

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

Hinn 28. júní 2019 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-52/2018.

### **I**

#### **Álitaefni og kröfugerð**

Hinn 12. júlí 2018 bað X, hér eftir álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á þvottavél af Y, hér eftir nefndur seljandi. Álitsbeiðandi telur að þvottavélin hafi verið haldin galla. Krefst álitsbeiðandi afhendingu á nýrri þvottavél eða úrbóta af hálfu seljanda.

### **II**

#### **Málsmeðferð kæruneftndarinnar**

Með bréfi, dags. 13. júlí 2018, var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og var tveggja vikna frestur veittur til að skila þeim. Seljandi nýtti sér ekki þá heimild. Frekari athugasemdir bárust nefndinni ekki. 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 þvottavél af seljanda þann 19. ágúst 2013 fyrir 124.995 krónur, en þvottavélin er af gerðinni Z. Að sögn álitsbeiðanda var þessi tegund þvottavélar töluvert dýrari en aðrar vélar og var hún auglýst sérstaklega með kolalausum mótör. Átti mótörinn að vera í ábyrgð í tíu ár og endast mun lengur en aðrir mótórar. Telur álitsbeiðandi að ætla megi að stýribúnaður þvottavélarinnar hafi einnig átt að endast lengi.

Þann 20. maí 2018 bilaði þvottavélin með þeim hætti að hún „stoppar í miðjum prógrömmum og það þarf að endurræsa hana oft (í hverju prógrammi) svo hún klári“. Álitsbeiðandi hafði strax samband við seljanda sem tilkynnti álitsbeiðanda að tveggja ára framleiðsluábyrgð væri á öllum þvottavélum og hún væri því útrunnin. Álitsbeiðandi kveðst þá hafa tilkynnt seljanda að ábyrgðin væri fimm ár samkvæmt neytendakaupalögum. Kveðst seljandi í kjölfarið ætla að koma til móts við álitsbeiðanda án þess að skýra það nánar. Álitsbeiðandi fór fram á að seljandi myndi greiða fyrir skoðun á þvottavélinni og var haft samband við verkstæði á Hornafirði af hálfu seljanda til að skoða vélin, en álitsbeiðandi hefur hins vegar ekki náð tali af neinum á verkstæðinu þrátt fyrir ítrekaðar tilraunir.

Eftir frekari samtöl við starfsmann seljanda segir álitsbeiðandi að seljandi hafi sagt að allt bendi til þess að stýrikerfi vélarinnar eða „heilinn“ væri bilaður en varahlutur kosti um 20.000 krónur. Bauðst starfsmaðurinn til að senda álitsbeiðanda varahlutinn en sagði að álitsbeiðandi yrði að greiða sjálf fyrir viðgerðina. Bauðst seljandi einnig til að flytja þvottavélin til Reykjavíkur í viðgerð þar sem verkstæðið á Hornafirði virtist ekki geta tekið viðgerðina að sér. Álitsbeiðandi átti hins vegar að greiða fyrir viðgerðina. Álitsbeiðandi kveðst hafa bent seljanda á lög um neytendakaup en seljandi hafi þá sagt að erfitt væri að meta hvort um galla væri að ræða þar sem vélin hefði ekki verið skoðuð. Seljandi ítrekaði að hann gæti sent álitsbeiðanda varahlutinn sem hún neitaði aftur, þar sem hún telur bilun í „heila“ þvottavélarinnar ekki geta stafað af notkun eða slitum á vélinni. Þá kveðst álitsbeiðandi vita um þónokkur tilvik þar sem samskonar bilun hefur komið upp í þvottavél af þessu tagi og að þetta sé þekktur framleiðslugalli. Þegar álitsbeiðandi upplýsti seljanda um það sagði starfsmaður seljanda að þar sem engin skoðun hefði farið fram á vélinni væri erfitt

að meta hvað væri að henni. Álitsbeiðandi kveðst þá hafa spurt starfsmanninn hvernig hann gæti þá sent ákveðinn varahlut án þess að vélin hafi verið skoðuð. Álitsbeiðandi spurði starfsmann seljanda einnig að ef í ljós kæmi að „heilinn“ væri bilaður hvort seljandi myndi greiða fyrir viðgerðina. Benti seljandi álitsbeiðanda þá á að leita til kærunefndarinnar.

Álitsbeiðandi krefst þess að seljandi bæti úr galla í þvottavélinni eða afhendi henni nýja vél endurgjaldslaust. Að sögn álitsbeiðanda sagði starfsmaður seljanda að varahlutur kosti um 20.000 krónur, viðgerðin kosti líka um 20.000 krónur og að auki bætist við flutningur á vélinni til og frá Reykjavík.

#### IV

##### 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. Viðskipti aðila falla undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup.

Líkt og að framan greinir keypti álitsbeiðandi Z þvottavél af seljanda þann 19. ágúst 2013 fyrir 124.995 krónur. Þann 20. maí 2018 bilaði vélin og er grunur um að „heili“ vélarinnar sé hættur að starfa sem skyldi. Vélin hefur þó ekki verið skoðuð af hálfu seljanda. Bilunin kom upp í þvottavélinni um fjórum árum og níu mánuðum eftir kaupin. 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 hlutum 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 þvottavél 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 söluhluta. 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 þvottavélar var 124.995 krónur. Alla jafna má telja að neytendur geti haft væntingar til þess að þvottavél 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 kærunefndin 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 kærunefndarinnar um fresti til að bera fyrir sig galla á þvottavélum.

Í 15. gr. nkpl. er fjallað um hvaða eiginleika söluhlutur á 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.

Ekki er hægt að fullyrða hver orsök bilunarinnar er þar sem þvottavélin hefur ekki verið skoðuð, en af þeim upplýsingum sem liggja fyrir í málinu verður ráðið að allar líkur séu á að „heili“ vélarinnar hafi gefið sig. Kærunefndin telur ólíklegt að bilunina megi rekja til rangrar notkunar álitsbeiðanda á vélinni eða óvenju mikillar notkunar en ekki er heldur unnt að fullyrða að um framleiðslugalla sé að ræða áður en vélin er skoðuð.

Kærunefndin telur að seljanda beri að skoða þvottavélina og meta hvers eðlis bilunin er og hvort að um framleiðslugalla sé að ræða vegna bilunar í stjórnkerfi vélarinnar. Ef í ljós kemur, að skoðun lokinni, að þvottavélin er haldin galla ber seljanda að álitni kærunefndarinnar að bæta úr gallanum í samræmi við ákvæði 29. og 30. gr. nkpl.

## V

### Álitsorð

Seljanda, Y., ber að skoða þvottavél álitsbeiðanda, X, og meta hvort um framleiðslugalla sé að ræða vegna bilunar í stjórnkerfi vélarinnar. Ef talið er að um framleiðslugalla sé að ræða ber seljanda að bæta úr gallanum, álitsbeiðanda að kostnaðarlausu.

---

Áslaug Árnadóttir  
formaður

---

Jón Rúnar Pálsson

---

Ívar Halldórsson