

M-86/2008. Álit 8. apríl 2009

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 8. apríl 2009 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-86/2008:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 12. desember 2008 bað X, hér eftir einnig nefnd álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á barstól hjá versluninni Y. Álitsbeiðandi segir efni á fæti stólsins hafa valdið skemmdum á parketgólfi í íbúð sinni og krefst þess að seljandi bæti skemmdirnar annað hvort með því að slípa gólfið eða fjarlægja för eftir stólinn á gólfinu á einhvern annan ásættanlegan hátt.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Kæruneftndin óskaði eftir frekari upplýsingum frá álitsbeiðanda um viðskiptin og bárust henni viðbótarupplýsingar 7. janúar sl. Með bréfi, dags. 8. janúar, gaf kæruneftndin seljanda kost á andsvörum og bárust þau frá lögmanni fyrirtækisins 21. janúar sl. Með bréfi, dags. 22. janúar, var álitsbeiðandi gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þær 29. janúar. Með bréfi, dags. 30. janúar, var aðilum tilkynnt að málið hefði verið tekið til afgreiðslu nefndarinnar. Gengið var á vettvang af hálfu kæruneftndarinnar 16. mars sl.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðninni fylgdi reikningur frá Y, dags. 13. janúar 2008, og kemur þar fram að um er að ræða barstól, króm/creme, og er kaupverðið kr. 9.786. Álitsbeiðandi segir botn stólsins vera krómaðan en klæddan plastefni í hring sem ætlað sé að hlífa gólfi fyrir rispum. Barstóllinn hafi skilið eftir sig mörg greinileg för sem seljandi geti ekki útskýrt en viðurkenni að geti ekki verið eftir annað en stólinn og sé það sameiginlegur skilningur beggja aðila. Samkvæmt sérfræðingi seljanda verði förin á gólfinu ekki afmáð nema það sé allt „massað.“ Slík aðgerð kosti rúmlega kr. 100.000 auk virðisaukaskatts.

Engar aðvaranir um að slík för gætu komið á gólfið hafi fylgt stólnum og því kveðst álitsbeiðandi ekki hafa vitað að gólfefnið þylði ekki plastefnið. Í tölvupósti frá verslunarstjóra seljanda frá 2. september sl. segi eftirfarandi: „... að sjálfsögðu mundi maður alltaf reikna með að öll almenn notkun ætti að ganga.“ Komið hafi í ljós að þessi ályktun sé röng sem leiði til bótaskyldu.

Álitsbeiðandi krefst þess að seljandi greiði fyrir „mössun“ á gólfi íbúðarinnar eða fjarlægji á sinn kostnað förin eftir stólinn með öðrum ásættanlegum hætti.

IV

Andsvör gagnaðila

Í andsvörum lögmanns gagnaðila er því haldið fram að kröfugerð álitsbeiðanda sé óskýr og óljós. Þrátt fyrir það vilji hann ekki krefjast frávísunar heldur fá efnislega niðurstöðu. Óumdeilt sé að álitsbeiðandi hafi keypt barstólinn 13. janúar 2008. Það hafi fyrst verið í september sl. að eiginmaður álitsbeiðanda hafi kvartað undan því að för hefðu komið undan stólnum á parket og 12. desember 2008 hafi álitsbeiðandi beðið kæruneftndina um álit. Að öðru leyti en þessu mótmæli seljandi kröfu álitsbeiðanda og lýsingu á málsatvikum.

Seljandi kveðst hafna því að orsök tjónsins á parketinu megi rekja til stólsins. Álitsbeiðandi hafi ekki látið gera neina rannsókn á því hvernig förin hafi komið til. Það sé með öllu ósannað en sönnunarbyrðin um þetta atriði hvíli á álitsbeiðanda. Seljandi eigi ekki að þurfa að afsanna orsakir tjónsins. Engu að síður megi benda á að seljandi telji að líklegar orsakir gæti verið að finna í vinnsluáðferðum parketsins eða í umgengninni við parketið og stólinn. Til dæmis gæti vatn eða annar vökvi hafa legið undir stólnum. Þetta þarfnist frekari rannsókna og prófunar áður en hægt sé að taka afstöðu til málsins og réttast hefði verið að dómkveðja mann til þess verks. Álitsbeiðandi þurfi þannig að upplýsa hvernig gerðar parketið sé og hvar það hafi verið keypt en það liggja ekki fyrir.

Seljandi hafi selt fjölmarga stóla af sömu gerð og sé þetta í fyrsta skipti sem kvörtun hafi borist vegna þeirra. Þessir stólar hafi verið notaðir á mismunandi gólfefnum án vandkvæða. Efni sem botn stólsins sé búinn til úr sé gjarnan notað undir húsgögn og í því séu engin litarefni sem geti smitað út frá sér.

Álitsbeiðandi hafi ekki borið fram kvörtun fyrir en næstum 8 mánuðum eftir að stóllinn hafi verið keyptur. Það sé verulegt tómlæti sem þurfi að skoða í tengslum við orsakasamhengið. Hafi stóllinn valdið tjóni á parketinu af hverju hafi það ekki gerst strax. Líklegt sé að eitthvað hafi gerst stuttu áður en álitsbeiðandi hafi kvartað sem valdið hafi tjóninu. Til dæmis að einhver vökvi, óhreinindi, hreinsiefni eða annað slíkt hafi legið undir stólnum.

Engin leið sé að halda því fram að álitsbeiðandi hafi kvartað við seljanda án ástæðulauss dráttar, sbr. 1. mgr. 27. gr. neytendakaupalaganna. Þegar af þeirri ástæðu hafi álitsbeiðandi glatað meintum rétti sínum.

Seljandi telji að málið falli utan valdsviðs kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa, sbr. 63. gr. laga nr. 48/2003. Ástæðan sé sú að söluhluturinn sé ekki gallaður en því hafi álitsbeiðandi ekki haldið fram. Málið varði hins vegar tjón á fasteign álitsbeiðanda sem falli undir lög nr. 25/1991 um skaðsemisábyrgð en álitaeftni tengd þeim lögum falli utan valdsviðs kæruneftndarinnar. Ákvæði 34. gr. neytendakaupalaganna breyti hér engu um. Ákvæðið nái einungis til tjóns á öðrum munum og í því séu notuð orðin hlutir og munir. Því sé átt við lausafé eins og í 1. gr. laganna. Bæði skýring eftir orðanna hljóðan og samræmisskýring við önnur ákvæði sömu laga, þ.e. gildissviðsákvæðin, leiði til þessarar niðurstöðu. Ákvæði 34. gr. taki því ekki til tjóns á fasteignum.

V

Athugasemdir álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi kveðst hafa látið framkvæma rannsókn á því hvernig förin á gólfinu hafi komið til. Rannsóknina hafi sérfræðingur frá fyrirtækinu Z, eiganda Y, gert á staðnum að verslunarstjóra seljanda viðstöddum. Sérfræðingurinn hafi vottað munnlega í

votta viðurvist að orsakir skemmda á gólfinu mætti klárlega rekja til barstólsins. Þetta geti verslunarstjórinn staðfest. Stóllinn standi nú á mottu og liti hana en hann virðist lita allt efni sem hann standi á. Álitsbeiðandi segir sér kunnugt um að þrír aðrir stólar sömu tegundar hafi litað gólf með sama hætti.

Álitsbeiðandi bendir á að verið geti að stóll sinn og aðrir stólar í sömu framleiðslu eða flutningslotu hafi fengið einhverja óviðeigandi og óafturkræfa meðferð.

Ástæðuna fyrir því að ekki hafi verið kvartað fyrr en 7 mánuðum eftir kaupin segir álitsbeiðandi vera þá að fyrst eftir að förin komu hafi hún haldið að um eigin sök væri að ræða, þ.e. að vatn, óhreinindi, hreinsiefni o.þ.h. hefði komist undir stólinn. Um slíkt hafi þó ekki verið að ræða. Stóllinn hafi verið færður og aftur hafi komið för eftir hann í gólfið. Álitsbeiðandi kveðst hafa haldið að um gæti verið að ræða sólarljós eða eitthvað annað sem hefði áhrif á efnasamband stóls og gólfs. Hafi hún þá enn fært stólinn en sami vandi hafi enn komið upp. Þá hafi verið ljóst að ekki væri við kaupandann að sakast og því hafi hún leitað réttar síns. Þannig sé ekki um tómlæti að ræða heldur þolinmæði og vantrú á þeim möguleika sem síðar hafi komið í ljós, þ.e. að seljandi selji mögulega gallaða vöru sem skemmi út frá sér.

Það sé fráleit rökvilla með tilliti til orsakar og afleiðingar að stóllinn hefði strax átt að skemma út frá sér. Margt sé sem taki langan tíma að skemmast þegar skaðlegt efni mæti skaðlausu efni. Ekkert sérstakt hafi gerst stuttu áður en álitsbeiðandi hafi kvartað við seljanda. Þeir sem sjái skemmdirnar geri sér grein fyrir þessu, m.a. bæði sérfræðingur frá Z og verslunarstjóri seljanda.

Tómlæti álitsbeiðanda geti ekki verið tengt 1. mgr. 27. gr. neytendakaupalaganna þar sem skemmdirnar hafi ekki orðið á einum degi og uppgötvun þeirra hafi verið innan þess ramma sem eðlilegur geti talist þegar allir þrír staðirnir sem skemmdust séu settir í samhengi við kaupin. Þá bendir álitsbeiðandi á að kærunefndin sjálf taki afstöðu til þess hvort álitsbeiðnin falli undir valdsvið hennar.

VI

Athugun kærunefndarinnar

Kærunefndin fékk stól álitsbeiðanda til skoðunar. Fótur stólsins er úr málmi heill og hringlaga, um 45 cm í þvermál og mjókkar í pípu upp undir setuna. Neðan á fætinum er sléttur, svartur gúmmíhringur sem fellur í gróp innan á fætinum og er hann rúmlega sentímetri á breidd. Þessi hringur er eini hluti stólsins sem snertir gólf.

Nefndin fékk aðstoð efnafræðings hjá Nýsköpunarmiðstöð Íslands fyrst við athugun á stólnum og síðar við skoðun á þeim förum sem eru í parketi í íbúð álitsbeiðanda. Við athugun á stólnum kom fram að sé parketi nuddað við gúmmíið, einkum kanta þess, kemur á það svart far sem þó má auðveldlega hreinsa af með þynni. Voru við þessa tilraun notaðar tvær tegundir af parketi. Er þannig ljóst að litarefni er í gúmmíinu, væntanlega sótlit af einhverju tagi.

Parketið í íbúð álitsbeiðanda er tréparket sem mun hafa verið lagt á gólfið fyrir 4-5 árum. Slit á því sýnist eðlilegt miðað við aldur. Ekki er upplýst hvaða tegundar það er en ekki var annað séð en lakkið á því væri með sama hætti og gerist og gengur með parket. Þeir hringir sem komið hafa í parketið þar sem stóllinn hefur staðið eru ekki svartir heldur gulbrúnleitir að lit og við sjónskoðun og einfaldar prófanir á staðnum virðist mega álykta að verulegar líkur séu á að svonefnt mýkiefni, eða eitthvert annað ámóta efni, hafi flust úr gúmmíhringnum inn í lakkhúðina á parketinu. Tilraun var gerð til

Þess að nudda hringfarið í burtu á tveimur stöðum og við það notað terpentína, epoxyþynnir og etanólvatnsblanda. Með því að nudda parketið rækilega með síðarnefndu efnunum tveimur tókst að ná förunum að verulegu leyti í burtu. Virtist sem það síðastnefnda gæti hentað best til verksins. Ekki var að sjá að áferð lakksins á parketinu breyttist við þetta, a.m.k. ekki sem neinu nemur. Niðurstaðan af þessum aðgerðum var sú að hægt sé að nudda förin í burtu þannig að þau hverfi að mestu eða verði a.m.k. lítt áberandi. Slíkt kosti þó töluverða vinnu.

Álitsbeiðandi sagði að eftir að fullvissa hefði fengist um það að förin á gólfinu mynduðust ekki vegna utanaðkomandi efna hefði verið sett motta undir stólinn og sjást för á henni eftir fót stólsins og sýnast gulleit.

VII

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. Kærunefndin hafnar því sem fram kemur í andsvörum lögmanns seljanda að ágreiningur aðila falli ekki undir valdsvið hennar en nánar verður vikið að því síðar.

Álitsbeiðandi keypti stól þann sem ágreiningur aðila varðar 13. janúar 2008. Samkvæmt gögnum málsins virðist hafa verið brugðist við kvörtun álitsbeiðanda um mánaðamótin ágúst september og verður að gera ráð fyrir að hún hafi komið kvörtuninni á framfæri skömmu áður. Ekki kemur glögg fram hvenær álitsbeiðandi varð fyrst vör við að hringir kæmu í parketið undan stólnum. Álitsbeiðandi skýrir í athugasemdum sínum hvers vegna að hún kvartaði ekki þegar í stað og eru þær skýringar raktar hér að framan. Með þær skýringar í huga telur kærunefndin að á því megi byggja að kvörtunin hafi komið fram í samræmi við ákvæði 1. mgr. 27. gr. laga nr. 43/2008.

Í 15. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup eru ákvæði er varða eiginleika söluhlutar. Segir í 1. mgr. greinarinnar að söluhlutur skuli hvað varðar tegund, magn, gæði og aðra eiginleika fullnægja þeim kröfum sem leiði af samningi. Í 2. mgr. 15. gr. segir að leiði ekki annað af samningi skuli söluhlutur m.a.:

- a. henta í þeim tilgangi sem sambærilegir hlutir eru venjulega notaðir til;
- b. hafa þá eiginleika til að bera sem neytandinn mátti vænta við kaup á slíkum söluhlut að því er varðar endingu og annað;

Í 16. gr. neytendakaupalaganna segir í a-lið 1. mgr. að hlutur sé gallaður sé hann ekki í samræmi við þær kröfur sem fram koma í 15. gr. laganna.

Þegar keyptur er stóll eins og sá sem álitsbeiðandi keypti má kaupandi vænta þess að hægt sé að nota hann við allar venjulegar aðstæður, s.s. eins og setja hann á venjulegt parketgólf án sérstakra ráðstafana og án þess að það valdi skemmdum á gólfinu. Að öðrum kosti yrði seljandi að vara kaupanda sérstaklega við því að ákveðin hætta geti stafað af notkun söluhlutarins.

Kærunefndin telur að byggja megi á því að þau för sem komu á parketgólf í íbúð álitsbeiðanda stafi af því að efni úr gúmmíhringnum sem er á stólfætinum setjist með einhverjum hætti á lakkið á parketinu sem leiði til þess að hringir myndast undan

stólfætinum. Ekki verður séð að neitt sérstakt sé við parketið sem leiði til þess að það eigi ekki að þola alla venjulega notkun, s.s. þá að á það sé settur stóll af þeirri gerð sem hér um ræðir. Samkvæmt þessu er það álit kærunefndarinnar að stóllinn sé haldinn galla í skilningi þeirra lagaákvæða sem að framan eru rakin og sá galli hafi valdið skemmdum á parketinu þeim sem fyrr er lýst.

Í 1. gr. 33. gr. neytendakaupalaga er að finna almenna reglu um það að neytandi geti krafist skaðabóta fyrir það tjón sem hann bíður vegna galla á söluhlut. Samkvæmt því sem fram kemur í skýringum við þessa grein í frumvarpi því sem varð að lögum nr. 48/2003 er hér um hlutlæga ábyrgð seljanda á göllum sem kunna að vera á söluhlutum.

Í því tilviki sem hér um ræðir varðar deila aðila ekki um úrbætur á þeim galla sem á stól álitsbeiðanda er heldur afleitt tjón vegna hans.

Í 34. gr. neytendakaupalaga, þar sem kveðið er á um tjón á öðrum munum af völdum galla, segir eftirfarandi í 1. og 2. málsgrein:

„□Skaðabótaábyrgð seljanda fyrir tjón af völdum galla nær til, auk tjóns á söluhlutum sjálfum, tjóns á hlutum sem söluhluturinn var notaður til framleiðslu á eða hlutum sem standa í nánu og beinu sambandi við fyrirhuguð not söluhlutar.

„□Neytandi getur krafist skaðabóta vegna annars tjóns á munum en fjallað er um í 1. mgr. nema þegar seljandi sýnir fram á að tjónið verði ekki rakið til mistaka eða vanrækslu af hálfu seljanda.“

Kærunefndin getur ekki fallist á þá þröngu skýringu á framangreindu lagaákvæði sem fram kemur í andsvörum lögmanns seljanda, þ.e. að til þess að neytandi geti krafist skaðabóta fyrir tjón samkvæmt framangreindri lagagrein verði tjónið að hafa orðið á lausafé, þ.e. einhverjum hlutum eða munum, en ekki fasteign. Slík skýring væri tvímælalaust andstæð tilgangi og anda neytendakaupalaganna. Enda þótt talað sé um hluti í lagagreininni þá er engu að síður miðað við að tjónið verði á því sem stendur í nánu og beinu sambandi við fyrirhuguð not söluhlutar. Ekki verður því á móti mælt að stóll og gólf það sem hann stendur á eru í nánu og beinu sambandi og alla jafna eru stólar notaðir til þess að standa á gólfi. Hér er rétt að taka fram að samkvæmt þessari niðurstöðu hafnar kærunefndin því sem haldið er fram í andsvörum seljanda að það sé utan valdsviðs kærunefndarinnar að gefa álit á ágreiningi aðila.

Kærunefndin álitur að framangreind grein neytendakaupalaganna eigi við um það tilvik sem beiðni álitsbeiðanda byggist á.

Að framan er það rakið að kærunefndin byggir á því að galli hafi verið á stólnum sem álitsbeiðandi keypti og seljandi beri ábyrgð á þeim galla. Samkvæmt því beri seljandi samkvæmt tilvitnuðum ákvæðum 34. gr. neytendakaupalaga bótaábyrgð á þeim skemmdum sem gallinn olli á parketgólfi álitsbeiðanda.

Í VI. kafla hér að framan er greint frá því að með ákveðnum aðgerðum megi að líkindum bæta þær skemmdir á parketinu a.m.k. að því marki að óveruleg lýti verði af þeim. Kærunefndin álitur að kostnað við þær aðgerðir eigi seljandi að greiða álitsbeiðanda og metur kostnaðinn vera kr. 25.000. Skili þessar aðgerðar ekki viðunandi árangri þyrfti að fara fram endurmat á hugsanlegum úrbótum en á þessi stigi telur kærunefndin sig ekki í stakk búna til þess að gefa álit á þeim.

Vegna fjarveru formanns kærunefndarinnar og af öðrum ástæðum hefur dregist að gefa þetta álit fram yfir þann tíma sem tilskilinn er í 1. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 766/2006.

VIII
Álitsorð

Y greiði álitsbeiðanda, X, kr. 25.000.

Friðgeir Björnsson
formaður

Álfheiður M. Sívertsen

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

