

## **Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa**

Hinn 15. nóvember 2017 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-108/2016.

### **I**

#### **Álitaefni og kröfugerð**

Hinn 12. desember 2016 bað X, hér eftir álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á uppþvottavél af Y, hér eftir nefndur seljandi. Álitsbeiðandi telur að uppþvottavélin hafi verið haldin galla sem eigi undir regluna um fimm ára tilkynningarfreft. Krefst álitsbeiðandi endurgreiðslu á bilanagreiningu verkstæðis auk greiðslu fyrir kaup á varahlut að fjárhæð 55.000 krónur.

### **II**

#### **Málsmeðferð kæruneftndarinnar**

Með bréfi, dags. 14. desember 2016, var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og var tveggja vikna freftur veittur til að skila þeim. Seljandi nýtti sér þá heimild en vegna bilunar í tölvukerfi kæruneftndarinnar bárust andsvör ekki fyrir en 6. október 2017. Andsvör seljanda voru send álitsbeiðanda sama dag en frekari athugasemdir bárust ekki. Með bréfi, dags. 14. september 2017, var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu en afgreiðsla tafðist sökum framangreindrar bilunar.

### **III**

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

Álitsbeiðandi festi kaup á uppþvottavél af seljanda þann 21. desember 2011, af gerðinni Whirlpool (WHI-ARG746) og var kaupverðið 119.518 krónur að sögn álitsbeiðanda. Samkvæmt reikningi sem fylgdi með álitsbeiðninni var kaupverð vélarinnar hins vegar 127.496 krónur. Kveðst álitsbeiðandi hafa þurft að endurnýja báða spaða uppþvottavélarinnar á innan við fimm ára tímabili. Krafa álitsbeiðanda í málinu varðar þó ekki spaðana heldur það að í júlí árið 2016 hætti uppþvottavélin að taka vatn inn á sig. Álitsbeiðandi hafði samband við seljanda vegna bilunarinnar sem benti á viðgerðarþjónustu á vegum fyrirtækisins og kom viðgerðarmaður á staðinn, en að sögn álitsbeiðanda tók viðgerðarmaðurinn „14.000 kr. gjald fyrir að tilkynna okkur að heilinn í vélinni væri farinn og að það borgaði sig ekki að gera við hana.“

Þá segir í álitsbeiðni:

*„[Þann] 29. ágúst ákveðum við að kaupa aðra uppþvottavél hjá heimilistækjum þó hún væri af ódýrari gerðinni og mun hávaðasamri en sú fyrri. Sú vél var á tilboði á kr. 49.995. Stuttu áður hafði þvottavél sem við keyptum í Danmörku gefið sig og keyptum við því aðra vél hjá Heimilistækjum á kr. 64.995 ásamt fimm ára kaskótryggingu. Sú þvottavél var einnig á tilboði hjá Heimilistækjum.“*

Álitsbeiðandi kveðst síðar hafa fengið upplýsingar um sérstakan tilkynningarfreft í neytendakaupum, hina svokölluðu fimm ára reglu, sbr. 27. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup. Álitsbeiðandi krefst þess fyrir kæruneftndinni að seljandi endurgreiði sér 14.000 króna viðgerðarkostnað vegna bilanagreiningar og 55.000 krónur vegna kaupa á varahlut, þ.e. heila í vélina. Alls er krafa álitsbeiðanda um greiðslu að fjárhæð 69.000 krónur.

## IV

### Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda kemur fram að seljandi hafi enga aðkomu haft að þessu máli og enga vitneskju haft um tilvist þess. Viðgerðaraðilinn sem bilanagreindi vélina gerir við tæki fyrir seljanda og í kjölfar málsins hafði seljandi samband við viðgerðaraðilann. Gaf viðgerðaraðilinn seljanda þær upplýsingar að ekkert hafi komið fram við skoðunina hvað vélin væri gömul, hvar hún hafi verið keypt eða annað sem gæti bent til þess að skoða ætti vélina með tilliti til fimm ára kvörtunarfrests. Að sögn seljanda eru vélar jafnan teknar inn á verkstæði þegar grunur er um bilun innan þessa kvörtunarfrests og reynt að finna út hvað orsakaði bilunina og hvort það geti talist versmiðjugalli eða hafi aðrar orsakir.

Seljandi óskar eftir því að fá að skoða vélina og kveðst geta sótt hana og í kjölfarið yrði ákveðið hver næstu skref verði.

## V

### Niðurstaða kæruneftdarinnar

Kæruneftnd 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 kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa. Viðskipti aðila falla undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup.

Líkt og að framan greinir keypti álitsbeiðandi Whirlpool uppþvottavél af seljanda þann 21. desember 2011 fyrir 127.496 krónur. Í júlí 2016 hætti vélin að taka vatn inn á sig en í ljós kom að „heili“ vélarinnar var bilaður og ekki borgaði sig að gera við vélina. Sú bilanagreining kostaði 14.000 krónur. Uppþvottavélin bilaði að sögn álitsbeiðanda um það bil fjórum og hálfu ári eftir kaupin og er reikningur verkstæðis dagsettur þann 5. ágúst 2016. Í 2. mgr. 27. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup (nkpl.) 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.“*

Þar sem ljóst er að tveggja ára frestur álitsbeiðanda til að bera fyrir sig galla er liðinn þarf að meta hvort umrædd uppþvottavél sé söluhlutur sem „er ætlaður verulega lengri endingartími en almennt gerist um söluhluti“ í skilningi framangreindrar 2. mgr. 27. gr. Í skýringum við ákvæðið, sem fylgdu með frumvarpi til nkpl. segir m.a. um þetta atriði að líta þurfi til þess hvers neytandi mátti vænta við kaup á slíkum hlut. Framleiðendur söluhluta hafi ólík markmið við framleiðslu hluta hvað varðar endingartíma sem endurspeglast meðal annars í verði söluhlutar. Ef vafi er um það hversu langan endingartíma hlut er ætlað að hafa er tekið fram að rétt sé að vafinn falli fimm ára reglunni í hag.

Kaupverð umræddrar uppþvottavélar var 127.496 krónur. Alla jafna má telja að neytendur geti haft væntingar til þess að uppþvottavél sem keypt er á eðlilegu verði endist í töluverðan tíma. Í framanröktum skýringum er gefin sú leiðbeining að vafi um endingartíma eigi að hafa það í för með sér að vara verði felld undir fimm ára regluna frekar en tveggja ára. Telur kæruneftndin því að ganga megi út frá því að álitsbeiðandi hafi getað kvartað undan galla á umræddri þvottavél í fimm ár frá því kaupin fóru fram. Kvartaði álitsbeiðandi því undan galla á þvottavélinni í tæka tíð í skilningi 2. mgr. 27. gr. laganna. Rétt er að benda á að þessi niðurstaða er í samræmi við eldri álit kæruneftdarinnar um fresti til að bera fyrir sig galla á uppþvottavélum.

Í 15. gr. nkpl. er fjallað um hvaða eiginleika söluhlutur þarf að hafa. Í a-lið 2. mgr. 15. gr. segir að söluhlutur skuli „henta í þeim tilgangi sem sambærilegir hlutir eru venjulega notaðir til“. Í b-lið 2. mgr. segir svo að söluhluturinn 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. laganna kemur fram 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.

„Heili“ vélarinnar gaf sig um fjórum og hálfu ári eftir kaupin, en ekki er hægt að fullyrða að sú bilun stafi af framleiðslugalla, óeðlilegri notkun eða eðlilegs slits á söluhlut. Telur nefndin ólíklegt að bilunina megi rekja til rangrar notkunar álitsbeiðanda á vélinni eða óvenju mikillar notkunar en álitsbeiðandi hefur ekki heldur fært fram rök fyrir því að um framleiðslugalla hafi verið að ræða. Þá liggur fyrir að seljandi hafði ekki átt beina aðkomu að málinu og hefur ekki fengið tækifæri til að skoða vélina sjálfstætt og skoða næstu skref.

Álitsbeiðandi hefur krafist þess að seljandi endurgreiði sér útlagðan kostnað vegna bilanagreiningar á uppþvottavélinni, að fjárhæð 14.000 krónur. Álitsbeiðandi hefur einnig krafist greiðslu að fjárhæð 55.000 krónur vegna kaupa á varahlut í vélina, svokölluðum „heila“. Þau gögn sem álitsbeiðandi hefur langt fyrir nefndina eru reikningar vegna kaupa á tveimur nýjum þvottavélum. Hins vegar liggur ekki fyrir hvort álitsbeiðandi hafi fest kaup á umræddum varahlut sem hún krefst greiðslu fyrir eða hvort raunverulega sé fyrirhugað sé að festa kaup á þeim hlut. Að auki hefur ekki verið staðfest með gögnum hver kostnaður er við kaup á umræddum varahlut.

Í ljósi alls framangreinds telur nefndin ekki unnt að fallast á kröfur álitsbeiðanda

## VI

### Álitsorð

Kröfum álitsbeiðanda, X, er hafnað.

---

Áslaug Árnadóttir  
formaður

---

Jón Rúnar Pálsson

---

Hrannar Már Gunnarsson