

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 14. maí 2010 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-42/2010.

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 25. mars sl. bað X, hér eftir einnig nefnd álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna galla sem hún segir hafa verið á eldavél sem hún hafi keypt hjá Y, 22. mars 2007. Álitsbeiðandi krefst þess að seljandi greiði viðgerðarkostnað að fjárhæð kr. 45.210.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 26. mars sl., gaf kæruneftndin Y kost á andsvörum og frest til að skila þeim til 12. apríl. Fresturinn var síðar framlengdur til 19. apríl og bárust andsvörin þann dag. Með bréfi, dags. 20. apríl sl., var álitsbeiðanda gefinn kostur á því að gera athugasemdir við andsvörin og frestur til þess til 3. maí. Engar athugasemdir bárust. Með bréfi, dags. 10. maí sl., var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi kveðst hafa keypt helluborð af Y 22. mars 2007. Hinn 16. mars 2010 hafi helmingur helluborðsins, eða tvær hellur bilað, og hafi sú bilun lýst sér þannig að skjár fyrir hellurnar hafi blikkað og tilkynnt villumeldinguna FO. Samkvæmt handbók um tækið hafi verið um innri bilun að ræða og lagt hafi verið til að straumur yrði rofinn að tækinu sem hafi verið gert án þess að nokkuð hafi breyst. Hinn 18. mars kveðst álitsbeiðandi hafa hringt í seljanda og lýst biluninni og beðið um að viðgerðarmaður kæmi sem hann hafi gert 22. mars. Skipt hafi verið um stýrieiningu hægri hellnanna og eftir það hafi villumeldingin horfið. Viðgerðarmaðurinn hafi sagt að þar sem helluborðið væri orðið þriggja ára væri viðgerðin á kostnað eiganda. Álitsbeiðandi kveðst þá hafa greitt viðgerðarreikninginn, kr. 45.210.

Álitsbeiðandi segist hafa kynnt sér lög nr. 48/2003 um neytendakaup og þá séð ákvæði 27. gr. laganna um fimm ára kvörtunarfrest. Telja verði að helluborð eigi að hafa verulega lengri endingartíma en almennt gerist um söluhluti. Hafi hún haft samband við seljanda 24. mars og hann tjáð sér að hjá fyrirtækinu gildi eingöngu 2 ára ábyrgð. Þegar hún hafi vitnað í löginn hafi sér verið sagt að 5 ára kvörtunarfrestur væri tilgreindur í lögnum en ekki ábyrgð. Þegar hún hafi spurt um það hvort kvörtunarfrestur þýddi annað en ábyrgð hafi verið fátt um svör.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda, sem lögmaður ritar, er sagt að seljandi haldi því fram að helluborðið sé ógallað og að sönnunarbyrðin um að svo sé hvíli í þessu tilvikum á álitsbeiðanda. Þá segir orðrétt í andsvörum.

„Við mat á því hvort söluhlutur telst gallaður skal almennt miða við það tímamark þegar áhættan af söluhlut flyst yfir á neytanda jafnvel þótt gallinn komi ekki fram fyrr en síðar. Sérstök athygli skal vakin á því að það er kaupanda að sanna tilvist galla á því tímamarki sem um ræðir. Það hefur kærandi ekki gert. Kærandi hefur ekki lagt fram nein gögn máli sínu til stuðnings né hefur hann gert nokkra tilraun til þess að færa fullnægjandi sönnur fyrir þeim staðhæfingum sem hann heldur fram í kæru sinni.

Kærandi getur ekki vikið sér undan þeirri frumskyldu sinni að sanna réttmæti kröfu sinnar. Né getur kærufnd lausafjár- og þjónustukaupa leyst kæranda undan þeirri skyldu eða flutt hana yfir á kærða. Þrátt fyrir þá staðreynd hefur kærandi virt þessa skyldu sína að vettugi og á nefndin því þann kost einan að úrskurða kæranda í óhag. Þá vill kærandi [sic] benda á að honum væri fyrirmunað að taka til varna með fullnægjandi hætti ef annar aðili málsins er leystur undan sönnunarskyldum sínum.

Kærandi hefur ekki framvísað nokkrum þeim gögnum sem gefa minnstu vísbendingu þess efnis að umræddur söluhlutur sé gallaður. Af þeim sökum stendur fullyrðing kærða um hið gagnstæða óhöggud.

Tímamörk

Ef neytandi ber ekki fyrir sig galla innan 2 ára frá afhendingu fellur allur réttur hans til slíks niður. Á því er undantekning hvað varðar saknæma háttsemi seljanda og söluhlut sem ætlaður er verulega styttri og verulega lengri endingartími en almennt gerist. Reglan um lengri líftíma er í samræmi við 3. mgr. 32. gr. kaupalaga þar sem kveðið er á um fimm ára frest til að bera fyrir sig galla við kaup á byggingarefni sem ætlaður er verulega lengri endingartími en almennt gerist um söluhluti. Þá er reglan í samræmi við ákvæði norskra laga um neytendakaup. Við mat á því hvað falli undir *lengri líftíma* ber að líta til þess hvers neytandi mátti vænta við kaup á slíkum hlut.

Umrædd vara er markaðssett með þeim hætti að á henni sé tveggja ára ábyrgð og að frestur kaupanda til að bera fyrir sig galla falli niður eftir það tímamark. Við kaup á umræddum söluhlut fékk kærandi afhent ábyrgðarskírteini þar sem skýrt kemur fram að frestur til að bera fyrir sig galla á viðkomandi vöru er 2 ár. Það gat því ekki farið fram hjá kæranda að frestur til að bera fyrir sig galla á söluhlut er 2 ár. Kærandi gerði auk þess enga athugasemd við þessa tilhögun mála. Kærandi hafði því enga réttmæta ástæðu til að ætla annað en að svo væri enda skrifaði hún uppá slíkt við kaup á vörunni.“

V

Niðurstaða kærufndarinnar

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

Kærufndin telur ástæðu til þess að benda sérstaklega á, vegna þess sem kemur fram í niðurlagi andsvara lögmanns seljanda, að samkvæmt 1. mgr. 3. gr. laga nr. 48/2003 er ekki heimilt að semja um eða bera fyrir sig kjör sem eru neytanda óhagstæðari en leiða myndi af ákvæðum laganna. Framangreint lagaákvæði leiðir til þess að setji seljandi

sérstaka skilmála um ábyrgð sína á söluhlut sem takmarka ábyrgð hans meira en í lögnum er kveðið á um eru slíkir skilmálar ógildir og skiptir þá ekki máli þótt kaupandi kunni með einhverjum hætti að hafa gengist inn á þá skilmála.

Auk þessa má benda á að ábyrgð sem seljandi kann að veita á söluhlut er í raun óháð kvörtunarfresti neytanda þar sem ekki er heimilt að veita yfirlýsingu um ábyrgð nema í henni felist ríkari réttur en kaupandi á lögum samkvæmt, sbr. ákvæði 1. mgr. 16. gr. a. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Í því felst að neytandi á rétt til tveggja, eða eftir atvikum fimm ára kvörtunarfresti samkvæmt 2. mgr. 27. gr. laga nr. 48/2003, óháð því hvort seljandi hefur gefið út ábyrgðaryfirlýsingu.

Í IV. kafla laga 48/2003 um neytendakaup er kveðið á um eiginleika söluhlutur, galla o.fl. Segir þar m.a. eftirfarandi í 1. og 2. mgr. 15. gr.

Söluhlutur skal, hvað varðar tegund, magn, gæði, aðra eiginleika og innpökkun, fullnægja þeim kröfum sem leiðir af samningi.

Ef annað leiðir ekki af samningi skal söluhlutur:

- a. henta í þeim tilgangi sem sambærilegir hlutir eru venjulega notaðir til;
- b. hafa þá eiginleika til að bera sem neytandinn mátti vænta við kaup á slíkum söluhlut að því er varðar endingu og annað;
- c. henta í ákveðnum tilgangi sem seljandinn vissi eða mátti vita um þegar kaup voru gerð, nema leiða megir af atvikum að neytandi hafi ekki byggt á sérþekkingu seljanda og mati hans eða hafi ekki haft sanngjarna ástæðu til þess;

Í 16. gr. laganna segir að söluhlutur teljist vera gallaður sé hann ekki í samræmi við þær kröfur sem koma fram í 15. gr.

Að framan er því lýst að álitsbeiðandi keypti helluborðið 22. mars 2007 og að stýrieining tveggja hellna bilaði 16. mars 2010. Til að laga þessa bilun varð að skipta um stýrieininguna. Það er álit kærunefndarinnar að álitsbeiðandi hafi mátt vænta þess við kaupin á helluborðinu að það entist lengur bilanalaust en raunin varð, sbr. ákvæði b-liðar 2. mgr. 15. gr. neytendakaupalaga. Ekkert er komið fram um að þessa bilun megir rekja til rangrar notkunar álitsbeiðanda á helluborðinu eða öðrum aðstæðum er hana varða. Verður ekki annað séð en um framleiðslugalla hafi verið að ræða, þar sem helluborðið var ekki nema þriggja ára þegar gallinn kom fram, og því þurfi álitsbeiðandi ekki að færa fram frekari sönnur en nú liggja fyrir. Það er því álit kærunefndarinnar að helluborðið hafi verið gallað í skilningi þeirra ákvæða 15. og 16. gr. neytendakaupalaga sem rakin hafa verið hér að framan. Enda þótt framleiðslugalli þessi hafi ekki komið fram fyrr en raun ber vitni verður að líta svo á að gallinn hafi verið fyrir hendi, en leyndur, þegar söluhluturinn var afhentur. Ef skýra ætti neytendakaupalögin svo að neytandi, sem kaupir söluhlut sem síðar reynist gallaður, þyrfti í tilviki sem þessu að sýna fram á með öðrum hætti en þeim að galli á söluhlutnum sé fyrir hendi og færa sönnur á að gallinn hafi verið til staðar við afhendingu söluhlutar, til þess að fá úr gallanum bætt af hálfu seljanda, yrði sönnunarstaðan slík að væntanlega yrði fátt um bætur vegna galla á söluhlut nema í þeim tilvikum að ekki væru liðnir 6 mánuðir frá afhendingu söluhlutarins, sbr. ákvæði 2. mgr. 18. gr. neytendakaupalaga. Verður að telja slíka túlkun í andstöðu við reglur laganna um kvörtunarfrest og tilgang þeirra að öðru leyti.

Í 1. og 2. mgr. 27. gr. neytendakaupalaga segir eftirfarandi:

☐Ef söluhlutur er gallaður ber neytanda að tilkynna seljanda um að hann muni bera gallann fyrir sig án ástæðulauss dráttar frá því að hann varð galla var eða mátti verða hans var. Frestur neytanda til að leggja fram kvörtun er aldrei styttri en tveir mánuðir frá því að hann varð galla var.

☐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. Þetta gildir ekki ef seljandi hefur í ábyrgðaryfirlýsingu eða öðrum samningi tekið á sig ábyrgð vegna galla í lengri tíma. Frestir skv. 1. og 2. másl. eiga ekki við ef um er að ræða galla skv. g-lið 2. mgr. 15. gr.

Eins og fram kemur í framangreindum lagagreinum ber neytanda án ástæðulauss dráttar að tilkynna seljanda um að hann muni bera fyrir sig galla og verður að gera það í síðasta lagi innan tveggja ára frá því að hann veitti söluhlut viðtöku. Tilkynni neytandi seljanda ekki um gallann innan þessara tveggja tímamarka á neytandi ekki kröfu á seljanda gallans vegna sama hver hann kann að vera. Sé hins vegar svo að söluhlutum eða einstökum hlutum hans sé ætlaður lengri endingartími en almennt gerist um söluhluti lengist kvörtunarfrestur neytandans í fimm ár.

Ekki verður annað séð af gögnum málsins en álitsbeiðandi hafi gert seljanda viðvart um gallann jafnskjótt og hún varð hans var og skömmu seinna óskað eftir því að seljandi stæði straum af viðgerðarkostnaði.

Eins og að framan er rakið var helluborðið um þriggja ára gamalt þegar skipta þurfti um stýrieiningu í því. Það er álit kærunefndarinnar að heimilistæki af því tagi sem hér um ræðir verði að ætla verulega lengri endingartíma en almennt gerist um söluhluti í skilningi 2. máslíðar 2. mgr. 27. gr. laga nr. 48/2003. Samkvæmt þessu er það álit kærunefndarinnar að álitsbeiðandi hafi kvartað við seljanda í samræmi við ákvæði 1. og 2. mgr. laga nr. 48/2003. Í því samhengi og við túlkun þess ákvæðis skiptir engu þótt seljandi segist hafa selt tækið með tveggja ára ábyrgð.

Þegar um galla á söluhlut er að ræða, sem hvorki er sök neytanda né stafar af ástæðum sem hann varða, eignast neytandinn úrbótarétt samkvæmt ákvæðum 1. mgr. 26. gr. laga nr. 48/2003. Meðal þeirra úrræða er réttur til að krefjast úrbóta á söluhlutum, sbr. b-lið 1. mgr. 27. gr. en það hefur álitsbeiðandi gert. Það er því álit kærunefndarinnar að álitsbeiðandi eigi samkvæmt öllu framansögðu rétt til þess að seljandi greiði honum kostnað við viðgerð á helluborðinu, kr. 45.210.

VI

Álitsorð

Seljandi, Y, greiði álitsbeiðanda, X, kr. 45.210.

Friðgeir Björnsson
formaður

Guðrún Björk Bjarnadóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir