

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

Hinn 11. apríl 2018 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-71/2017.

### **I**

#### **Álitaefni og kröfugerð**

Þann 6. október 2017 bað X, hér eftir álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna ágreinings um kaup á kæliskáp sem keyptur var af Y, hér eftir seljandi. Álitsbeiðandi telur kæliskápin haldinn galla og krefst aðallega nýrrar afhendingar en til vara að seljanda verði gert að greiða allan viðgerðarkostnað.

### **II**

#### **Málsmeðferð kæruneftndarinnar**

Með bréfi, dags. 9. október 2017, var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og honum veittur tveggja vikna frestur til að skila þeim. Seljandi nýtti sér ekki þá heimild og nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir. Með bréfi, dags. 6. apríl 2018, var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

### **III**

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

Álitsbeiðandi festi kaup á kæliskáp af gerðinni Samsung Showcase fyrir 259.000 krónur þann 8. desember 2016. Nokkrum mánuðum síðar fór að sögn álitsbeiðanda að bera á hávaða, þ.e. sónhljóði, úr kæliskápinum sem varð verulega truflandi fyrir heimilislífið. Í ljós kom að skipta þarf um mikilvægan vélarhlut í kæliskápinum. Álitsbeiðandi hafði samband við seljanda símeiðis þann 25. júlí 2017 og með tölvupósti 2. ágúst 2017 og tilkynnti seljanda um bilunina. Þann 10. ágúst 2017 sendi álitsbeiðandi bréf til seljanda og krafðist aðallega nýrrar afhendingar en til vara að seljandi bæri allan kostnað af viðgerðinni, þar með talið flutningi kæliskápsins. Álitsbeiðandi krafðist þess einnig að fá afhentan sambærilegan kæliskáp á meðan viðgerð stæði ef ekki yrði af nýrri afhendingu. Seljandi féllst á að bæta úr galla á kæliskápinum en hafnaði því að greiða flutningskostnað kæliskápsins og að útvega álitsbeiðanda sambærilegt tæki á meðan á viðgerð stæði.

Álitsbeiðandi tekur fram að hann og eiginkona hans séu á sjötugsaldri og kæliskápur sé heimilistæki sem þau geti illa verið án þann tíma sem viðgerð tekur. Þá er um stórt og þungt heimilistæki að ræða en taka þurfti niður tvær hurðir og fjarlægja hurðalista til þess að koma kæliskápinum inn í húsnæði álitsbeiðanda og hið sama þarf að gera til að koma kæliskápinum út aftur og inn á ný eftir viðgerð. Álitsbeiðandi telur því sanngjarnt og hagfelldast báðum aðilum að seljandi fallist á nýja afhendingu á kæliskáp sambærilegum þeim sem nú er bilaður. Ef ekki verður fallist á nýja afhendingu krefst álitsbeiðandi þess að seljandi sækji kæliskápin, geri við hann og skili honum aftur innan einnar viku auk þess að fá afnot af öðrum kæliskáp á meðan viðgerð fer fram. Telur álitsbeiðandi að sú skylda hvíli á seljanda samkvæmt 26. gr., sbr. 29. – 30. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup.

### **IV**

## Niðurstaða kærunevndarinnar

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

Líkt og að framan greinir keypti álitsbeiðandi kæliskáp af gerðinni Samsung Showcase af seljanda þann 8. desember 2016. Á sumarmánuðum árið 2017 fór að bera á bilun í kæliskápnunum sem lýsti sér þannig að hann gaf frá sér nokkurn hávaða, en álitsbeiðandi hefur lýst hávaðanum sem sónhljóði. Álitsbeiðandi hefur aðallega krafist nýrrar afhendingar en til vara að seljandi bæti úr bilun kæliskápsins ásamt því að greiða flutningskostnað og afhenda álitsbeiðanda sambærilegan kæliskáp á meðan viðgerð stendur. Seljandi hefur fallist á að bæta úr bilun í kæliskápnunum en hefur hafnað öðrum kröfum álitsbeiðanda.

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 í 2. mgr. að galli, sem upp komi innan sex mánaða frá því að áhætta söluhlutar fluttist til neytanda, teljist hafa við til staðar á því tímamarki, þ.e. við afhendingu.

Samkvæmt síðastgreindu lagaákvæði hvílir sönnunarbyrðin fyrir því að kæliskápurinn hafi ekki verið haldin galla á seljanda fyrstu 6 mánuði eftir kaupin en að þeim tíma liðnum færast sönnunarbyrðin 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. Bilun í kæliskápnunum kom upp rúmlega 6 mánuðum eftir kaupin, en nákvæm dagsetning þessa liggur ekki fyrir í málinu. Ekki er hægt að fullyrða um það hversu lengi slíkur kæliskápur á að endast og hlýtur endingartíminn raunar að fara eftir aðstæðum hverju sinni, meðferð og notkun. Almennt má þó gera ráð fyrir að kæliskápur, sem keyptur var fyrir 259.000 krónur, endist lengur en í tilviki álitsbeiðanda og liggur ekkert fyrir um annað en að meðferð álitsbeiðanda á kæliskápnunum hafi verið góð. Þá hefur seljandi þegar fallist á að bæta úr þeirri bilun sem upp er komin. Með hliðsjón af framangreindu getur kærunevndin ekki annað en fallist á það með álitsbeiðanda að kæliskápurinn hafi verið haldinn galla við kaupin, sbr. b-liður 2. mgr. 15. gr. nkpl., sbr. a-liður 1. mgr. 16. gr. laganna.

Ágreiningur málsins er sá hvort seljanda beri að verða við kröfu álitsbeiðanda um nýja afhendingu eða kröfu um úrbætur ásamt flutningskostnaði og afnot af kæliskáp meðan viðgerð fer fram. Ákvæði 29. – 30. gr. nkpl. eiga við um kröfu um úrbætur og nýja afhendingu vegna galla. Ákvæði 29. gr. er svohljóðandi:

### **29. gr. Krafa um úrbætur og nýja afhendingu.**

*Neytandi getur valið á milli þess að krefja seljanda um úrbætur á galla á eigin reikning eða krefjast nýrrar afhendingar af seljanda. Þetta á ekki við ef fyrir hendi er hindrun sem seljandi ræður ekki við eða það hefur í för með sér ósanngjarnan kostnað fyrir seljanda.*

*Við mat á því hvort kostnaður er ósanngjarn skv. 2. másl. 1. mgr. skal leggja áherslu á verðmæti ógallaðs söluhlutar, þýðingu gallans og hvort hægt er að beita öðrum úrræðum án verulegs óhagræðis fyrir neytandann.*

*Þótt neytandi krefjist ekki úrbóta eða nýrrar afhendingar er seljanda heimilt að bæta á eigin kostnað úr galla eða afhenda annan hlut án tafar. Ef seljandi býður fram úrbætur eða nýja afhendingu í samræmi við lögin getur neytandi ekki krafist afsláttar eða riftunar.*

Líkt og fram kemur í ákvæðinu getur neytandi valið á milli þess hvort hann fái afhentan nýjan söluhlut vegna galla eða hvort seljandi bæti úr galla á eigin kostnað. Samkvæmt 2. másl. 1. mgr. ákvæðisins á réttur neytanda til úrbóta eða nýrrar afhendingar ekki við ef úrbætur eða ný afhending hafa í för með sér ósanngjarnan kostnað fyrir seljanda.

Þegar álitsbeiðandi leitaði til kærunefndarinnar hafði hann haft afnot kæliskápsins í tæplega eitt ár og fyrir liggur að skipta þarf um einn ákveðinn varahlut í kæliskápnunum. Álitur kærunefndin að eins og máli þessu er háttað hafi ný afhending í för með sér ósanngjarnan kostnað fyrir seljanda og beri seljanda því ekki að afhenda nýjan kæliskáp heldur bæta úr galla á kæliskápnunum á eigin kostnað. Stendur þá eftir mat á því hvort seljanda beri að flytja kæliskápin frá heimili álitsbeiðanda í Reykjanesbæ til höfuðborgarsvæðisins og afhenda álitsbeiðanda kæliskáp til notkunar á meðan viðgerð stendur.

Úrbætur samkvæmt 29. gr. nkpl. eiga alfarið að vera á kostnað seljanda, þar með talið vegna nauðsynlegs kostnaðar af sendingu söluhlutar samkvæmt athugasemdum við ákvæðið í frumvarpi til laganna. Neytanda ber hins vegar skylda til að aðstoða seljanda með sanngjörnum hætti við úrbæturnar, til dæmis með því að sjá um að senda hlut til seljanda ef eftir því er óskað. Neytanda ber hins vegar ekki skylda til að leggja út fyrir sendingarkostnaði, en ef svo ber undir þá á neytandi rétt á að krefja seljanda um endurgreiðslu kostnaðarins. Vegna staðsetningar málsaðila álitur kærunefndin að álitsbeiðanda beri að fá flutningsaðila á staðinn til að flytja kæliskápin til og frá verkstæði en að seljandi skuli bera allan kostnað vegna þessa, sbr. 1. mgr. 30. gr. nkpl. Ef álitsbeiðandi þarf að leggja út fyrir kostnaði vegna viðgerðarinnar ber seljanda að endurgreiða þann kostnað.

Samkvæmt 3. mgr. 30. gr. nkpl. á neytandi rétt á að fá afhentan sambærilegan hlut til umráða ef úrbætur seljanda taka meira en eina viku. Um nauðsynlegt heimilistæki er að ræða og verður því fallist á það með álitsbeiðanda að hann eigi rétt á að fá sambærilegan kæliskáp til umráða á meðan viðgerð stendur, ef viðgerðin tekur lengri tíma en eina viku.

## V

### Álitsorð

Seljanda, Y, ber að bæta úr galla á kæliskáp álitsbeiðanda, X.

Seljanda ber að greiða allan kostnað af því að flytja kæliskápin til og frá viðgerðaraðila. Þá ber seljanda að afhenda álitsbeiðanda sambærilegan kæliskáp til afnota á meðan viðgerð stendur ef viðgerðin tekur meira en eina viku.

---

Áslaug Árnadóttir  
formaður

---

Jón Rúnar Pálsson

---

Hrannar Már Gunnarsson