

**M-90/2011. Álit 16. febrúar 2012.**

## **Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa**

Hinn 16. febrúar 2012 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-90/2011:

### **I**

#### **Álitaefni og kröfugerð**

Hinn 3. október 2011 bað X, hér eftir nefnd álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna viðskipta sinna við Y, hér eftir nefnd seljandi. Álitsbeiðandi segir boli sem hún keypti í verslun seljanda gallaða og krefst endurgreiðslu kaupverðs eða inneignar fyrir öðrum vörum.

### **II**

#### **Málsmeðferð kærunefndarinnar**

Með bréfi, dags. hinn 5. október 2011 var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og var tveggja vikna frestur veittur til að skila þeim. Engin andsvör bárust frá seljanda og er álit þetta byggt á grundvelli þeirra gagna sem lágu fyrir nefndinni.

### **III**

#### **Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda**

Álitsbeiðandi segir að seljandi sé íslenskt fyrirtæki sem selji íslenska fatahönnun. Segir álitsbeiðandi að aðalverslunin sé á Laugavegi en hins vegar hafi álitsbeiðandi keypt bolina sem mál þetta fjallar um í svokölluðu outlet þar sem eldri línur eru seldar með afslætti. Um er að ræða tvo samskonar boli sem álitsbeiðandi keypti í verslun seljanda. Fyrri bolinn keypti álitsbeiðandi hinn 20. ágúst 2011 en hinn síðari þann 10. september 2011 þegar rýmingarsala var hjá seljanda. Á rýmingarsöluinni kostaði bolurinn kr. 3000 en álitsbeiðandi getur ekki sagt með fullri vissu hvað fyrri bolurinn kostaði sökum þess að kvittun frá þeim kaupum er ekki sundurgreind nákvæmlega. Kvittunin ber þó með sér að bolurinn hafi þá kostað kr. 7.596, 7.996, eða 9.196.

Í álitsbeiðni segir svo eftirfarandi:

„Ég notaði bolinn sem ég keypti þann 10. sept. fyrst og þegar ég hafði verið í honum í nokkrar klukkustundir tók ég eftir litlu gati að framan. Eftir því sem leið á daginn fjölgaði götunum. Bolurinn er því ónothæfur. Ég ákvað því að nota strax eins bol sem ég hafði keypt 20. ágúst til að sjá hvort eins færi fyrir honum. Eftir nokkra klukkustunda notkun var komið lítið gat á hann líka. Ég bý á Selfossi en átti ferð til Reykjavíkur föstudaginn 23. september og fór með báða bolina í outlet verslunina. Ég hitti Z starfsmann sem skoðaði bolina og hringdi svo í verslunarstjórnann. Eftir það símtal sagði Z mér að "skrifstofan" segði að þessir bolir væru ekki gallaðir, því gæti hún ekki tekið við þeim. Ég yrði sjálf að fara með þá á "skrifstofuna" og sýna hönnuðinum þetta. Fyrirtækið Y er víst tvískipt, annarsvegar verslanir og hins vegar hönnunin eða "skrifstofan" eins og Z kallaði það fyrirtæki. Ég tjáði óánægju mína með það að þurfa að eltast við einhvern hönnuð hjá öðru fyrirtæki einhversstaðar annarsstaðar í Reykjavík út af gallaðri vöru sem ég hafði keypt í þessari verslun. Z hringdi þá aftur í verslunarstjórnann en virtist fá sömu svör og áður en nú átti Z að reyna að tala við skrifstofuna en þá kom í ljós að hún átti að tala við A, sem er

hönnuðurinn. Z náði í hann í gsm síma en hann mátti ekki vera að því að skoða þetta fyrr en á mánudeginum, 26. sept. Ég skyldi því bolina eftir til þess að A gæti kíkt á þá. Mánudaginn 26. sept. um kl 16:30 hringdi Z og sagðist ekki hafa náð í A í síma en ætlaði að halda áfram að reyna. Hún sagðist reyna að hringja aftur í mig fyrir kl. 18 eða í síðasta lagi daginn eftir. Hún hringdi daginn eftir og sagðist enn ekki hafa náð í hann og fór með sömu rulluna aftur um að fyrirtækið væri tvískipt og þessir bolir væru ekki gallaðir og það allt sem áður er komið fram. Ég bað hana að skila til sinna yfirmanna að ég myndi ekki versla þarna aftur og ég myndi ekki mæla með þessu fyrirtæki við neinn og hvort að hún gæti sent mér bolina í pósti. Hún sagðist ætla að athuga það og hringja aftur í mig. Hún hringdi stuttu síðar og sagðist ætla að senda A tölvupóst, "hann myndi redda þessu fyrir hana", eins og hún orðaði það. Ekki veit ég hvað hún meinti með því. Hún ætlaði svo að hafa samband daginn eftir. Daginn eftir, miðvikudaginn 28. sept. hringdi Z og sagðist ekki hafa fengið neitt svar frá A og ekki enn getað náð í hann í síma. Hún endurtók ræðuna um tvískiptingu fyrirtækisins og að bolirnir væru ekki gallaðir í 3ja sinn. Og nei, ég gat ekki fengið þá senda í pósti heldur varð ég að sækja þá í búðina, sem ég og gerði sl. föstudag, 30. sept.

Þess má einnig geta að á rýmingarsölunni keypti ég tvö belti sem voru bæði gölluð. Ég sendi tölvupóst á xxx eftir árangurslausar tilraunir til að ná símasambandi við búðina, þar sem ég sagðist hafa keypt belti en þau væru gölluð. Ég fékk svar frá A sem er sennilega sá sami og Z talaði um. Þetta er svarið frá honum: "Sæl, leiðinlegt að heyra. Þurfum að kíkja á þetta. Það er best að snúa sér í búðina á Laugavegi xx". Það gerði ég en gat bara skipt öðru beltinu vegna þess að það var svo lítið til af þeim. Því fór ég heim með annað af gölluðu beltunum. Mér var ekki boðin endurgreiðsla, inneignarnóta eða neitt. Það kom svo fljótlega í ljós að beltið sem ég fékk skipt var líka gallað en ég nenni nú ekki að standa í að skila þeim aftur. Ég hélt að þetta svar frá A myndi líka eiga við um gölluðu bolina.

Ég vil fá þessa tvo boli bætt, annaðhvort með endurgreiðslu eða öðrum flíkum. Ég hef ekki farið óvarlega með þessar flíkur eða eyðilagt þær að ásettu ráði. Ég á tvo aðra boli úr versluninni sem ekki sér á eftir sömu notkun. Efnið hlýtur því að vera gallað eða þá svona lélegt. Mér finnst algerlega óásættanlegt að sem viðskiptavinur þurfi ég að eltast við einhvern hönnuð út í bæ af því að fyrirtækið er tvískipt. Það er ekki mitt mál hvernig búðin sem ég versla fót í er rekin. Mér finnst búðin bera ábyrgð á þessu og eigi að bæta mér upp þetta tjón.“

#### IV

##### Andsvör seljanda

Engin andsvör bárust frá seljanda.

#### VI

##### Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og seljanda 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 málsaðila fellur undir lög um neytendakaup nr. 48/2003 (nkpl), sbr. 1. gr. þeirra laga.

Í 15. gr. laga um neytendakaup er fjallað um hvaða eiginleika söluhlutur þarf að hafa. Í a-lið 1. mgr. 15. gr. segir að söluhlutur skuli henta í þeim tilgangi sem sambærilegir hlutir eru venjulega notaðir til. Þá segir í b-lið 2. mgr. 15. gr. segir að söluhlutur skuli „hafa þá eiginleika til að bera sem neytandinn mátti vænta við kaup á slíkum söluhlut að því er varðar

endingu og annað“. Í a-lið 1. mgr. 16. gr. sömu laga segir að söluhlutur teljist gallaður ef hann er ekki í samræmi við þær kröfur sem fram koma í 15. gr. Söluhlutur telst þó ekki gallaður nema gallinn sé „hvorki sök neytanda né stafar af aðstæðum sem hann varða“ eins og segir í 1. mgr. 26. gr. laganna.

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa hefur fengið umrædda boli til skoðunar. Sést þar svo ekki verði um villst að lítil göt hafa myndast á bolunum. Fleiri göt eru á öðrum bolnum, en eitt gat á hinum. Við skoðun má sjá að götin eru lítil og virðist sem efni bolanna rakni upp á einhvern hátt eða að um nokkurs skonar lykkjuföll sé að ræða. Telja verður að bolirnir séu ónothæfir í því ástandi sem þeir eru nú í. Í ljósi þessa telur nefndin að um galla sé að ræða í skilningi áðurnefndra lagaákvæða. Ekki verður séð að rekja megi götin til sakar álitsbeiðanda eða aðstæðna sem hana varða. Seljandi hefur ekki sinnt rétti sínum til að bera fram andmæli í málinu.

Álitsbeiðandi hefur aðallega farið fram á endurgreiðslu kaupverðsins. Í 31. gr. nkpl. segir að neytandi geti krafist afsláttar af kaupverði ef ekki verður af úrbótum eða nýrri afhendingu samskvæmt 29. – 30. gr. Segir svo í 32. gr. að neytandi geti rift kaupum í stað afsláttar ef galli telst verulegur. Í ljósi atvika málsins og eðli gallans telur kærunefndin ljóst að ekki komi til álita að seljandi bæti úr gallanum eða afhendi annan söluhlut í stað þess gallaða. Þá telur nefndin það fullvíst að gallinn á bolunum teljist verulegur í skilningi 32. gr. enda bolirnir ónothæfir vegna gallans. Álítur kærunefndin því að álitsbeiðanda sé heimilt að rifta kaupunum. Riftun felur í sér að greiðslur aðila ganga til baka. Fyrir liggur að álitsbeiðandi veit ekki nákvæmlega hvað annar bolurinn kostaði, en sér þó á sundurliðuðum reikningi að það hafi verið kr. 7.596, 7.996, eða 9.196. Kærunefndin telur að finna megi út úr því hjá seljanda hver þessara upphæða á við um bolinn sem reyndist gallaður. Samkvæmt niðurstöðu kærunefndarinnar skal sú upphæð endurgreidd ásamt kr. 3000 sem greiddar voru fyrir hinn gallaða bolinn á rýmingarsölu seljanda.

## VII

### Álitsorð

Álitsbeiðanda, X, er heimilt að rifta kaupum á tveimur bolum. Seljandi, Y endurgreiði álitsbeiðanda kaupverðið gegn afhendingu bolanna.

---

Áslaug Árnadóttir

---

Lárus M.K. Ólafsson

---

Hildigunnur Hafsteinsdóttir