

Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 19. febrúar 2009 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-3/2009:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 12. janúar sl. bað X, hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna hreinsunar á gólfmottu hjá fyrirtækinu Y. Álitsbeiðandi segir mottuna hafa eyðilagst í hreinsuninni og gerir kröfu til þess að Y greiði sér andvirði nýrrar gólfmottu af sömu gerð eða kr. 78.000.

II

Málsmeðferð kærunefndarinnar

Með bréfi, dags. 13. janúar sl., gaf kærunefndin Y kost á andsvörum og bárust þau 19. janúar. Með bréfi, dags. 20. janúar, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og frestur til þess til 29. janúar. Engar athugasemdir bárust. Með bréfi, dags. 11. febrúar sl., var aðilum tilkynnt að málið hefði verið tekið til afgreiðslu nefndarinnar.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi segist hafa farið með gólfmottuna í hreinsun til Y. Þegar hún hafi verið sótt 23. desember sl. hafi hún verið skemmd. Forsvarsmaður fyrirtækisins hafi neitað að bera ábyrgð á skemmdunum og jafnframt sagt að hann væri ekki tryggður fyrir slíku. Ekki hafi verið tekið fram með neinum hætti að mottan kynni að skemmast við hreinsunina. Álitsbeiðandi kveðst telja að fyrirtækið beri ábyrgð á skemmdunum. Hann hafi ekki með neinum hætti afsalað sér möguleikanum á því að krefjast bóta kynni mottan að skemmast við hreinsunina. Hvergi komi fram á afhendingarmiða fyrirtækisins að það firri sig með nokkrum hætti ábyrgð vegna skemmda á því sem það taki til hreinsunar. Álitsbeiðandi krefst þess að fá gólfmottuna bættu að fullu með greiðslu á kr. 78.000 en það sé verð nýrrar sams konar mottu samkvæmt upplýsingum frá seljanda mottunnar.

IV

Andsvör gagnaðila

Í andsvörum gagnaðila er því lýst að álitsbeiðanda hafi verið tjáð eftir að forskoðun hefði verið gerð á mottunni að erfitt myndi reynast að hreinsa hana vegna gerðar hennar og ástands. Svo hefði virst að álitsbeiðanda væri það kunnugt enda hafi hann engum andmælum hreyft heldur kvatt og farið. Það sé rétt að ekki hafi verið tekið fram að mottan kynni að skemmast enda hafi hún ekki skemmst við hreinsunina. Hins vegar hafi verið útskýrt fyrir álitsbeiðanda að hreinsunin myndi ekki skila mottunni „sem nýrri“, enda væri hér um að ræða „viscose/rayon“ mottu og er vísað um það til tækniskjals sem andsvörunum fylgdi.

Fyrirtækið telji að álitsbeiðanda hafi verið kynntur sá fyrirvari að ekki væri hægt að lofa fullkomnum árangri af hreinsuninni. Von væri til að mottan myndi lagast mikið sem því miður hafi ekki orðið raunin. Verkið hafi verið unnið sem tilraun með fullri vitund álitsbeiðanda en tilraunin hafi því miður ekki tekist. Kostnaðurinn við hreinsunina hafi verið áætlaður kr. 8.000. Þegar álitsbeiðandi hafi komið til að sækja mottuna í fyrra skiptið eða 18. desember hafi verið rætt um að ástæða væri til að reyna hreinsun aftur í von um betri árangur. Það hafi verið gert en þó að mottan hafi skánað hafi hún ekki verið góð. Kostnaður við seinni hreinsunina hafi verið kr. 8.500 en hann hafi verið felldur niður.

Þótt ekki sé gerður fyrirvari um ábyrgð á afgreiðslumiðum sé tilkynning til viðskiptavina fest upp á vegg í afgreiðslu og einnig hafi verið tekið fram munnlega við álitsbeiðanda við hverju væri að búast, þ.e. að niðurstaða gæti verið óviss. Þá segir í niðurlagi andsvaranna eftirfarandi:

„Það er sjálfsagt að koma með ítarlega lýsingu á afgreiðslu, samskipta- og hreinsunarferli sem fram fór í þessu tilfalli. Það breytir ekki þeirri staðreynd að ef eigandinn telur mottuna ónýta þá er hún það fyrir tilstilli meðferðar hans á hans heimili en ekki fyrir meðhöndlun hjá Y. Myndir sem sýna ástand mottunnar núna segja ekki til um ástand hennar þegar hún kom til okkar. Ég vek athygli á því að myndirnar sýna mismun (óhreininda) ef við höfum skemmt mottuna af hverju er hún þá ekki öll óhrein“? – Við hreinsuðum alla mottuna.

Krafa mín er því að þetta mál verði látið niður falla.“

V

Úr gögnum málsins

Andsvörunum fylgdi blað sem ber yfirskriftina Y Ábyrg Fagleg Vinnubrögð. **Viðskiptavinir athugið!**

Það sem fram kemur í andsvörum Y verður að skilja svo að þetta blað hangi uppi í afgreiðslu fyrirtækisins. Segir þar m.a. um ábyrgð:

„Af gefnu tilefni skal það áréttað að við getum ekki ábyrgst allar mottur sem við tökum í hreinsun hjá okkur í stöðinni. Fyrirvarinn er til staðar af eftirfarandi ástæðum. Mottur eru misjafnar bæði að gæðum, gerð og vefnaði. Og þar fyrir utan er stundum ekki hægt að treysta því sem framleiðandinn segir til um innihald mottunnar.

[...]

Við vinnum af ábyrgð en það er með eðlilegum fyrirvörum samkvæmt ofanskráðu.“

Um vinnubrögð segir eftirfarandi:

„Eins og sjá má hér að ofan þá er margt að gæta þegar ráðist er í að hreinsa mottur og teppi. Reynsla og kunnátta er dýrmæt og rétt vinnubrögð kemur oftast til með að skila góðum árangri.

En ef við teljum að mottan sé af þeirra gerð eða í því ástandi að erfitt geti reynst að ná árangri við að hreinsa hana þá tökum við það fram. Viðskiptavinurinn verður að segja til um hvort hann vilji láta reyna hreinsun en það gerir hann á sína ábyrgð.“

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 falla undir lög nr. 42/2000 um þjónustukaup, sbr. 1. gr. þeirra laga.

Í 1. mgr. 4. gr. laga nr. 42/2000 segir eftirfarandi:

„Útseld þjónusta, sem veitt er í atvinnuskyni, skal ávallt vera byggð á fagþekkingu og í samræmi við góða viðskiptahætti sem tíðkast hverju sinni. Skylt er að veita allar upplýsingar og leiðbeiningar um vinnu verks með hagsmuni neytenda fyrir augum.

Í 1. mgr. 6. gr. sömu laga segir eftirfarandi:

„Seljanda þjónustu er skylt að veita upplýsingar um hvort fyrirhuguð kaup á þjónustu eru óhagkvæm fyrir neytandann að teknu tilliti til kostnaðar við verkið með hliðsjón af verðgildi hlutarins eða öðrum atriðum sem áhrif hafa á hagkvæmni þeirrar þjónustu sem óskað er eftir.“

Eins og að framan er rakið segist álitsbeiðandi hafa farið með gólfmottuna í hreinsun til Y og sótt hana þangað 23. desember sl. Álitsbeiðandi segir mottuna hafa skemmt í hreinsuninni en ekki hafi verið tekið fram af hálfu hreinsunarinnar að svo gæti farið. Hann hefur ekki lýst því sérstaklega í hverju þær skemmdir eru fólgnar en álitsbeiðninni fylgdu myndir af mottunni. Af þeim myndum sést að yfirborð mottunnar er ekki einslitt en af þeim verður ekki ráðið af hverju það kann að stafa. Ekki kemur fram í álitsbeiðni hver var ástæða þess að álitsbeiðandi ákvað að láta hreinsa mottuna.

Af hálfu Y er því hins vegar lýst að álitsbeiðandi hafi komið til að sækja mottuna 18. desember sl. en þá hafi verið ljóst að ekki hafi tekist að hreinsa hana en ákveðið í samráði við álitsbeiðanda að gera aðra tilraun til þess sem ekki hafi tekist. Því er einnig lýst af hálfu fyrirtækisins að álitsbeiðanda hafi verið gerð grein fyrir því að erfitt gæti reynst að hreinsa mottuna vegna gerðar hennar og ástands. Hreinsunin hafi ekki tekist en hins vegar hafi mottan ekki skemmt við hreinsunina.

Álitsbeiðanda var gefinn kostur á því að gera athugasemdir við andsvör Y og þar með þá lýsingu sem þar kemur fram á viðskiptunum. Engar athugasemdir bárust frá álitsbeiðanda eins og fyrr er greint frá. Sýnist þó full ástæða hafa verið til þess hafi álitsbeiðandi ekki talið lýsingu í andsvörunum rétta þar sem mikið ber í milli í frásögnum aðila af því hvernig viðskipti þeirra fóru fram. Með tilliti til þessa telur kærunefndin, eins og málið liggur fyrir henni, að byggja verði á þeirri lýsingu sem Y hefur gefið á viðskiptunum, þ.e.a.s. að álitsbeiðanda hafi verið gerð grein fyrir því að vafasamt væri að hreinsun mottunnar tækist, og þar með farið eftir þeim ákvæðum þjónustukaupalaga sem að framan eru rakin. Með þetta í huga er það og álit kærunefndarinnar að ekki liggi fyrir sönnun þess að mottan hafi skemmt við hreinsunina þannig að teppahreinsuninni verði um kennt. Samkvæmt þessu verður að hafna kröfum álitsbeiðanda.

VIII

Álitsorð

Kröfum álitsbeiðanda, X, er hafnað.

Friðgeir Björnsson
formaður

Guðrún Björk Bjarnadóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir