

M-160/2010. Álit 31. janúar 2011

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 31. janúar 2011 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-160/2010.

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 8. desember 2010 bað X, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa hans á SongBook ferðaúttvarpstæki hjá versluninni Y, fyrir tæpum tveimur árum. Segir hann tækið vera gallað og krefst þess að fá nýtt ógallað úttvarpstæki í staðinn. Andsvör í málinu eru rituð f.h. Z ehf. og verður að líta svo á að kröfur álitsbeiðanda beinist gegn því fyrirtæki.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi kæruneftndarinnar, dags. 13. desember sl., var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og frestur til að skila þeim til 23. s.m. Bréf þetta var stílað á Y. Neftndin fékk bréfið endursent óopnað. Kæruneftndin skrifaði bréf á nýjan leik, dags. 4. janúar, og stílaði það, eftir ábendingu álitsbeiðanda, á Z f.h. Y, en Z segir hann eiganda fyrirtækisins. Var í þessu bréfi gefinn frestur til 14. janúar til að skila andsvörum við beiðni álitsbeiðanda. Andsvör bárust 20. janúar. Með bréfi, dags. 24. janúar, var álitsbeiðanda gefinn kostur á því að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þær 25. janúar. Með bréfi, dags. 27. janúar sl., var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni segir að kvartað sé yfir:

„SongBook ferðaúttvarpstæki sem keypt var fyrir tæpum tveimur árum síðan. Gúmmíáferð á tækinu er ónýt sem kemur fram eins og tækið sé allt klístrað. Fyrir rúmu ári síðan fór ég og talaði við Þorstein hjá Y um þetta vandamál sem hann sagði stafa af rangri meðhöndlun okkar á tækinu. Meðal annars mátti ekki skína sól á ferðatæki! Svo sannfærandi var hann að þrátt fyrir framkominn galla keyptum við annað tæki fyrir síðastliðin jól og gáfum í jólagjöf en létum fylgja varnaðarorð um meðhöndlun þess svo móttakandi lenti ekki í sömu vandræðum. Seinnipart sumars 2010 kom svo í ljós að það tæki var farið að fara alveg eins og því fór ég í september til Z í Y og ræddi við hann. Þá játti hann fyrir mér að þetta væri vandamál og bauð upp á að skipta út tækinu þegar ný tæki sem ekki væru með þessa gúmmíáferð kæmu í næsta mánuði. Í lok október fór ég aftur en þá voru nýju tækin því miður ekki komin. Í dag 6. desember hafði ég svo samband og þá voru nýju tækin komin og hann tilbúinn að skipta út gamla tækinu, játar sem sé ábyrgð, fyrir litlar 25 þúsund krónur og það get ég engan veginn sætt mig við. Þessi tvö tæki voru keypt á rúmlega 20 þúsund en í dag kosta nýju tækin 37.800,- en á einstöku jólatilboði 23.900! Sjá meðfylgjandi viðhengi.“

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda segir m.a. eftirfarandi:

„Það er deginum ljósara að viðkomandi hefur ekki farið eftir leiðbeiningum framleiðanda né þeim leiðbeiningum sem fylgja með á íslensku. En þar er útskýrt á mjög einfaldan hátt hvernig meðhöndla skal viðkomandi tæki, hvað ber að varast og hvernig skal þrifa tækið. Hér gilda sömu reglur og annars staðar varðandi ábyrgð á bilunum á þeim rafmagnsvörum og hljómtækjum sem við flytjum inn. En við tökum ekki ábyrgð á tjóni sem verður vegna slæmrar umhirðu viðkomandi eiganda. Ég sendi ykkur til skoðunar leiðbeiningar framleiðanda þar sem ég undirstrikaði það með gulu sem um er rætt. Einnig leiðbeiningar sem söluaðilar Y láta fylgja með Songbook og PAL tækjum. Söluaðilar upplýsa kaupendur um þessi atriði undantekningarlaust. [...] Samkvæmt X á ég að hafa sagt að um vandamál væri að ræða, en það er ekki rétt. Eina vandamálið sem við höfum er fólk sem fer ekki eftir leiðbeiningum framleiðanda, sem ég vil taka fram að gerist ekki oft. Komið hafa samskonar tæki til mín sem hafa verið afar illa farin af slæmri umhirðu. En fólk hefur að sjálfsögðu viðurkennt ranga meðferð og í þeim tilfellum hef ég boðið því fólk að fá nýtt tæki gegn greiðslu á kostnaðarverði og ég tek það gamla. Allir ganga út ánægðir! Í tilfelli X er rétt að ég bauð honum að fá nýjasta módel af Songbook á kostnaðarverði sem er 24.975.- kr., en kostar út úr búð 36.990.- kr. (Þetta sama tæki kostar 279 evrur í Evrópu sem er um 43.000 kr.). Ég vil að það komi hér fram að fyrirtæki mitt verður 30 ára í mars nk. Ég hef þar af leiðandi langa reynslu af sölu á hljómtækjum. Mál sambærilegt þessu hef ég bara ekki lent í.“

V

Athugasemdir álitseiddanda

Í athugasemdum álitseiddanda kemur fram að samkvæmt upplýsingum frá Neytendasamtökunum sé hann alls ekki sá eini eða fyrsti sem hafi haft samband við þau vegna sams konar galla og sé á útvarpstæki hans. Því hafni hann alfarið að útvarpstækið hafi orðið fyrir eða staðið í beinu sólarljósi og því síður verið þrifið með einhverjum sterkum efnum.

Athugasemdum álitseiddandi fylgdi tölvupóstur hans stílaður á Y.com þar sem hann spyrst fyrir um það hvernig hann geti þrifið SongBook tæki sitt. Svar við þessari fyrirspurn berst álitseiddanda 31. ágúst 2010 og er svohljóðandi:

„Thank you for taking the time to contact us. Any time I've seen the rubberized coating on the Songbook become sticky, it was because the radio had been exposed to extreme heat or sun, or the radio had been cleaned with some sort of chemical cleaner. To have this issue repaired you will need to contact your local Y distributor to see if they can help. If you do not want to have the unit repaired you can try using an abrasive alcohol solution to remove the rubber completely. If you have any further questions feel free to contact me. Have a great day.“

VI

Úr gögnum málsins

Andsvörum seljanda fylgdu tvær ljósritaðar síður úr eigandahandbók (Owner's Manual) SongBook ferðaútvarpstækja og er yfirskriftin „Important Safety Instructions“.

Eins og fram kemur í andsvörum hefur seljandi litmerkt nokkrar setningar þar. Þær eru um að lesa skuli leiðbeiningarnar og fylgja þeim. Þegar tækið sé hreinsað eigi að taka það úr sambandi og nota rakan klút. Ekki skuli nota „liquid cleaners og aerosol cleaners.“ Þá segir að ekki eigi að nota tækið nálægt vatni sem í baðkari, þvottaskál, eldhúsvaski o.s.frv. Þá segir eftirfarandi undir yfirskriftinni Cleaning:

„Never use any harsh cleansers or solvents on your SongBook, as they may damage the finish. Common household chemicals may also damage the SongBook finish. Damage to the finish is not covered under the factory Warranty.

The Songbook is designed to be portable, but it is not indestructible or Weather proof. Do not immerse the SongBook in water. Do not subject the Songbook to strong impacts. Also note the LCD can be affected by hot and cold temperatures.“

Þá segir m.a. undir yfirskriftinni Warranty:

„This warranty does not extend to damage caused by improper use/installation, using the charger to charge alkaline batteries, faulty ancillary equipment, modifications, unauthorized repair, shipping damage or loss, abuse, accidents, use of improper voltage/current, power surges, lightning or other acts of God, normal wear and tear, damage to the finish, commercial use, og purchase from unauthorized dealers. Proof of purchase as evidence the unit was purchased from an authorized dealer within the warranty period may be required for warranty service.“

Eins og fram kemur í andsvörum segir seljandi að leiðbeiningar séu látnar fylgja með SongBook og Pal tækjum. Leiðbeiningarnar komast fyrir á hálfri síðu og segir þar um „þrif á tækinu.“

„Samkvæmt ráðleggingum framleiðanda þarf að þurrka óhreinindi af tæki PAL/SONGBOOK tækinu reglulega. Nota skal vatn og mjúkan klút eða svamp og nudda varlega. Notið mjög milda sápuupplausn ef þurfa þykir. Athugið að sum kemísk efni geta eyðilagt húðina á PAL/SONGBOOK tækinu eins og sápa handaburður, til að forðast skemmdir þrífið tækið strax. Slíkar skemmdir falla ekki undir ábyrgðarviðgerð. Látið PAL/SONGBOOK ekki vera lengi í sterku sólskini eða nálægt miklum hita, það gæti skemmt gúmmihúðina.“

Í tilefni af því sem fram kemur í athugasemdum álitsbeiðanda um að eigendur sams konar útvarpstækja og hann á hefðu kvartað við Neytendasamtökin hafði formaður kærunefndarinnar samband við þann starfsmann samtakanna sem hefur með slík mál að gera hinn 27. janúar sl. Starfsmaðurinn sagði að hún hefði fengið nokkrar símhringingar vegna þessara útvarpstækja, þ.e. að þau yrðu kámug að utan, og hefðu þeir sagt að eigandinn hefði sagt að ekki mætti snerta þau með fitugum fingrum og yrðu menn að þvo sér um hendurnar áður en þeir kæmu við tækin.

Kærunefndin skoðaði útvarpstæki álitsbeiðanda 19. janúar sl. og eru allar hliðar þess eins og kámugar viðkomu og viðkoman lík því að um límkennt yfirborð væri að ræða en samkvæmt leiðbeiningum seljanda er um gúmmihúð á tækinu. Virtist viðkoman vera svipuð hvar sem stutt var fingri á hliðar útvarpsins. Ekki var að sjá að illa hefði verið farið með útvarpstækið.

VII

Niðurstaða kæruneftdarinnar

Kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og Z 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 og 1. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 766/2006 um kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa. Ágreiningur aðila fellur undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup.

Kæruneftndin álítur að álitsbeiðandi hafi kvartað undan galla á útvarpstækini í samræmi við ákvæði 27. gr. laga nr. 48/2003.

Kæruneftndin telur augljóst að útvarpstæki álitsbeiðanda muni nú vera í öðru ástandi að því er yfirborð þess varðar en þegar hann keypti það en ekki er hægt að gera ráð fyrir því að nokkur myndi kaupa tækið í því ásigkomulagi sem það nú er. Verður því að gera ráð fyrir að gúmmíhúðin á tækinu hafi verið í lagi út af fyrir sig þegar kaupin fóru fram að svo miklu leyti sem hún gat verið það. Af hverju það stafar að ástand gúmmíhúðarinnar er nú eins og að framan er lýst er erfitt að gera sér grein fyrir. Álitsbeiðandi neitar því að hafa látið tækið standa í sólskini eða þrifið það með „einhverjum sterkum efnum.“

Í leiðbeiningum framleiðanda útvarpstækisins um meðferð þess er varað við því að nota „kemisk“ efni við þrif á því. Þá er varað við því að láta tækið verða fyrir hnjaski (impacts) og eins geti hiti og kuldi haft áhrif á LCD sem mun vera skjár útvarpsins. Að öðru leyti er ekki að finna leiðbeiningar er varða hita eða kulda og má segja að þessar leiðbeiningar gætu átt við hvaða ferðaútvarpstæki sem er, etv. að undanskildum þeim sem varða þrif á tækinu.

Í leiðbeiningum sem seljandi segist láta fylgja SongBook útvarpstækjunum er einnig gerð grein fyrir því hvernig eigi að þrifa tækið og lögð er áhersla á að tækið eigi ekki að láta vera lengi í sterku sólskini eða nálægt miklum hita sem skemmt gæti gúmmíhúðina.

Eins og að framan segir verður að gera ráð fyrir því að gúmmíhúðin hafi verið í lagi þegar álitsbeiðandi keypti tækið og þar af leiðir að eitthvað hefur gerst við notkun hans á tækinu sem leitt hefur til þess að ástand þess er nú eins og að framan er lýst. Hvort um er að kenna of sterku sólarljósi, þrifum þess eða einhverju öðru er ekki hægt að segja til um, en byggja verður á því að álitsbeiðandi hafi fengið við kaupin leiðbeiningar og aðvaranir um það hvernig með tækið skyldi fara í þeim tilvikum sem honum bar að fara eftir fyrst hann keypti tækið á annað borð. Kæruneftndin treystir sér ekki til að líta svo á að það að framleiða og selja ferðaútvarpstæki með viðkvæmri gúmmíhúð sé galli á tækinu sem í því hafi verið frá upphafi þótt nærri liggi að svo sé og æskilegast væri að vara af þessu tagi væri ekki boðin til sölu. Eins og málið liggur fyrir kæruneftndinni telur hún ekki leitt í ljós að seljanda beri skylda til úrbóta á þeim göllum sem álitsbeiðandi segir vera á útvarpstækini, sbr. ákvæði 26. gr. laga nr. 48/2003.

Samkvæmt því sem að framan er sagt er annað óhjákvæmilegt fyrir kæruneftndina en að hafna kröfum álitsbeiðanda.

VIII

Álitsorð

Kröfum álitsbeiðanda, X, er hafnað.

Friðgeir Björnsson
formaður

Ólafur R. Guðmundsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir