

**M-9/2010 Álit 25. febrúar 2010**

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

Hinn 25. febrúar 2010 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-9/2010:

### **I**

#### **Álitaefni og kröfugerð**

Hinn 20. janúar sl. bað X, hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á A „vélryksugumenni“ í versluninni Y. Hann segir að rafhlaða í tækinu hafi ekki enst nema í um eitt og hálf ár og gerir kröfu til þess að fá nýja rafhlöðu endurgjaldslaust. Kröfu sinni beinir álitsbeiðandi að Z, sem flytur inn tæki af þessari gerð.

### **II**

#### **Málsmeðferð kæruneftndarinnar**

Með bréfi, dags. 25. janúar sl., gaf kæruneftndin Z kost á andsvörum og frest til að skila þeim til 5. febrúar. Hinn 27. janúar sendi Z álitsbeiðanda tölvupóst og afrit af honum til kæruneftndarinnar. Álitsbeiðandi svaraði tölvupósti Z sama dag. Samkvæmt símtali ritara kæruneftndarinnar við starfsmann Z 17. febrúar var tölvupósturinn viðbrögð fyrirtækisins við bréfi kæruneftndarinnar frá 25. janúar. Kæruneftndin leit því þannig á að fram væru komin andsvör seljanda og athugasemdir álitsbeiðanda við þau. Með bréfi, dags. 18. febrúar sl., var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

### **III**

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

Samkvæmt reikningi sem álitsbeiðninni fylgdi keypti álitsbeiðandi 4. apríl 2008 A og rafhlöðu D Varta í versluninni Y. Eftir því sem best verður skilið er um að ræða sjálfstýrða ryksugu. Álitsbeiðandi segir að í nóvember 2009 hafi rafhlaðan tekið að gefa sig. Sama hafi verið hve lengi hún hafi verið í hleðslu, eftir fáar mínútur hafi hún ekki gefið straum. Hann hafi farið með tækið í umboðið þar sem hann hafi gert ráð fyrir því að það væri gallað og að hann fengi nýja rafhlöðu. Þar hafi sér verið sagt að ábyrgðin á rafhlöðunni væri 6 mánuðir en líftíminn 14 mánuðir. Álitsbeiðandi kveðst hafa haft samband við Neytendasamtökin og sér verið sagt þar að þetta gæti staðist með líftímann en ábyrgðin væri alltaf tvö ár. Álitsbeiðandi kveðst ekki hafa séð auglýst að endingartími rafhlöðunnar væri 14 mánuðir og ekki hafi honum verið bent á það við kaupin. Í handbókinni sem tækinu hafi fylgt standi hins vegar: „Roomba battery can last for hundreds of cleaning cycles before replacement is necessary“ og sömu setningu sé að finna á heimasíðu framleiðandans. Álitsbeiðandi kveðst hafa notað ryksuguna u.þ.b. tvisvar í viku í eitt og hálf ár eða í 150-200 skipti. Hann hafi farið í einu og öllu eftir ábendingum framleiðanda að því er varði meðferð á rafhlöðunni og sé ekki ágreiningur um það.

### **IV**

#### **Andsvör seljanda og athugasemdir álitsbeiðanda**

Eins og fyrr er rakið sendi starfsmaður Z álitsbeiðanda tölvupóst 27. janúar sl. þar sem óskað er eftir því að álitsbeiðandi komi með ryksuguna til þess að hægt yrði að lesa úr henni þær upplýsingar sem í henni sé að finna. Í svarpósti álitsbeiðanda kemur fram að hann hafi á sínum tíma farið með ryksuguna til seljanda þar sem hann hafi gert ráð fyrir að rafhlaðan væri gölluð fyrst hún hafi hætt að taka hleðslu eftir eitt og hálf ár. Afgreiðslumaður fyrirtækisins hafi tjáð sér að endingartími rafhlöðunnar væri 14 mánuðir og ábyrgð á henni 6 mánuðir. Þá segir í tölvupóstinum eftirfarandi:

„Ég sé ekki að aflestur úr vélinni breyti neinu, batteríð hefur ekki enst nema 1.5 ár. Ryksugan er ekki orðin tveggja ára gömul í dag. Þó batteríð hafi gefið upp öndina í gær væri það of stuttur endingartími að mínu mati, undir tveimur árum. Aftur á móti skil ég ekki af hverju mér var ekki boðið upp á að lesa upplýsingarnar úr vélinni þegar ég kom með hana, en fyrst nú. En að sjálfsögðu verð ég við ósk þinni um að koma með hana.

Álitsbeiðandi leggur til að hann komi með ryksuguna á ákveðnum tíma. Þegar formaður kærunefndar hafði samband við álitsbeiðanda 17. febrúar sl. og innti hann eftir því hvort seljandi hefði skoðað ryksuguna eins og til hefði staðið sagði álitsbeiðandi að hann hefði ekki talið ástæðu til þess að fara með hana í skoðun eins og málum hefði verið komið. Í tölvupósti álitsbeiðanda til seljanda, dags. 19. febrúar sl., sem kærunefndinni barst afrit af, kveðst hann ætlað að líta við með ryksuguna 22. febrúar.

## V

### Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og Z 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. Ágreiningur aðila fellur undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup.

Í 15. gr. laga nr. 48/2003 er kveðið á um það hvaða eiginleika söluhlutur eigi að hafa og segir þar í b-lið 2. mgr. að hann eigi að „hafa þá eiginleika til að bera sem neytandinn mátti vænta við kaup á slíkum söluhlut að því er varðar endingu og annað.“ Sé svo ekki telst söluhlutur vera gallaður, sbr. ákvæði a-liðar 1. mgr. 16. gr. sömu laga. 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.

Í 27. grein laga nr. 48/2003 er kveðið á um tilkynningarskyldu kaupanda til seljanda þegar hann telur sig hafa keypt gallaða vöru. Segir þar í 2. mgr. að leggi neytandi ekki fram kvörtun innan tveggja ára frá því að hlutnum var veitt viðtaka geti hann ekki borið gallann fyrir sig síðar.

Áður en lengra verður haldið er rétt vegna atvika þessa máls að taka sérstaklega fram að skýra verður ákvæði neytendakaupalaga svo að greini seljandi kaupanda sérstaklega frá því með skýrum og ótvíræðum hætti að endingartími söluhlutar eða einstakra hluta hans sé skemmri en kvörtunarfrestur samkvæmt 2. mgr. 27. gr. neytendakaupalaga, þ.e. 2 ár, eða 5 ár í ákveðnum tilvikum, verður ekki talið að seljandi beri ábyrgð á söluhlutnum eða einstökum hlutum hans í lengri tíma en sá fyrirvari nær til. Kaupandi getur þá hætt við kaupin að þessum upplýsingum fengnum. Hins vegar er augljóst að seljandi getur ekki gert slíka fyrirvara eftir að kaupin eru afstaðin.

Álitsbeiðni í þessu máli fylgdu ljósrit úr handbók með ryksugunni. Þar er rakið hvernig á að meðhöndla rafhlöðuna og bollaleggingar um það hve lengi hún geti enst. Segir þar orðrétt: „With proper care, one ..... Roomba battery can last for hundreds of cleaning cycles before you need to replace it.“ Ekki verður séð af þessum ljósritum að neitt annað komi sérstaklega fram um endingartíma rafhlöðunnar, s.s. hver hann kunni að vera að lágmarki eða hámarki í tíma talið. Þá verður heldur ekki séð að framleiðandi tiltaki sérstakan ábyrgðartíma á rafhlöðunni. Álitsbeiðandi kveðst í einu og öllu hafa farið eftir leiðbeiningum um meðferð rafhlöðunnar, sem eru nokkuð ítarlegar.

Ekkert er komið fram um það að seljandi hafi greint álitsbeiðanda sérstaklega frá því þegar kaupin fóru fram að líftími rafhlöðunnar væri einhver ákveðinn lágmarkstími og þá skemmri en 2 ár sem er hinn almenni kvörtunarfrestur kaupanda vegna galla sem kemur fram á söluhlut eins og fyrr segir. Hefði líftími rafhlöðunnar náð því sem upplýst hefði verið við kaupin hefði kaupandi ekki getað borið fyrir sig galla á rafhlöðunni eftir þann tíma. Þar sem það var ekki gert álitur kærunefndin að álitsbeiðandi hafi mátt vænta þess að rafhlaðan entist lengur en raun ber vitni, sbr. ákvæði b-liðar 2. mgr. 15. gr. laganna sem að framan er rakið, og næði hún ekki a.m.k. tveggja ára aldri mætti hann líta svo á að rafhlaðan væri gölluð og að seljandi bæri ábyrgð á þeim galla. Þar sem seljandi gerði enga fyrirvara um líftíma rafhlöðunnar er það álit kærunefndarinnar að rafhlaðan hafi verið gölluð í skilningi 15. og 16. gr. neytendakaupalaga og að álitsbeiðandi hafi kvartað undan þeim galla í samræmi við ákvæði 1. og 2. mgr. 27. gr. laganna, þ.e. án ástæðulauss dráttar og innan tveggja ára frá afhendingu ryksugunnar. Samkvæmt framansögðu er álit kærunefndarinnar það, eins og málsatvikum er háttað, að seljanda beri að leggja álitsbeiðanda til nýja rafhlöðu í ryksuguna.

Í þessu samhengi er rétt að minna á þá reglu sem kemur fram í 1. mgr. 3. gr. neytendakaupalaganna þ.e. að seljanda er óheimilt að semja um eða bera fyrir sig kjör sem eru neytanda óhagstæðari en leiða myndi af lögunum, þ.e. að seljandi getur ekki með því móti firt sig ábyrgð á galla sem kemur fram á söluhlut á næstu tveimur árum frá því að hann er afhentur og í sumum tilvikum 5 árum, sbr. ákvæði 2. mgr. 27. gr. neytendakaupalaga. Slíkir samningar eða fyrirvarar um skemmri ábyrgðartíma eru því ógildir samkvæmt lögunum.

## VI

### Álitsorð

Z er skylt að leggja álitsbeiðanda, X, til nýja rafhlöðu í vélryksuguna sem hann keypti hjá fyrirtækinu 4. apríl 2008.

---

Friðgeir Björnsson  
formaður

---

Guðrún Björk Bjarnadóttir

---

Hildigunnur Hafsteinsdóttir