausn málsins og hefur leyst stóran hluta af óskum sóknaraðila. Hins vegar telur varnaraðili að sóknaraðili hafi ekki gætt meðalhófs í kröfum sínum og hundsáð tillögur varnaraðila um sanngjarnar lausnir.“

V

Athugasemdir álitsbeiðanda

Í athugasemdum álitsbeiðanda er ítrekuð lýsing á göllum á sturtuklefanum og segir til viðbótar fyrri lýsingu að króm á speglum virðist vera að tærast og að blöndunartækin leki stanslaust og séu svartir taumar niður frá þeim. Bráðabirgðaviðgerð hafi verið framkvæmd á niðurfalli. Álitsbeiðandi segist aldrei hafa neitað því að klefinn yrði lagfærður og hafi sýnt bæði skilning og biðlund vel á fjórða ár. Þá telur álitsbeiðandi að afar erfitt verði að lagfæra klefann nú þar sem svartir taumar séu innbrenndir í veggji hans og vafasamt að þeim sé hægt að ná í burtu. Þá segir m.a. eftirfarandi í athugasemdunum:

„Því teljum við að það væri farsælasta lausnin að skipta út klefanum fyrir nýjan nú þegar svo ekki verði fleiri skemmdir vegna niðurfalla og lekra blöndunartækja. Þar sem ekkert lát virðist á sölu sturtuklefanna þá hljótum við að áætla að klefamálin séu komin í lag núna, ekki er Y vísvitandi að selja gallaða vöru áfram er það?
[...]

Ef Y vill heldur endurgreiða klefann með fullum vöxtum þá er ekkert því til fyrirstöðu af okkar hálfu að því undangengnu að baðherberginu verði komið í fyrra horf á þeirra

kostnað því eins og fyrr hefur komið fram var þeim fullkunnugt um að það þyrfti að fara í miklar breytingar á baðherberginu til þess að hægt væri að koma inn sturtuklefanum meðal annars kemur umræddur sturtuklefi samsettur frá verksmiðju og þurfti því að taka niður vegg til þess að koma klefanum inn í baðherbergið (og þá væntanlega að taka niður vegginn til þess að koma klefanum út líka). Breytingar þessar hefðu verið með öllu óþarfar ef ekki hefði verið keyptur umræddur sturtuklefi frá Sturtu.is

VI

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 og 1. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 766/2006. Viðskipti aðila falla undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup, sbr. 1.-3. mgr. 1. gr. þeirra laga.

Í 1. og 2. mgr. 15. gr. laga nr. 48/2003 segir m.a. eftirfarandi:

„Söluhlutur skal, hvað varðar tegund, magn, gæði, aðra eiginleika og innpökkun, fullnægja þeim kröfum sem leiðir af samningi.

Ef annað leiðir ekki af samningi skal söluhlutur:

- a. henta í þeim tilgangi sem sambærilegir hlutir eru venjulega notaðir til;
- b. henta í ákveðnum tilgangi sem seljandinn vissi eða mátti vita um þegar kaup voru gerð, nema leiða megi af atvikum að kaupandi hafi ekki byggt á sérþekkingu seljanda og mati hans eða hafi ekki haft sanngjarna ástæðu til þess.“

Samkvæmt a-lið 1. mgr. 16. gr. sömu laga telst söluhlutur vera gallaður sé hann ekki í samræmi við þær kröfur sem koma fram í 15. gr. laganna.

Að framan er rakið að álitsbeiðandi keypti sturtuklefan 12. ágúst 2005 og hverja galla hann telur hafa komið í ljós á klefanum, suma fljótlega en aðra síðar. Ekki er deilt um það að álitsbeiðandi kvartaði undan þessum göllum í samræmi við ákvæði 27. gr. laga nr. 48/2003. Seljandi andmælir því ekki út af fyrir sig að gallar hafi komið fram á sturtunni en telur sig hafa bætt úr a.m.k. sumum þessara galla, s.s. með því að skipta um hluta af nuddstútum. Álitsbeiðandi segir í athugasemdum sínum við andsvör lögmanns seljanda að nú sé króm á öllum stútum í sturtunni ónýtt. Þá kveðst seljandi hafa bætt úr göllum á blöndunartækjum, útvarpi, baklýsingu og heila í sturtunni. Samkvæmt því sem fram kemur í athugasemdum álitsbeiðanda virðast þessar úrbætur ekki hafa tekist en álitsbeiðandi telur þessa galla enn vera til staðar að svokölluðum heila undanskildum. Engin sérstök ástæða er til þess að draga þessa lýsingu álitsbeiðanda í efa.

Kærunefndin álítur samkvæmt því sem að framan segir að verulegir gallar hafi komið fram á sturtuklefanum sem skapi álitsbeiðanda úrbótarétt samkvæmt neytendakaupalögnum.

Í 26. gr. neytendakaupalaga er kveðið á um úrræði neytenda vegna galla á söluhlut. Segir þar m.a. eftirfarandi:

„Ef söluhlutur reynist gallaður og gallinn er hvorki sök neytanda né stafar af aðstæðum sem hann varða getur neytandi:

- a. haldið eftir greiðslu kaupverðs samkvæmt ákvæðum 28. gr.;
- b. valið milli úrbóta eða nýrrar afhendingar samkvæmt ákvæðum 29. og 30. gr.;

- c. krafist afsláttar samkvæmt ákvæðum 31. gr.;
- d. krafist riftunar samkvæmt ákvæðum 32. gr.;
- e. krafist skaðabóta samkvæmt ákvæðum 33. gr.“

Í 1. mgr. 29. gr. neytendakaupalaganna segir að neytandi geti valið á milli þess að krefja seljanda um úrbætur á galla á eigin reikning eða krefjast nýrrar afhendingar af seljanda. Þetta á þó ekki við ef fyrir hendi er hindrun sem seljandi ræður ekki við eða það hefur í för með sér ósanngjarnan kostnað fyrir seljanda.

Í athugasemdum álitsbeiðanda frá 5. mars sl. segir að hann telji þá lausn affarasælasta að skipta út gamla sturtuklefanum fyrir nýjan og verður að skilja þessi ummæli svo að hann kjósi að seljandi bæti úr göllunum með þeim hætti. Ekki er annað komið fram en seljandi hafi með höndum innflutning á sturtuklefum eins og áður enda þótt sá innflutningur kunni að vera tafsamari vegna þess ástands sem nú ríkir í gjaldeyrismálum hér á landi. Á það ástand verður þó ekki litið sem hindrun sem seljandi ráði ekki við eða þessi úrbót hafi í för með sér ósanngjarnan kostnað fyrir seljanda, sbr. ákvæði 2. másl. 1. mgr. 29. gr. neytendakaupalaga. Álit kærunefndarinnar er því samkvæmt framansögðu að seljanda beri að leggja álitsbeiðanda til nýjan sturtuklefa. Sé hins vegar einhver hindrun, sem seljandi ræður ekki við, á því að hann leggi álitsbeiðanda til gallalausn sturtuklefa sams konar og hann keypti á sínum tíma er það álit nefndarinnar að seljandi eigi að leggja álitsbeiðanda til annan klefa a.m.k. jafn góðan þeim fyrri.

Í 1. mgr. 30. gr. neytendakaupalaga segir að úrbætur og ný afhending skuli fara fram án kostnaðar og verulegs óhagræðis fyrir neytanda, innan hæfilegs tíma og þannig að neytandinn fái bætt útgjöld sín úr hendi seljanda.

Samkvæmt framangreindum lagaákvæðum verður að taka tillit til þeirra aðstæðna sem ríkja í gjaldeyrismálum hér á landi við mat á því hvað telst hæfilegur tími og er ekki tækt fyrir kærunefndina að leggja á það mat að öðru leyti en því að seljandi afhendi álitsbeiðanda nýja sturtu svo fljótt sem hægt er.

Að því er varðar rétt álitsbeiðanda samkvæmt sama lagaákvæði, þ.e. að álitsbeiðandi fái bætt útgjöld sínu úr hendi seljanda, álitur kærunefndin að seljanda beri að greiða hann. Er þá átt við þann kostnað sem leiðir af því að gamla sturtan verði rifin niður og ný sett upp á sama stað án þess að veggir verði færðir til. Kærunefndin álitur að seljandi eigi rétt á því að annast þær framkvæmdir sjálfur kjósi hann svo en greiða kostnað við þær að öðrum kosti.

Álitsorð

Y leggi álitsbeiðanda, X, til nýjan sturtuklefa, fjarlægi þann gamla og komi hinum nýja fyrir eða greiði kostnað við það að öðrum kosti.

Friðgeir Björnsson
formaður

Álfheiður M. Sívertsen

Hildigunnur Hafsteinsdóttir