

M-14/2006 Álit 15. febrúar 2007

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 15. febrúar 2007 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-14/2006:

I

Álitaefni

Hinn 28. nóvember sl. bað álitsbeiðandi, hér eftir líka nefndur X, kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa um álit vegna þess að nuddpottur af tegundinni K, sem hann keypti hjá Z, um miðjan júlí 2005, hefði eytt of miklu rafmagni í ákveðinn tíma. Málið kom til kasta Neytendasamtakanna á sínum tíma.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Hinn 29. nóvember sl. ritaði kæruneftndin Z. bréf og gaf fyrirtækinu kost á andsvörum. Frest til þess veitti nefndin til 11. desember sl. Andsvör hafa ekki borist nefndinni. Hinn 27. desember sl. ritaði kæruneftndin aðilum bréf og tilkynnti þeim að gagnaöflun í málinu væri lokið og málið hefði verið tekið til afgreiðslu. Nefndin taldi þó rétt eftir að hafa athugað gögn málsins nánar að leita frekari upplýsinga hjá álitsbeiðanda og ritaði honum bréf þar um dags. 8. jan. sl. Hinn 24. janúar barst kæruneftndinni frá álitsbeiðanda ljósrit af skrá um álestur af orkumæli á heimili hans.

III

Málavextir, kröfugerð og rökstuðningur

Álitsbeiðandi lýsir því að potturinn hefði ekki virkað fyrstu tvo dagana eftir að hann hefði verið settur niður og að þeim tíma liðnum hefðu tveir viðgerðarmenn frá seljanda komið og lagfært það sem að var. Þeir hefðu farið yfir allar stillingar og kennt notkun pottsins og þrif hans. Potturinn hafi verið stilltur á 39° en nokkrum dögum seinna kveðst álitsbeiðandi hafa lækkað hitann í 36,5° þar sem vatnið hafi verið orðið 44° heitt samkvæmt mælingu með hitamæli sem hann hafi keypt sér. Við 36° stillingu sé vatnið 40° þannig að mælunum beri ekki saman. Síðan hafi liðið nokkrir mánuðir og þá hafi þau fengið áætlun frá Orkuveitunni upp á viðbótarorkunotkun, kr. 150.000. Pottinn hafi þau þá tekið úr sambandi og við það hafi rafmagnseyðslan snarminkað. Álitsbeiðandi kveðst gera þá kröfu að seljandinn, Z, greiði orkureikninginn að fullu.

Álitsbeiðandi kveðst hafa hringt í Z þar sem sér hafi verið sagt að þetta væri ekki í þeirra höndum heldur skyldi hann leita til Y., fyrirtæki sem flytji inn sams konar nuddpotta. Það hafi hann gert. Starfsmaður Y, Þ að nafni, en hann hafi upphaflega tengt pottinn, hafi komið og mælt raflagnir með aðferðum sem álitsbeiðandi dregur í efa að sé hægt að nota. Niðurstaða þeirra mælinga hafi verið að potturinn eyddi 60 KW á dag. Þ hafi talið að allt væri eins og það ætti að vera.

Þá kemur fram í beiðni álitsbeiðanda að hann hafi síðar haft samband við seljanda og sagt honum að potturinn eyddi allt of miklu rafmagni. Seljandinn hafi þá sent rafvirkja sem eitthvað hafi gert og síðan hafi potturinn verið í lagi. Ekki kemur fram hvenær rafvirkinn kom til álitsbeiðanda.

Í tölvupósti frá álitsbeiðanda, dags. 24. apríl 2006 segist hann hafa mælt orkunotkun pottsins í 2 sólarhringa, bæði þegar hann væri í sambandi og ekki. Samkvæmt þeirri mælingu eyddi potturinn 33 kW á sólarhring við það eitt að halda 39° hita á vatninu.

Meðal gagna málsins er tölvupóstur frá Y til álitsbeiðanda dags. 27. apríl 2006. Í póstinum er eftirfarandi sagt um rafmagnsnotkun pottsins:

„Ef þessi pottur er með 1.5 kW hitaelementi þá gæti notkunin verið mest 1.5 kWx24h á sólarhring. Slík notkun er í um 2 sólarhringa eftir að skipt er um vatn í pottinum, 3 svar á ári. Skv. okkar upplýsingum er einungis þörf á um 100 W afli til þess að viðhalda þessu hitastigi á milli notkunar, þ.e. ef lokið er á pottinum og ekkert í gangi annað en hringrásardælan. Við notkun, þ.e. fólk í pottinum og lokið er af, þá eru 1.5 kW örugglega í gangi. Ef þessi orka heldur áfram að fara inn í pottinn þá myndi hitastigið hækka umfram 39° C og potturinn yrði ónothæfur sem ekki virðist vera raunin. Það hefur ekkert svona mál komið upp hjá okkur og framleiðandinn leyfir sér einungis að hafa 1.5 kW hitaelement í pottinum vegna þess hve vel hann er einangraður. Þvert á móti er talið að við meðalnotkun sé um eða undir 10 kWh á sólarhring eða um kr. 2000 á mánuði.“

Síðar í tölvupóstinum segir að potturinn virðist vera í lagi að öðru leyti.

Í tölvupósti frá seljanda, dags. 29. maí 2006, er fallist á það að rafmagnseyðsla pottsins sé umfram það sem gangi og gerist með potta af sömu tegund. Þar sem orsökina sé komin í ljós og potturinn í lagi, og aðilar sammála um endanlega lausn, lýsir fyrirtækið þeirri von sinni að orkusalinn taki tillit til vandamálsins, sem hvorugur aðili kaupanna hafi getað séð fyrir, og felli niður umframkostnaðinn.

Í tölvupósti frá álitsbeiðanda til seljanda, dags. 28. ágúst 2006, segir að eftir að rafvirki frá honum hafi komið og „fíktað“ í búnaðinum hafi raforkunotkun minnkað um helming á heimilinu.

Seljandi sendi Hitaveitu Suðurnesja tölvupóst sama dag og lýsir því að álitsbeiðandi hafi kvartað undan óeðlilegri orkunotkun vegna pottsins, en nú sé potturinn kominn í lag og rafmagnseyðslan orðin eðlileg.

Álitsbeiðandi kveðst hafa kvartað til Neytendasamtakanna. Af gögnum málsins sést að Neytendasamtökin hafa ritað Z bréf tvívegis, dags. 24. október og 6. nóvember 2006. Í tölvupósti Z til Neytendasamtakanna segir m.a.:

„Fljótlega eftir að þau hjónin keyptu pottinn kvörtuðu þau yfir því að hann virkaði ekki rétt og Þ og Æ, báðir færir uppsetningamenn og leiðbeinendur um notkun pottanna, fóru á staðinn og kenndu þeim notkun á honum. Ekki er mér kunnugt um neina bilun eða að viðgerð hafi farið fram.

Þegar rafmagnsreikningur barst fannst þeim orkunotkun há. Við sendum rafvirkja okkar, Ö á staðinn. Hann fann heldur enga bilun en tengdi mæli sem sýndi rafnotkun pottsins til lengri tíma litið. Hann sýndi þeim fram á að með því að stilla pottinn þannig að hann héldi háu hitastigi allan tímann, þá væri eðlilegt að orkunotkunin væri svona há. En ef það hitastig væri valið eins eðlilegt og algengast er, þá væri orkunotkunin ásættanleg eins og búast mætti við.

Þetta virðast þau ágætu hjón eiga erfitt með að skilja. Til að einfalda málið líkti ég þessu við bíl, hann eyðir bensíni eftir því hversu hratt honum er ekið.

Við teljum okkur hafa sýnt góða þjónustu í þessu tilviki eins og ávallt er markmið okkar. Ég treysti starfsmönnum mínum og þeim fagmönnum sem við leitum til fullkomlega og að þeirra sögn var ekki um neina bilun að ræða, einungis mismunandi væntingar og notkun á hlutunum.“

Sem fyrr er greint frá kveðst álitsbeiðandi hafa keypt pottinn um miðjan júlí 2005. Það er ekki fyllilega ljóst hvenær álitsbeiðandi telur pottinn hafa komist í lag, en í tölvupósti frá seljanda, dags. 29. maí 2006, er sagt að orsök rafmagnseyðslunnar sé komin í ljós og að potturinn sé í lagi. Hvergi er að sjá að álitsbeiðandi andmæli því. Af þessu þykir kærunefndinni óhætt að draga þá ályktun að a.m.k. ekki seinna en fyrir 29. maí hafi rafmagnseyðsla pottsins verið komin í eðlilegt horf.

Hinn 10. janúar sl. ritaði kærunefndin álitsbeiðanda bréf og óskaði eftir upplýsingum um hver orkunotkun á heimilinu hefði verið í 1-2 mánuði eftir að potturinn var tekin í notkun, hver orkunotkunin hefði verið á þeim tíma er potturinn eyddi óeðlilega miklu rafmagni og hver orkunotkunin hefði verið í 1-2 mánuði eftir að potturinn hefði komist í lag.

Hinn 24. janúar barst kærunefndinni ljósrít af skrá um álestur af orkumæli á heimili álitsbeiðanda. Samkvæmt skránni var orkunotkun á dag á tímabilinu frá 5. desember 2001 til 9. júní 2005 minnst 7,34 kWh en mest 17,73 kWh, þegar undan er skilið tímabilið frá 1. janúar 2005 til 2. mars s.á., þegar hún mælist ekki nema 1,07 á dag.

Á tímabilinu frá 9. júní 2005 til 25. apríl 2006 mælist orkunotkunin vera á bilinu minnst 55,44 á dag og mest 62,38 á dag, en meginhluta þessa tímabils átti álitsbeiðandi í vandræðum með orkunotkun pottsins samkvæmt því sem hann hefur lýst. Á tímabilinu 25. apríl 2006 til 23. ágúst sama ár er orkunotkunin 36,74 á dag. Ef miðað er við að potturinn hafi verið í lagi, a.m.k. frá 29. maí 2006, þ.e. um ¾ hluta þessa tímabils, er orkunotkunin engu að síður mun meiri en áður en potturinn var keyptur, þótt hún sé töluvert minni en á þeim tíma sem álitsbeiðandi segir pottinn hafa verið í ólagi. Þessar tölu þykja kærunefndinni sýna að notkun pottsins, þótt í lagi sé, krefst töluvert mikillar orku, en að sjálfsögðu fer orkunotkunin einnig eftir því hve mikið potturinn er notaður.

Ef gert er ráð fyrir að orkunotkunin hafi verið að mestu eðlileg á tímabilinu frá 25. apríl til 23. ágúst 2006, þ.e. 36,74 kWh á dag í 120 daga eða samtals 4409 og sú notkun borin saman við notkunina á tímabilinu frá 9. júní 2005 til 25. apríl, eða í 320 daga, samtals 19697, eða 61,55 kWh á dag, en hefði átt að vera 11757 miðað við orkunotkunina fyrra tímabilið (320x36.74), verður munurinn 7940 (19697-11757).

Samkvæmt upplýsingum Z á potturinn við meðalnotkun ekki að eyða meira rafmagni en 10 kWh á sólarhring. Miðað við notkunina 36,74 kWh á sólarhring á tímabilinu frá 25. apríl til 23. ágúst 2006 ætti potturinn að hafa tekið til sín um 27% af þeirri orkunotkun.

Orkuverðið mestallan þann tíma sem um ræðir í málinu, eða til 1. ágúst 2006, var kr. 7.68 með vsk. samkvæmt upplýsingum Hitaveitu Suðurnesja. Í krónum talið verður munurinn því kr. 60.979 (kr. 7.68x7940). Samkvæmt þessum útreikningum, miðað við þær forsendur sem þeir byggjast á, ætti ólagið á pottinum að hafa valdið mun minni kostnaðarauka en álitsbeiðandi gerir kröfu til að fá greiddan, sem er kr. 150.000 eftir því best verður skilið. Eins og að framan sést er ekki um nákvæma útreikninga að ræða, en við þá hefur ekki verið hægt að styðjast við annað en þær upplýsingar sem álitsbeiðandi hefur látið kærunefndinni í té auk upplýsinga frá Hitaveitu Suðurnesja.

IV

Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og Z falli undir valdsvið nefndarinnar, sbr. I. kafla laga nr. 87/2006 um breytingu á lögum

um lausafjárkaup, lögum um þjónustukaup og lögum um neytendakaup, 1. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 766/2006 og 1. mgr. 1. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup, sem viðskipti aðila falla undir.

Sú krafa sem álitsbeiðandi gerir byggist að áliti kærunefndarinnar á ákvæðum 1. mgr. 33. gr. laga nr. 48/2003, þ.e. að neytandi getur krafist skaðabóta fyrir það tjón sem hann bíður vegna galla á söluhlut. Verður neytandi samkvæmt almennum reglum skaðabótaréttar að sýna fram á að hlutur sem hann keypti hafi verið gallaður og eins að gallinn sé ekki hans sök eða stafi af aðstæðum er hann varði, skv. 1. mgr. 26. gr. laganna, sbr. þó 2. mgr. 18. gr. Gallinn verður líka að hafi valdið skaðabótaskyldu tjóni, sbr. 1. mgr. 34. gr. laga nr. 48/2003.

Í beiðninni skýrir álitsbeiðandi svo frá að tveir menn hefðu komið frá seljanda tveim dögum eftir að potturinn var settur niður og farið yfir allar stillingar og kennt notkun pottsins og þrif hans. Síðan hafi liðið nokkrir mánuðir þar til þau hafi fengið áætlun frá Orkuveitu Suðurnesja um rafmagnsnotkun, sem álitsbeiðandi kvartar yfir. Viðgerðarmaður frá Y kom á staðinn og segir álitsbeiðandi hann hafa talið að allt væri eins og það ætti að vera. Þá hafi og rafvirki komið frá seljanda sem eitthvað hafi gert og síðan hafi potturinn verið í lagi. Virðast þessir tveir viðgerðarmenn hafa komið á tímabilinu frá því að potturinn var settur niður og álitsbeiðanda kennt á stillingar hans þar til áætlunin um orkunotkunina kom.

Ekki verður nægilega glögglega séð af gögnum málsins hver sá galli hafi verið á pottinum sem leitt hafi til þess að orkunotkun varð sú sem raun ber vitni. Álitsbeiðandi hefur ekki gert sérstak grein fyrir í hverju hann telur viðgerð hafa verið fölgna heldur lýst því að hiti á pottinum hafi verið stilltur af viðgerðarmönnum. Z segir að engin viðgerð hafi farið fram. Hitt er svo ljóst að álitsbeiðandi hefur átt í vandræðum með stillingar á pottinum en ekki er ljóst af hverju þau vandræði stöfuðu, hvort þar var um að ræða skort á leiðsögn seljanda eða því að kaupandi hefur ekki meðtekið leiðsögnina. Með framansagt í huga þykir kærunefndinni álitsbeiðandi ekki hafa leitt í ljós með nægjanlega skýrum hætti að potturinn hafi verið gölluð söluvara, eða hann hafi ekki fengið réttar leiðbeiningar um notkun og stillingu pottsins frá seljanda. Þessi niðurstaða leiðir til þess að ekki er unnt að leggja skaðabótaábyrgð á seljandann, Z, á grundvelli 1. mgr. 33. gr. laga nr. 48/2003. Álit kærunefndarinnar er því sú samkvæmt framansögðu að ekki sé grundvöllur til þess að taka kröfu álitsbeiðanda til greina.

Friðgeir Björnsson
formaður

Guðrún Björk Bjarnadóttir

Íris Ösp Ingjaldsdóttir