

M-68/2018. Álit 28. júní 2019.

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 28. júní 2019 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-68/2018.

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 23. ágúst 2018 bað X, hér eftir álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á kæliskáp af Y, hér eftir nefndur seljandi. Álitsbeiðandi telur kæliskápin gallaðan og krefst nýrrar afhendingar.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 23. ágúst 2018, var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og var tveggja vikna frestur veittur til að skila þeim. Andsvör seljanda bárust nefndinni 27. ágúst 2018. Andsvörin voru send til álitsbeiðanda sama dag og henni bent á heimild til að hafa uppi frekari athugasemdir vegna andsvaranna. Álitsbeiðandi nýtti sér þá heimild og bárust athugasemdir álitsbeiðanda 20. september 2018. Þann 15. febrúar 2019 bárust frekari athugasemdir frá seljanda sem fólu í sér svar við fyrirspurn frá kæruneftndinni. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir. Með bréfi, dags. 20. júní 2019, var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi festi kaup á tvöföldum Z kæliskáp, sem búinn var bæði kæli- og frystiskáp, af seljanda þann 24. október árið 2013 fyrir 332.995 krónur. Um fjórum árum eftir kaupin, haustið 2017, bilaði frystir kæliskápsins. Fór álitsbeiðandi því með kæliskápin í viðgerð á Selfossi í samráði við starfsmann seljanda. Eftir tæplega þrjár vikur í viðgerð komu viðgerðarmenn kæliskápinum aftur í gang, en erfiðlega gekk að finna rót vandans. Eftir viðgerðina var ávallt mikill hávaði frá kæliskápinum. Sumarið 2018 hætti frystirinn aftur að frysta og kæliskápurinn varð ónothæfur. Álitsbeiðandi telur að kæliskápurinn sé haldinn galla þar sem hann hafi bilað tvisvar innan fimm ára frá kaupunum. Krefst álitsbeiðandi þess að fá afhentan nýjan kæliskáp.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum sínum vísar seljandi til álits kæruneftndarinnar í máli nr. 59/2017 og segir atvik þessa máls vera svipuð. Seljandi bendir á að ekki sé deilt um að kæliskápurinn sé bilaður heldur um orsök bilunarinnar. Orsökina sé ókunn og ekki sé unnt að útiloka að utanaðkomandi atvik hafi valdið biluninni, sér í lagi þegar litið sé til þess að kæliskápurinn hafi virkað vandræðalaust í fjögur ár frá kaupunum.

V

Athugasemdir álitsbeiðanda við andsvör seljanda

Álitsbeiðandi kveðst ekki geta sætt sig við þau svör seljanda að um utanaðkomandi atvik geti verið að ræða þar sem kæliskápurinn hafi staðið á sama stað í tæp fjögur ár þar til hann bilaði í upphafi. Þá segir álitsbeiðandi að umgengni um kæliskápin hafi ávallt verið góð. Í kjölfar andsvara seljanda leitaði álitsbeiðandi til verkstæðisins sem gerði við

kæliskápurinn og óskaði upplýsinga um viðgerðina og orsök bilunarinnar. Samkvæmt upplýsingum frá viðgerðaraðila lýsti bilunin sér eins og „vantaði kælimiðil á kerfið“. Var því prófað að bæta á kerfið en kæliskápurinn lagaðist ekki. Þá segir nánar í tölvupósti frá starfsmanni viðgerðaraðilans: „Þá skipti ég um rakaeyðinn/síuna í kælikerfinu og vigtaði nákvæma áfyllingu á skápinn og þá fór hann að virka. Þannig virkaði hann í einhverjar vikur eða mánuði en virðist nú vera kominn í sama horf og áður. Ef sían er orðin stífluð aftur þá eru einhver óhreinindi á ferð inn í kælilögnunum sjálfum sem er óeðlilegt og verður líklega seint til friðs“.

VI

Frekari andsvör seljanda

Í frekari andsvörum sínum segir seljandi að upplýsingar frá verkstæðinu breyti ekki afstöðu seljanda í málinu. Bendir seljandi á að það hvíli í meginatriðum á neytanda að færa sönnur fyrir því að söluhlutur sé haldinn galla við kaup. Þá hafi ekki verið sýnt fram á að hér hafi verið um galla að ræða enda telur seljandi sennilegt að veikleikar sem til staðar væru í kæliskáp við afhendingu kæmu fram mun fyrr en í máli þessu.

VII

Niðurstaða kærunevndarinnar

Kærunevnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og seljanda falli undir valdsvið nevndarinnar, 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 kærunevnd lausafjár- og þjónustukaupa. Viðskipti aðila falla undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup.

Líkt og að framan greinir festi álitsbeiðandi kaup á kæliskáp af seljanda þann 24. október 2013 fyrir 332.995 krónur. Tæplega fjórum árum eftir kaupin bilaði frystir kæliskápsins og var gert við hann á viðgerðarverkstæði, en erfiðlega gekk að finna rót vandans. Eftir viðgerðina var kæliskápurinn að sögn álitsbeiðanda mun hávaðasamari en áður. Tæplega einu ári eftir viðgerðina, þegar ekki voru liðin fimm ár frá kaupunum, bilaði frystir kæliskápsins á ný. Telur álitsbeiðandi að kæliskápurinn hafi verið haldinn galla við kaupin þar sem hann hafi bilað tvisvar á innan við fimm árum frá kaupunum. Krefst álitsbeiðandi þess að seljandi afhendi henni nýjan kæliskáp.

Um galla er fjallað í 15. og 16. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup (nkpl.). Í a-lið 1. mgr. 16. gr. segir að söluhlutur teljist gallaður ef hann er ekki í samræmi við þær kröfur sem fram komi í 15. gr. Í 15. gr. segir m.a. 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, sbr. b-liður 2. mgr. ákvæðisins. Þá mælir 18. gr. nkpl. fyrir um sönnun á galla og tímamark hans, en þar segir:

„Við mat á því hvort söluhlutur er gallaður skal miðað við það tímamark þegar áhættan af söluhlut flýst yfir til neytanda, jafnvel þótt gallinn komi ekki fram fyrr en síðar.

Ef annað sannast ekki skal galli, sem upp kemur innan sex mánaða frá því tímamarki þegar áhættan af söluhlut fluttist yfir til neytanda, talinn hafa verið til staðar á því tímamarki þegar áhættan af söluhlut fluttist yfir til neytanda. Þetta gildir þó ekki þegar telja verður að það geti ekki á nokkurn hátt samrýmst eðli gallans eða vörunnar.

[...]“

Samkvæmt síðastgreindu lagaákvæði hvílir sönnunarbyrðin fyrir því að kæliskápurinn hafi ekki verið haldinn galla á seljanda fyrstu 6 mánuði eftir kaupin en að þeim tíma liðnum færist sönnunarbyrðin um galla yfir til neytanda. Söluhlutur telst þó ekki gallaður nema

gallinn sé „hvorki sök neytanda né stafar af aðstæðum sem hann varða“ líkt og fram kemur í 1. mgr. 26. gr. nkpl.

Í 2. mgr. 27. gr. laganna er mælt fyrir um tilkynningarfresti vegna galla, en þar segir:

„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 verulega lengri endingartími en almennt gerist um söluhluti er frestur til að bera fyrir sig galla fimm ár frá því að hlutnum var veitt viðtaka.“

Kærunefndin hefur talið, m.a. í málum nr. 12/2012, 79/2010, 58/2010, að frestur til að bera fyrir sig galla á kæliskápum sé fimm ár. Telur kærunefndin því að fimm ára kvörtunarfrestur gildi um kæliskáp álitsbeiðanda. Það að kæliskápurinn eigi undir ákvæði laganna um fimm ára kvörtunarfrest breytir því hins vegar ekki að meta þarf hvort kæliskápurinn hafi raunverulega verið haldinn galla við kaupin.

Umræddur kæliskápur var nokkuð vandaður og dýr. Mátti álitsbeiðandi þar af leiðandi gera ráð fyrir að kæliskápurinn mundi virka eðlilega í meira en fimm ár án meiriháttar bilana, nema að bilun orsakaðist af utanaðkomandi atvikum. Við meðferð málsins hjá nefndinni óskaði álitsbeiðandi eftir því að seljandi skoði orsök bilunarinnar nánar en seljandi virðist líta svo á að ekki sé unnt að slá orsökinni fastri. Samkvæmt upplýsingum frá viðgerðaraðila fór kæliskápurinn að virka eftir fyrri viðgerð þegar skipt var um rakaeyði eða síu í kælikerfi og fyllt nákvæmlega á kæliskápinn. Þá segir í skýrslu frá viðgerðaraðila að ef sían sé aftur orðin stíflað séu óhreinindi í kælilögnunum sjálfum sem ekki geti talist eðlilegt.

Álitsbeiðandi ber sönnunarbyrðina fyrir því að kæliskápurinn hafi verið haldinn galla við kaupin í október árið 2013. Kærunefndin telur sér ekki fært að slá því föstu að þau óhreinindi, sem starfsmaður viðgerðarverkstæðisins segir að hafi valdið biluninni, séu til staðar vegna galla í kæliskápnum. Með hliðsjón af þeim gögnum sem fyrir liggja í málinu getur nefndin ekki fallist á að um framleiðslugalla sé að ræða sem hafi valdið því að kæliskápurinn hafi hætt að virka sem skyldi um fjórum árum eftir kaupin. Getur kærunefndin þar af leiðandi ekki annað en litið svo á að rekja megi umrædda bilun til aðstæðna sem varða álitsbeiðanda í skilningi áður nefndrar 1. mgr. 26. gr. Verður því að hafna kröfu álitsbeiðanda.

VIII

Álitsorð

Kröfum álitsbeiðanda, X, er hafnað.

Áslaug Árnadóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson