

M-172/2010. Álit 31. janúar 2011

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 31. janúar 2011 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-172/2010.

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 3. maí sl. bað X, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa hans á hjólkoppum hjá Y ehf. Kröfugerð álitsbeiðanda er nú, sbr. það sem segir í niðurlagi kafla V, að seljandi endurgreiði honum kaupverð hjólkoppa og kr. 20.000 vegna vinnu við rekstur málsins.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 5. maí sl., var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og bárust andsvör seljanda 12. maí. Vegna mistaka við skjalaskráningu var nefndinni hins vegar ekki kunnugt um að andsvör seljanda hefðu borist þegar hún gaf álit í málinu 3. júní 2010. Seljandi óskaði eftir því að málið yrði endurupptekið og barst kæruneftndinni formleg beiðni hans þar um 22. desember sl. Með bréfi, dags. 5. janúar sl., tilkynnti kæruneftndin aðilum að hún hefði ákveðið af þessum sökum að endurupptaka málið. Kæruneftndin gaf álitsbeiðanda frest til 17. janúar til þess að gera athugasemdir við andsvör gagnaðila og bárust þær þann dag. Kæruneftndinni hafði áður borist umboð álitsbeiðanda til lögmanns til að fara með málið fyrir hans hönd. Formaður kæruneftndarinnar hafði samband við lögmanninn 25. janúar sl. sem sagði að X myndi sjálfur fara með málið. Með bréfi, dags. 26. janúar var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu að nýju.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Samkvæmt reikningi, dags. 11. febrúar 2010. keypti álitsbeiðandi hjólkoppa hjá Y ehf. fyrir kr. 11.029. Í álitsbeiðandi segir m.a. eftirfarandi um það hvernig þessi kaup gengu fyrir sig:

„Afgreiðslumaðurinn skoðaði bílinn og fann út stærðina, 15 tommur, sýndi mér svo hvernig koppategundin, sem ég valdi, sætu á bíl fyrirtækisins, vel fastir, en ég var búinn að fá nóg af „lausum“ köppum, svo að segja. Ég setti svo köppana á heima og fór í fyrstu ferðina með þá á, en fannst þeir þó vera of lausir. Á leiðinni heim í Gullsmáran í Kópavogi úr BT-höllinni í Glæsibæ dettur svo einn koppur af. Fór seinna sömu leið til að athuga hvort ég fyndi hann ekki, en án árangurs. Kom svo við í Y daginn eftir til að ræða málið við eigandann, en hann var ekki við. Reyndi svo aftur á mánudaginn en sami árangur. Kom svo aftur á þriðjudaginn og þá ræddum við málið eigandinn og ég. Ráðlagði mér að koma við hjá hjólkoppasalanum á Hólmi við Suðurlandsveginn og fá einn kopp þar og svo væri hægt að binda köppana við felgurnar. Gerði það en hann átti enga koppa. Á leiðinni heim hvarf svo koppur númer tvö. Miðvikudaginn 17. fór ég svo aftur í Y og ræddi við eigandann um hlut þeirra í þessum skaða. Hann sá að köpparnir

voru í raun of grunnir fyrir mínar felgur en vildi ekki taka þátt í kostnaðinum þar sem ég hefði átt að sjá þetta þegar ég setti þá á og hefði þá átt að skila þeim þó ég væri búinn að rífa þá út úr umbúðunum. Líkti þessu við kaup t.d. á buxum, ef þær passa ekki má skila þeim. [...] Mínar athugasemdir við þessi viðbrögð eru: Ekki stendur til boða að prófa koppa á sölustaðnum né að fá hjálp til þess að setja þá á þar. Buxurnar fær maður aftur á móti að máta á staðnum Engin viðvörðun kom um það að þeir gætu e.t.v. verið of grunnir. Með öðrum orðum, varan er seld eins og vara sem passar á allar felgur og engin þörf á því að huga að því máli sérstaklega. Þetta getur ekki talist til góðra viðskiptahátta. Þessi vara er seld sem fullgild vara á allar felgur en reynist svo ónothæf. Seljandinn hlýtur, að mínu mati, að bera fulla ábyrgð á svona sölu.“

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum kemur fram að álitsbeiðandi hafi fyrst hringt í verslunina og spurst fyrir um hjólkoppa og hafi afgreiðslumaðurinn, Z, sagt honum að til væru „universal koppar“ sem pössuðu á flestar gerðir bifreiða. Álitsbeiðandi hafi komið í verslunina 11. febrúar og honum þá sagt að tvær „úlitstýpur“ væru í boði. Álitsbeiðandi hafi þá tekið aðra gerðina og komið með hana að afgreiðsluborðinu. Hann hafi sagt afgreiðslumanninum að hann hefði lent í því á öðrum stað að fá ekki hjólkoppa sem passað hefðu á bifreið sína. Þá hefði afgreiðslumaðurinn áttað sig á því að álitsbeiðandi hefði áður hringt og endurtekið að um „universal“ koppa væri að ræða og hann yrði að máta þá og sjá hvort þeir pössuðu. Álitsbeiðandi hafi vitað um stærðina á felgunum sem voru undir bifreið hans og tekið viðeigandi stærð. Hann hafi virst vita allt um hjólkoppa og talað af þekkingu um þá. Afgreiðslumaðurinn hefði ekkert skipt sér af kaupunum, álitsbeiðandi greitt kaupverðið og kvatt.

Nokkrum dögum seinna hafi álitsbeiðandi komið í verslunina og sagt að einn hjólkopp vantaði og að kopparnir væru lausir á felgunum. Afgreiðslumaðurinn, Pétur, sem hefði verið annar en sá sem annaðist söluna, hefði farið út og skoðað stærðina á felgunum og séð að stærð hjólkoppa hefði verið rétt. Hann hefði bent álitsbeiðanda á að hjólkopparnir undir bifreið fyrirtækisins væru vel fastir og sagt álitsbeiðanda að eitthvert vandamál hlyti að vera með felgunar undir bifreið hans og sagt að hann hefði ekki skýringar á því. Nokkru síðar hefði álitsbeiðandi komið og sagst hafa týnt hjólkopp og spurt B, en hann ritar andsvörin, hvort hægt væri að fá einn stakan sem ekki hefði verið þar sem hjólkopparnir væru seldir í settum. B kveðst hafa bent álitsbeiðanda á að leita til hjólkoppasala „fyrir ofan Rauðhóla.“ Þá segir orðrétt í andsvörunum:

„Á miðvikudegi kemur hann svo aftur í verslunina og hittir aftur á B. Hann sagði honum að sér hefðu verið seldir hjólkoppar á bílinn sem ekki pössuðu og afgreiðslumaðurinn hefði sagt sér að þetta passaði á bílinn. Ég kallaði á A og spurði hann hvað hefði farið þeim á milli. A sagði að hann hefði sagt honum að þetta væru „universal koppar“ sem passa á flestar gerðir bifreiða og að hann yrði bara að máta þá (þetta er alltaf tilkynnt til viðskiptavina). Þá sagði X að A hefði komið út og skoðað bílinn sem er ekki rétt. Þar er X að rugla saman Pétri sem fór og kíkti á bílinn við fyrstu endurkomu. A fór aldrei út að skoða bílinn hvorki í fyrsta skipti né önnur skipti.

X sagði mér að hann væri búinn að lenda í þessu áður, sama vandamál kopparnir dyttu alltaf af. Þar með fór ég út og skoðaði hjólkoppa og athugaði hvort hann hefði gleymt að setja á festihringinn en svo var ekki. X hafði sett hringina rétt á. Við frekari skoðun kom í ljós að felgur eru svokallaðar útstæðar. Ég fann að vandamálið var að kopparnir

komust ekki inn í botn felgunnar þar sem festibrún er. Festihringurinn náði ekki alla leið inn að festibrún vegna lögunar felgunnar. Þar með var það ljóst að kopparnir pössuðu ekki. X viðurkenndi fyrir mér að hann vissi af þessu vandamáli vegna fyrri reynslu. Hann viðurkenndi hér á staðnum fyrir mér að honum hefði fundist þeir lausir þegar hann setti þá á. Hann vildi fá að skila koppunum sem var í fínu lagi hefði hann skilað þeim öllum, sem hann ekki gat vegna þess að hann var búinn að týna, ekki bara einum heldur núna tveimur. Einnig benti ég honum á að hann hefði getað beðið okkur um að skella koppunum á bílinn eða máta, þá hefðum við vafalaust séð þetta og ekki selt honum koppana. X bað A aldrei að máta koppana eða fá að máta þá hér fyrir utan sem hefði verið sjálfsgagt að gera þar sem hann talaði af kunnáttu vegna sinna fyrri vandræða. Þess vegna var ekki ástæða að taka fram fyrir hendur hans. Við erum mjög duglegir að aðstoða fólk við ýmiss konar smá mál eins og þurrkublöð, þerur, hjólkoppa, viftureimar, loftþyngdir í dekkjum og fleira. Auðviðtað án endurgjalds.“

V

Athugasemdir álitsbeiðanda

Í athugasemdum álitsbeiðanda segir að hann muni ekkert eftir því að hafa átt símtal við starfsmann seljanda, eins og fram kemur í andsvörum seljanda, en ekki sé útilokað að símtalið hafi átt sér stað. Hann kveðst hinn 22. febrúar 2010 hafa lýst fyrstu samskiptum sínum við seljanda, sem hafi átt sér stað 11. febrúar 2010, og er það efnislega sama lýsing og fram kemur í álitsbeiðni. Álitsbeiðandi segir lýsingu seljanda á því þegar hann hafi komið í verslunina 11. febrúar ekki vera í samræmi við lýsingu sína og orðið „universal koppar“ hafi aldrei komið til umræðu og sama máli gegni með „orginal“ hluti. Þá segir orðrétt í athugasemdunum:

„Það kom greinilega fram við kaupin á hjólkoppunum að það stóð ekki til boða að prófa þá á staðnum en þá verður maður að rífa sundur umbúðirnar. Það er sérstaklega tekið fram í bréfinu 22.06.2010 [ódagsett bréf seljanda sem kærunefndinni barst 22. júní 2010] að sé vörinni skilað þurfi umbúðirnar að vera í lagi. Sömu leiðis er ekki sjálfsgagt að alltaf sé hægt að skila vöru eftir prófun, á ekki síst við um hjólkoppa, því að þarna er um „hart umhverfi“ að ræða sem getur t.d. valdið rispum á þeim. [...] Engin skoðun á felgunum átti sér stað í Y nema við fyrstu heimsóknina þegar ég keypti koppana. B fór því aldrei út að skoða hjólkoppana með mér, það gerði bara sá sem afgreiddi mig fyrst, hvað sem hann svo heitir. Byrjunarvandamálið var felgustærðin, þessi aðili fór út með mér og fann hver stærðin var og skoðaði felgurnar og þar með gat ég keypt koppana. Fullyrðing Sveinbjarnar, neðst á bls. 2 [hér er vitnaði í andsvör seljanda], að það hafi staðið til boða að prófa koppana á staðnum er alls ekki rétt. Þvert á móti var það tekið fram að þeir hefðu ekki tíma til að standa í svoleiðis málum, sjá fyrsta bréf undirritaðs til Y, dags. 22.02.2010. Vandamálið var að hvorugur okkar aðilanna gerðum okkur grein fyrir felguforminu, þessar eru mun dýpri en venjulegar felgur og því læstust kopparnir aldrei við felgurnar eins og þeir áttu að gera. Söluaðilinn er, sem sagt, að selja vöru sem er ónothæf á viðkomandi bíl. Það getur nú ekki talist til góðra vinnubragða, þá þjónustu vill enginn viðskiptavinur fá. Fyrstu samskiptin við voru alveg í lagi nema hvað varðar fagmennskuna eins og getið er um hér fyrir framan. Í framhaldinu tókst ekki að ræða neitt við hann, hann tók það sérstaklega fram að hann vildi ekki ræða við mig. Ekkert svar barst heldur frá honum við bréfi mínu sem sent var Y í ábyrgðarpósti 12.10.2010.

Eftirfarandi eru kröfur undirritaðs eins og málið stendur í dag:

1. Y endurgreiði mér hjólkoppakostnaðinn, kr. 11 029,-. Gamla krafan um að fá nýja nothæfa hjólkoppa í staðinn fellur niður þar sem Y á ekki svoleiðis hjólkoppa.

2. Miðað við hvernig málið hefur þróast/tafist af völdum Y telur undirritaður eðlilegt að gera kröfu um greiðslu vegna allrar þeirrar vinnu sem fylgt hefur því og fer fram á kr. 20 000,- til viðbótar áðurnefndum reikningi. Samtals kr. 31.029,-.“

VI

Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og Y 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 kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa. Ágreiningur aðila fellur undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup.

Af því sem að framan er rakið er ljóst að aðila greinir á um það hvernig staðið var að kaupunum á hjólkoppunum. Álitsbeiðandi heldur því fram að fyrir kaupin hafi afgreiðslumaður seljanda skoðað hvaða stærð af felgum væri undir bifreið álitsbeiðanda og verður að skilja það sem fram kemur í álitsbeiðni svo að álitsbeiðandi hafi keypt hjólkoppuna í framhaldi af þeirri skoðun og með tilliti til hennar. Afgreiðslumaðurinn hafi og sýnt sér hve vel tegundin sem hann hefði valið sæti á bifreið fyrirtækisins. Seljandi segir hins vegar að álitsbeiðandi hafi vitað af hverri stærð felgurnar væru, hann sjálfur valið hjólkoppuna, tekið viðeigandi stærð, greitt kaupverðið og kvatt. Síðar hefði álitsbeiðandi komið og sagt að sér hefðu verið seldir hjólkoppar sem ekki pössuðu á bifreið sína og við skoðun á henni hafi komið í ljós að felgurnar séu „útstæðar“ og því nái kopparnir ekki festibrún inni í felgunni. Þá hafi verið ljóst að kopparnir sem álitsbeiðandi keypti hefðu ekki passað á felgurnar. Seljandi segir að á þessum tíma hefði verið sjálfsgagt að álitsbeiðandi fengi að skila hjólkoppunum hefði hann ekki verið búinn að týna einum þeirra, nú tveimur.

Eins og málið liggur fyrir kærunefndinni verður að telja að krafa álitsbeiðanda um að fá endurgreiðslu kaupverðsins, þ.e. að rifta kaupunum, sbr. d-lið 1. mgr. 26. gr. laga nr. 48/2003, byggist á því að seljandi beri ábyrgð á því að álitsbeiðandi hafi fest kaup á hjólkoppum sem ekki pössuðu á bifreið hans, en seljandi hafi skoðað felgurnar á bifreiðinni áður en hann festi kaup á koppunum og því átt að vita að þeir pössuðu ekki.

Þegar krafa er gerð á þeim forsendum sem telja verður að álitsbeiðandi byggi kröfu sína á verður að liggja fyrir sönnun þess að þær forsendur séu réttar. Þ.e. í því tilviki sem hér um ræðir verður álitsbeiðandi að færa sönnur fyrir því að seljandi eða afgreiðslumaður hans hafi fyrir kaupin skoðað felgurnar undir bifreiðinni og komist að þeirri niðurstöðu að til væru hjólkoppar sem pössuðu á þær og vegna þess hafi álitsbeiðandi í framhaldi af því fest kaup á hjólkoppum sem síðar hafi ekki reynst passa.

Það er álit kærunefndarinnar að gegn andmælum seljanda við því að kaupin hafi farið fram með þessum hætti hafi álitsbeiðanda ekki tekist þessi sönnun og þar af leiði að óhjákvæmilegt sé að hafna kröfum hans.

Kærunefndin telur rétt að taka fram að með þessari niðurstöðu er ekki tekin afstaða til þess hvor aðila kann að hafa rétt fyrir sér hvað varðar lýsingu á framgangi viðskiptanna heldur einungis til þess á hvorum aðila sönnunarbyrðin liggur.

VII

Álitsorð

Kröfum álitsbeiðanda, X, er hafnað.

Friðgeir Björnsson
formaður

Ólafur R. Guðmundsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir