

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 3. júní 2010 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-47/2010.

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 31. mars sl. bað A um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna galla sem hann segir vera á ísskáp sem hann hafi keypt hjá B. Ísskápurinn hafi þarfnast viðgerðar og komið gallaður úr henni. Álitsbeiðandi krefst þess að seljandi leggi til tvær álhíllur í skápinn undir skúffur í frystihólfi og lagfæri brautir fyrir skúffurnar sem hafi laskast vegna þess að híllurnar hafi vantað. Þá verður að skilja álitsbeiðni svo að álitsbeiðandi telji sig eiga einhverjar kröfur á hendur seljanda vegna þess að skápurinn hafi rispast í viðgerðinni og brot komið í skúffu. Til vara krefst álitsbeiðandi þess að sé ekki gert við skápinn þá leggi seljandi sér til nýjan ísskáp. Álitsbeiðandi segist engar kröfur gera á hendur fyrirtækinu C sem sá um viðgerð á ísskápnum aðrar en þær að fyrirtækið komi betur fram við sig, geri hlutina betur og finni álhíllurnar.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 26. apríl sl., gaf kæruneftndin B kost á andsvörum sem bárust nefndinni 10. maí. Með bréfi, dags. 11. maí, var álitsbeiðanda gefinn kostur á því að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þær 18. maí. Með bréfi, dags. 21. maí sl., var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Samkvæmt reikningi sem álitsbeiðninni fylgdi keypti álitsbeiðandi kæli- og frystiskáp hjá B 1. júní 2008 fyrir kr. 120.995. Álitsbeiðandi segir ísskápurinn hafa bilað fyrst fyrir jólin 2008 og eftir viðgerðina hafi sér fundist skápurinn hvorki kæla vel né frysta. Um páskaleytið 2009 hafi skápurinn alveg hætt að halda kulda og frystingu og verið settur í viðgerð. Þá hafi hann fengið annan skáp til notkunar en það hafi hann ekki fengið í fyrra skiptið. Síðari viðgerðin hafi tekið um 4 mánuði og hafi ísskápurinn komið rispaður til baka. Í janúar 2010 kveðst álitsbeiðandi hafa komist að því að í frystihólfið vantaði álhíllur á milli skúffa, en frystihólfið hafi ekkert verið notað eftir að skápurinn kom úr viðgerð í síðara skiptið. Þar sem híllurnar hafi vantað hafi brautirnar fyrir skúffurnar skemmd auk þess sem ein þeirra sé skemmd. Álitsbeiðandi kveðst vera óánægður með lélega þjónustu, framkomu seljanda í sinn garð og langa bið eftir viðgerð. Hann geri þær kröfur að seljandi komi vel fram og geri hlutina betur og finni híllurnar.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda segir eftirfarandi:

„Viðskiptavinur kaupir kæli og frystiskáp þann 01/06/08. Í apríl 2009 bilar hann og C fær hann til sín til viðgerðar. Viðskiptavinur fær lánsskáp á meðan vegna langs viðgerðartíma. Í kringum ágúst/september er hann afhentur úr viðgerð. Það er ekki fyrr en í janúar 2010 að viðskiptavinur kvartar yfir því að það vanti álhíllur í frystihólfinu. C kannast ekki við að álhíllurnar séu hjá þeim en leita samt ýtarlega hjá sér. Viðskiptavini ber að skoða hvort allt sé með þegar tækið er afhent honum. Viðskiptavinur talar um að innrétting (brautir fyrir hillurnar) hafi skemmst vegna þess að álhíllurnar vanti. Samt segir hann að hann hafi ekki tekið eftir því að hillurnar vantaði af því að frystihólfið var ekki notað. Hvernig getur innréttingin skemmst nema að frystihólfið hafi verið notað. Þarna er mikil mótsögn. Það er okkar mat að viðskiptavinur þarf að yfirfara skápinn strax og hann kemur úr viðgerð og koma með athugasemdir um hvað vantar eða rispur. Það að hann gerir það 5 mánuðum seinna rýrir hans rétt. C hefur gert það sem þeir geta í að finna þessar hillur en án árangurs. Þeir hafa engan hag af því að halda þeim. Skemmdir á innréttingu verða síðan við eftirtektarleysi hjá viðskiptavini. B hefur boðist til að koma til móts við viðskiptavin og panta nýjar hillur að kostnaðarlausu og það boð stendur enn. Kröfu um viðgerð á innréttingu eða nýjan skáp er hafnað.“

V

Athugasemdir álitseiddanda

Í athugasemdum álitseiddanda segir að nokkrir mánuðir hafi liðið þar til hann hafi komist að því að skúffubrautir hafi verið skemmdar en hann hafi verið einn mestallan tímann því að fjölskylda hans hafi verið erlendis og frystihólfið ekkert notað. Þegar fjölskyldan hafi komið heim hafi skemmdirnar komið í ljós þegar keypt hafi verið í frystinn. Því hafi hann ekki fyrr komið í ljós og hafi hann beðið C að koma og skoða hvað hann væri að tala um. Aðalmálið sé þó það að hafa þurft að vera lengi ísskápalaus því að skápurinn sem hann hafi fengið hafi ekki verið af sömu gæðum og stanslaus vandamál hafi verið uppi við málsaðila og svo auðvitað rispurnar og slæm þjónusta. Álitseiddandi segist telja að hann eigi ríkari rétt en eingöngu það að fá nýjar álhíllur þar sem í meginatriðum sé þetta meira tjón fyrir sig en fyrir B og C. Álitseiddandi telur að hann ætti að fá t.d. gjafakort eða eitthvað sambærilegt til viðbótar við álhíllurnar vegna óþæginda sem hann hafi orðið fyrir vegna þessa máls.

VI

Niðurstaða kærunevndarinnar

Kærunevnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitseiddanda og B falli undir valdsvið nevndarinnar, 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. Ágreiningur aðila fellur undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup.

Í 1. og 2. mgr. 27. gr. neytendakaupalaga nr. 43/2008 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. málsl. eiga ekki við ef um er að ræða galla skv. g-lið 2. mgr. 15. gr.

Samkvæmt 1. mgr. 27. gr. ber neytanda því án ástæðulauss dráttar að tilkynna seljanda um að hann muni bera fyrir sig galla frá því hann varð galla var eða mátti verða hans var. Að öðrum kosti fellur hugsanlegur réttur neytanda til úrbóta á göllum niður. Rétt er að benda á að ekki skiptir máli í þessu sambandi þótt neytanda hafi ekki verið kunnugt um ákvæði 1. mgr. 27. gr. neytendakaupalaga.

Ágreiningslaust sýnist vera að ísskápurn kom úr síðari viðgerðinni um mánaðamótin ágúst/september 2009 og að álitsbeiðandi hafi kvartað undan göllum á viðgerðinni í janúar 2010. Ekki er því annað komið fram en álitsbeiðandi hafi ekki kvartað undan því að hillur vantaði í ísskápinn, rispa væri á honum og eitthvað brot á skúffu og brautir undir skúffur væru skemmdar fyrir en fjórir til fimm mánuðir voru liðnir frá því að hann fékk ísskápinn úr viðgerð. Verður að telja eins og hér hagar til að álitsbeiðandi hafi mátt verða þess strax var að hillurnar vantaði og rispur og brot væri á skápnum eftir að hann fékk skápinn úr viðgerð. Ljóst má vera að frystihólfið hefur eitthvað verið notað á þessum tíma fyrst skúffubrautirnar skemmdust vegna þess að hillurnar vantaði eins og álitsbeiðandi lýsir í álitsbeiðninni. Samkvæmt þeirri lýsingu álitsbeiðanda verður ekki betur séð en að þær skemmdir verði raktar til notkunar álitsbeiðandi á frystihólfinu hillulausu og því eigi hann sjálfur sök á þeim skemmdum. Álitsbeiðandi hefði getað komið í veg fyrir þær með því að gera strax gangskör að því að fá hillurnar í skápinn eins og seljandi hefur boðist til að láta hann fá. Hafi skápurn verið rispaður og skúffa með broti þegar ísskápurn kom úr viðgerð bar álitsbeiðanda sömuleiðis að kvarta undan því án ástæðulauss dráttar, sbr. ákvæði 1. mgr. 27. gr. neytendakaupalaga, en ekki fjórum til fimm mánuðum síðar. Hefði þá mátt leiða betur í ljós af hverju þessar skemmdir stöfuðu en upplýsingar um það í álitsbeiðni eru mjög af skornum skammti.

Það er álit kærunefndarinnar að miðað við framangreindar aðstæður hafi sá dráttur orðið á kvörtun álitsbeiðanda að hún hafi ekki komið fram í tæka tíð í skilningi ákvæðis 1. mgr. 27. gr. neytendakaupalaga og því hafi álitsbeiðandi af þeim sökum glatað úrbótarétti sínum gagnvart seljanda sem hann kynni annars að hafa átt. Hins vegar liggur fyrir í málinu loforð seljanda um að láta álitsbeiðanda í té nýjar hillur honum að kostnaðarlausu og verður að telja það loforð bindandi þrátt fyrir framangreinda niðurstöðu kærunefndarinnar.

Álitsbeiðandi hefur lýst því að hann hafi fengið annan ísskáp til afnota meðan viðgerð stóð á ísskápnum. Verður ekki betur séð en með þeim hætti hafi seljandi fullnægt þeirri lagaskyldu sem kveðið er á um í 3. mgr. 30. gr. laga nr. 48/2003, þ.e. að láta álitsbeiðanda fá sambærilegan hlut til umráða á kostnað seljanda meðan úrbætur á söluhlutnum stóðu yfir. Þá lagagrein verður að skilja svo að þótt lánshlutturinn sé ekki í einu og öllu eins og söluhlutturinn fullnægi seljandi samt skyldu sinni samkvæmt lagagreininni fullnægi lánshlutturinn sömu eða svipuðum þörfum og söluhlutturinn, en ekki verður betur séð en svo hafi verið í því tilfelli sem hér um ræðir. Kærunefndin telur að álitsbeiðandi eigi því ekki sérstakan rétt á hendur seljanda þótt viðgerðin hafi tekið langan tíma.

Kærunefndin telur ekki á sínu valdsviði að taka afstöðu til sérstakra kvartana sem álitsbeiðandi færir fram vegna samskipta sinna við seljanda og viðgerðaraðila sem fram koma í álitsbeiðni.

Samkvæmt öllu framansögðu er það álit kærunefndarinnar að hafna verði kröfum álitsbeiðanda.

VII

Álitsorð

Kröfum álitsbeiðanda, A, er hafnað.

Friðgeir Björnsson
formaður

Guðrún Björk Bjarnadóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir