

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 30. janúar 2014 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-79/2013:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 18. september sl. bað X, hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna galla sem hann telur vera á kæli- og frystiskáp, sem hann keypti af Y, hér eftir einnig nefnt seljandi. Álitsbeiðandi krefst þess að seljandi afhendi sér nýjan skáp.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 25. september sl., gaf kæruneftndin seljanda kost á andsvörum og frest til þess að skila þeim til 9. október. Kæruneftndinni bárust hvorki andsvör né frekari gögn frá aðilum málsins. Með bréfi, dags 27. janúar sl., var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni og gögnum sem henni fylgdu kemur fram að hinn 28. desember 2007 keypti álitsbeiðandi kæli- og frystiskáp af gerðinni GE ClimateKeeper af seljanda. Skápurinn var afhentur hinn 26. febrúar 2008. Listaverð skápsins var kr. 539.500 en þar sem álitsbeiðandi var að kaupa fleiri tæki af seljanda fékk hann 25% afslátt af kaupverðinu og greiddi því kr. 404.625 fyrir skápinn. Þegar skápurinn var þriggja ára gamall var skipt um stýringu í honum á kostnað seljanda. Hinn 16. maí 2012 var viðgerðarmaður fenginn til að skoða skápinn þar sem bæði kæli- og frystihluti hans virkuðu ekki sem skyldi. Í kjölfarið var ísskápurinn sendur á verkstæði til frekari athugunar og þar var aftur skipt um stýringu, auk þess sem skipt var um kælivökva á skápnum. Seljandi mun hafa tekið á sig kostnað vegna varahluta í umrædda viðgerð, en seljandi *sgreiddi* fyrir vinnu. Álitsbeiðandi segist síðan hafa fengið skápinn afhentan aftur hinn 5. júní 2012 en þá hafi hann verið engu betri en áður en hann var sendur í viðgerð. Eftir ítrekaðar heimsóknir viðgerðarmanns var skápurinn aftur sendur á verkstæði hinn 12. ágúst 2013. Mánuði síðar mat verkstæðið skápinn ónýtan. Telur álitsbeiðandi að skápurinn sé gallaður og segist hafa verið í sambandi við seljanda sem hafi boðið honum nýjan skáp, annarsvegar á 38% afslætti og hins vegar á 48% afslætti. Þetta segist álitsbeiðandi ekki geta sætt sig við og fer fram á að seljandi bæti sér skápinn að fullu, þ.e. afhendi sér nýjan samskonar skáp, sér að kostnaðarlausu. Þá segir álitsbeiðandi að starfsmaður seljanda hafi í raun viðurkennt að skápurinn sé gallaður, en sé ekki tilbúinn til að bæta hann sem skyldi.

Meðfylgjandi álitsbeiðni er m.a. reikningur fyrir kaupunum á kæli- og frystiskápnum, dags. 28. desember 2007, reikningar vegna viðgerða á skápnum, dags. 16. maí 2012 og 5. júní s.á. og að auki fyrrneftnd tilboð frá seljanda fyrir nýjum skáp.

IV

Niðurstaða kæruneftndarinnar

Kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og seljanda falli undir valdsvið nefndarinnar, sbr. lög 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 nr. 48/2003 um neytendakaup.

Seljandi hefur ekki sent kærunefndinni andsvör og verður að því er atvik málsins varðar að byggja á því sem kemur fram í þeim gögnum sem álitsbeiðandi hefur sent nefndinni.

Álitsbeiðandi keypti kæli- og frystiskáp af seljanda hinn 28. desember 2007 á kr. 404.625. Skápin fékk hann hins vegar ekki afhentan fyrr en 26. febrúar 2008. Skipt mun hafa verið um stýringu skápsins á kostnað seljanda á árinu 2011. Á árinu 2012 var aftur skipt um stýringu en þrátt fyrir það virðist skápurinn ekki hafa komist í þolanlegt lag og var hann metinn ónýtur í september 2013 eða rúmlega 5 árum og 6 mánuðum frá því seljandi afhenti álitsbeiðanda skápin. Ekki verður betur séð en að sá galli sem kvartað hefur verið undan á skápinum verði rakinn til sömu rótar. Var því fyrst kvartað undan umræddum galla á ísskápinum á árinu 2011, þ.e. um þremur árum frá því kaup fóru fram. Kvartað var aftur undan sama eða svipuðum galla í maí 2012 og frá maí 2012 og þar til skápurinn var metinn ónýtur, munu stöðugt hafa verið gerðar tilraunir til að koma skápinum í lag. Fjallað er um fresti til að bera fyrir sig gall í 27. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup, en þar segir m.a. eftirfarandi:

„Ef söluhlutur er gallaður ber neytanda að tilkynna seljanda um að hann muni bera gallann fyrir sig án ástæðulauss dráttar frá því að hann varð galla var eða mátti verða hans var. Frestur neytanda til að leggja fram kvörtun er aldrei styttri en tveir mánuðir frá því að hann var galla var.

Ef neytandi leggur ekki fram kvörtun innan tveggja ára frá þeim degi er hann veitti söluhlut viðtöku getur hann ekki borið gallann fyrir sig síðar. Ef söluhlut, eða hlutum hans, er ætlaður lengri endingartími en almennt gerist um söluhluti er frestur til að bera fyrir sig galla í fimm ár frá því að hlutum var veitt viðtaka ...“

Í skýringum við 27. gr. frumvarpsins sem varð að lögum nr. 48/2003 segir m.a.:

„Mat á því hversu langur endingartími söluhlut er ætlaður er unnt að byggja á því mati sem fram fer skv. b-lið 2. mgr. 15. gr. frumvarpsins. Því þarf m.a. að líta til þess hvers neytandi mátti vænta við kaup á slíkum hlut. Framleiðendur söluhluta hafa ólík markmið við framleiðslu hluta hvað varðar endingartíma þeirra. Endurspeglast þetta m.a. í verði og markaðssetningu hlutanna. Ef vafi er um það hversu langan endingartíma hlut er ætlað að hafa er rétt að vafinn falli fimm ára reglunni í hag. Með endingartíma söluhlutar er átt við það hvað hlutum er ætlað að virka lengi á viðunandi hátt. Til dæmis fellur það að hlutur verði úreltur vegna tækniframfara ekki undir ákvæðið. Áætlaður endingartími söluhlutar er byggður á venjulegri notkun.“

Eitt af skilyrðum þess að neytandi geti borið fyrir sig galla á söluhlut við seljanda er að hann kvarti innan þeirra fresta sem ákveðnir eru í 27. gr. neytendakaupalaganna sem lýst er hér að framan. Neytanda ber að kvarta án ástæðulauss dráttar og innan tveggja ára frá afhendingu söluhlutar. Sé hins vegar söluhlut eða hlutum hans ætlaður lengri endingartími en almennt gerist um söluhluti er fresturinn fimm ár. Rétt er að taka fram að samkvæmt 1. mgr. 3. gr. neytendakaupalaga er óheimilt að semja um eða bera fyrir sig kjör sem eru neytanda óhagstæðari en leiða myndi af lögnum.

Eðlilegur endingartími kæli- og frystiskápa getur vissulega verið mismunandi eftir tegundum. Þótt ekki sé hægt að slá því föstu í eitt skipti fyrir öll hver sé eðlilegur endingartími kæli- og frystiskápa er það álit kærunefndarinnar að kaupandi megi búast við því að skápur þeirrar gerðar sem hér um ræðir endist lengur án bilana en í fjögur og hálf ár og sé kvörtunarfrestur því 5 ár í því tilviki sem hér um ræðir. Upphafleg kvörtun álitsbeiðanda kom fram innan þess tíma, þ.e. um þremur árum frá því skápurinn var afhentur. Sú staðreynd að seljandi féllst á að greiða kostnað við viðgerð á skápinum á þessum tímapunkti styður enn

frekar við ofangreinda niðurstöðu. Sem fyrr segir verður ekki annað séð að þær bilanir sem fram komu á skápnunum frá og með 16. maí 2012 verði raktar til sömu rótar og bilunin sem fram kom á árinu 2011. Þegar sú viðgerð var framkvæmd var liðið um ár frá fyrri viðgerðinni og rúmlega fjögur ár frá því skápurinn var upphaflega afhentur. Greiddi seljandi hluta af kostnaði við síðari viðgerðina. Sú viðgerð virðist hins vegar aldrei hafa dugað fyllilega til þess að skápurinn kæmist í gott lag. Skv. skýringum við 29. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup byrjar nýr tímafrestur að líða þegar fram hafa farið úrbætur eða ný afhending. Að mati kæruneftndarinnar er því frestur álitsbeiðanda til að bera fyrir sig galla ekki liðinn í skilningi 27. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup.

Í 15. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup er kveðið á um það hvaða eiginleika söluhlutur eigi að hafa og segir þar í b-lið 2. mgr. að hann eigi að „hafa þá eiginleika til að bera sem neytandinn mátti vænta við kaup á slíkum söluhlut að því er varðar endingu og annað.“ Sé svo ekki telst söluhlutur vera gallaður, sbr. ákvæði a-liðar 1. mgr. 16. gr. sömu laga. 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.

Fram er komið að fyrirtæki það sem skoðaði kæli- og frystiskápin mat hann ónýtan. Ekki verður annað séð en að það ástand skápsins verði rakið til þess að stýring skápsins hafði ítrekað bilað með tilheyrandi tilraunum til viðgerða. Kæruneftndin álitur einnig að þegar tekið er tillit til þess að ísskápurinn var upphaflega ekki nema um þriggja ára þegar bilun kom fram í honum og rétt rúmlega fjögurra ára þegar sömu bilunar varð aftur vart verði að telja hana haldinn galla í skilningi framangreindra lagaákvæða enda ekkert komið fram um að álitsbeiðandi eigi sök á biluninni.

Í 26. gr. neytendakaupalaga er kveðið á um úrræði neytanda vegna galla. Segir þar m.a. eftirfarandi í 1. mgr.:

„Ef söluhlutur reynist gallaður og gallinn er hvorki sök neytanda né stafar af aðstæðum sem hann varða getur neytandi:

- a. haldið eftir greiðslu kaupverðs samkvæmt ákvæðum 28. gr.;
- b. valið milli úrbóta eða nýrrar afhendingar samkvæmt ákvæðum 29. og 30. gr
- c. krafist afsláttar samkvæmt ákvæðum 31. gr.;
- d. krafist riftunar samkvæmt ákvæðum 32. gr.;
- e. krafist skaðabóta samkvæmt ákvæðum 33. gr.“

Álitsbeiðandi í máli þessu hefur krafist þess að seljandi afhendi sér nýjan, sambærilegan ísskáp, þ.e. að fram fari ný afhending skv. ákvæðum 29. og 30. gr. laganna. Það er álit kæruneftndarinnar samkvæmt öllu framansögðu að seljanda beri að verða við þeirri kröfu álitsbeiðanda og það samkvæmt áðurnefndum ákvæðum, þ.e. innan hæfilegs tíma og án kostnaðar fyrir álitsbeiðanda.

V

Álitsorð

Seljandi, Y, afhendi álitsbeiðanda, X, nýjan ísskáp sambærilegan eða samskonar þeim sem álitsbeiðandi keypti af seljanda hinn 28. desember 2007.

Pétur Örn Sverrisson
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir