

M-19/2011. Álit 16. desember 2011.

Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 16. desember gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-19/2011.

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 9. febrúar sl. bað X, álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á smíði á nýjum fölskum tönnum hjá Y tannsmið. Álitsbeiðandi segir tannsmíði tannsmíðsins Y, sem starfar hjá tannlæknastofu Z, hafa mistekist. Krefst álitsbeiðandi þess að tannlæknastofan endurgreiði um 160.000 krónur vegna þessa.

II

Málsmeðferð kærunefndarinnar

Með bréfi, dags. þann 26. maí sl., var gagnaðila, Y og tannlæknastofu Z, gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og var frestur til að skila þeim veittur til 9. júní. Svör gagnaðila bárust þann 9. júní 2011. Þann 22. júlí 2011 var álitsbeiðanda sent erindi þar sem óskað var frekari gagna og skýringa vegna álitsbeiðninnar. Engin svör hafa borist frá álitsbeiðanda.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í júní 2010 fór álitsbeiðandi að ganga til tannsmíðs til að fá smíðaðar nýjar falskar tennur í neðri og efri góm. Álitsbeiðandi segir að Y, sem sé menntuð sem klínískur tannsmiður, hafi í upphafi látið taka tvo endajaxla úr efri góm. Í byrjun júlí var Y búin að smíða báða gómana og álitsbeiðandi reynir að byrja að nota þá. Hins vegar finnur álitsbeiðandi til óþæginda og verkja við notkun nýju tannanna, einkum í neðri góm. Af þeim sökum reyndi tannsmiðurinn að fódra, pússa og/eða slípa gómana til svo óþægindin hverfi. Það tekst hins vegar ekki og finnst álitsbeiðanda alltaf jafn erfitt að nota tennurnar.

Álitsbeiðandi kveður tannsmiðinn hafa farið í sumarleyfi í lok júlí fram til loka ágústmánaðar. Í lok ágúst voru um þrjú mánuðir liðnir frá því álitsbeiðandi leitaði fyrst til tannsmíðsins og á þeim tíma hafi álitsbeiðandi ekkert getað notað tennurnar.

Í september og október heldur sama ferlið áfram, tannsmiðurinn reynir að pússa og slípa tennurnar til en álitsbeiðandi finnur ávallt til mikilla óþæginda við notkun tannanna. Álitsbeiðandi segir að vandræðin með tennurnar hafi skapað vanlíðan hjá sér og heimsóknir til tannsmíðsins voru orðnar mjög tíðar. Þannig hafi hún t.d. farið sjö sinnum í október einum. Á þeim tímamarki fór tannsmiðurinn fram á 30 þúsund króna aukagreiðslu vegna meiri vinnu við tennurnar.

Þegar álitsbeiðandi kvartar enn í byrjun nóvember, um fimm og hálfum mánuði eftir fyrstu heimsókn til tannsmíðsins, fær álitsbeiðandi þær upplýsingar hjá tannsmiðnum að ekki sé hægt að laga neðri góminn. Setja þurfi tvær festiskrúfur í neðri góm og kostnaður við slíka vinnu geti numið um 400.000 krónum. Álitsbeiðandi er ekki ánægður með þjónustu tannsmíðsins og segir vinnubrögðin ófagleg. Álitsbeiðandi heldur því fram að tannsmiðurinn hafi átt að sjá þetta strax í byrjun, neðri gómurinn sé það efnislíftill að falski gómurinn gat aldrei setið réttur og var því alltaf á hreyfingu.

Álitsbeiðandi kveðst í dag vera hjá vel menntuðum tannlækni til að fá bót meina sinna, en ekki klínískum tannsmíði líkt og Y. Að mati álitsbeiðanda átti tannsmiðurinn að vísa sér

strax áfram til sérfræðings, enda átti henni að vera ljóst að hún væri ekki fær til að smíða tennurnar í álitsbeiðanda.

Vegna þessara mistaka Y, fer álitsbeiðandi fram á endurgreiðslu kostnaðar sem var 175 þúsund krónur, að frádregnum kostnaði við endajaxla sem var 14 þúsund. Samtals rúmlega 160 þúsund krónur.

IV

Andsvör gagnaðila

Í svari gagnaðila, dags. 9. júní 2011 er ekki tekin afstaða til kröfu álitsbeiðanda að öðru leyti en því að óskað er eftir „faglegum stuðningi“ við kröfur álitsbeiðanda til að geta svarað bréfinu.

V

Niðurstaða kæruneftdarinnar

Kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa starfar samkvæmt ákvæðum laga nr. 87/2006 um breytingu á lögum um lausafjárkaup, lögum um þjónustukaup og lögum um neytendakaup og reglugerðar nr. 766/2006 um kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa.

Hinn 22. júlí sl. sendi kæruneftndin álitsbeiðanda svohljóðandi bréf:

„Kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa hefur nú til meðferðar álitsbeiðni þína frá 19. febrúar sl. Við meðferð málsins hafa komið í ljós óvissuþættur um mikilvæg atriði varðandi veitta þjónustu. Samkvæmt gögnum málsins er reikningur vegna þjónustunnar gefinn út af tannlæknastofu Z. Álitsbeiðnin beinist hins vegar gegn tannsmiðnum Y. Kæruneftndin telur að sem stendur sé óljóst hver veitti hvaða þjónustu og hvað var borgað fyrir hvern þátt. Óskar nefndin hér með eftir frekari upplýsingum um:

1. Tengsl tannlæknastofu Z og tannsmiðsins Y.
2. Nánari útlitun á því hvað fólst í þeirri vinnu sem kvartað er yfir og hver vann hana. Þarna er t.d. átt við hver framkvæmdi hvern verkþátt fyrir sig, hvað tannsmiðurinn framkvæmdi og hvað tannlæknar framkvæmdu.
3. Frekari sundurliðun á kostnaði vegna veittrar þjónustu, einkum tannlæknaþjónustu annars vegar og tannsmiðaþjónustu hins vegar.

Óskað er eftir að umræddar upplýsingar berist sem fyrst þar eð kæruneftndin telur sig ekki geta lokið umfjöllun um málið nema upplýsingarnar liggi fyrir.“

Kæruneftndinni hefur ekki borist svar við framangreindu bréfi. Í 2. mgr. 6. gr. reglugerðar nr. 766/2006 um kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa segir:

„Í álitsbeiðni skal lýst því ágreiningsefni sem leitað er álits á og þeim kröfum er beiðandi gerir á hendur gagnaðila. Kröfurnar ber að rökstyðja. Álitsbeiðninni skulu fylgja þau sönnunargögn um málsatvik sem tiltæk eru.“

Í 1. mgr. 7. gr. sömu reglugerðar segir eftirfarandi:

„Nefndin tekur afstöðu til þess hvort ágreiningur aðila heyri undir hana og hvort ágreiningur sé þess eðlis eða studdur þeim gögnum að nefndin geti tekið efnislega afstöðu til ágreiningsins með álitsgerð. Telji nefndin svo ekki vera skal hún vísa málinu frá. Nefndin getur á öllum stigum málsmeðferðar ákveðið að vísa máli frá skv. þessari málsgrein.“

Á grundvelli ofanritaðs telur nefndin því óhjákvæmilegt að vísa álitsbeiðni þessari frá nefndinni. Kæruneftndin vill þó benda á að þrátt fyrir frávísunina getur álitsbeiðandi beðið nefndina um álit að nýju fylgi nýrri beiðni þau gögn sem farið var fram á í bréfi nefndarinnar hinn 22. júlí sl.

VI

Álitsorð

Álitsbeiðni X er vísað frá kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa.

Áslaug Árnadóttir

Lárus M.K. Ólafsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir