

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 3. júní 2010 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-48/2010.

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 6. apríl sl. bað A um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna galla sem hann segir vera á uppþvottavél sem hann hafi keypt hjá B 17. september 2005. Álitsbeiðandi gerir þær kröfur aðallega að seljandi afhendi sér nýja þvottavél sambærilega eða betri og bæti sér óhagræði af því að hafa ekki haft not af þvottavélinni. Til vara að seljandi greiði allan kostnað við viðgerð á vélinni. Kröfum álitsbeiðanda verður nánar lýst síðar í álitsgerðinni.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 12. apríl sl., gaf kæruneftndin B kost á andsvörum sem bárust neftndinni 28. apríl. Með bréfi, dags. 29. apríl, var álitsbeiðanda gefinn kostur á því að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þær 10. maí. Með bréfi frá 12. maí sl. var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Samkvæmt reikningi sem álitsbeiðninni fylgdi keypti álitsbeiðandi 3ja kerfa uppþvottavél hjá B ehf. hinn 17. september 2005 fyrir kr. 25.297 auk virðisaukaskatts. Í álitsbeiðni segir m.a. eftirfarandi:

„Vélin bilaði 29. nóvember 2009. Ég tilkynnti seljanda um bilunina 1. desember 2009, að ég teldi að um galla væri að ræða í skilningi laga um neytendakaup, að ég hygðist bera þann galla fyrir mig, að ég krefðist nýrrar afhendingar og jafnframt óskaði ég þess að seljandi sæi fram á að afhendingin tæki meira en eina viku frá 29. nóvember að telja, þá útvegaði hann mér sambærilegan hlut til umráð á meðan, sbr. 3. mgr. 30. gr. laga um neytendakaup. Þessa tilkynningu og kröfur sendi ég í einu skjali sem viðhengi tölvupósts, afrit þess skjals fylgir þessu bréfi sem fylgiskjal 2.

Seljandi svaraði mér því að hann teldi sér ekki skylt að bregðast við, ábyrgð væri tvö ár samkvæmt íslenskum lögum og hann gæti ekki svarað því hvort að fimm ára kvörtunarfrestur ætti við, nema ég kæmi með vélin á verkstæði hans til skoðunar. Það mæltist hann til að ég gerði, sjá fylgiskjal 3.

3. desember ítrekaði ég fyrri erindi, sjá fylgiskjal 4. Seljandi ítrekaði það sem hann hafði áður sagt og hvatti mig til að láta tiltekinn þjónustuaðila, C, skoða vélin.

12. febrúar hafði ég samband við C, lýsti ástandi vélarinnar og óskaði þess að viðgerðarmaður freistaði þess að lagfæra vélin. Viðmælandi taldi líklegt að um væri að ræða bilun í hitaelementi, kostnaður vegna viðgerðar væri líklega á milli 15.000 og 20.000 kr., ef þetta væri ástæðan.

15. febrúar kom viðgerðarmaður á heimili mitt. Ég var við vinnu en sambýliskona mín tók á móti honum. Hann gerði eitthvað við vélin og var svo lengi að koma henni í gang.

Það tókst ekki. Hann sagðist hafa séð að lóðningar í heila væru bilaðar, lóðað í þær og líklega hefði heilinn ekki þolað viðgerðina. Því þyrftum við að fá nýjan heila, sem þyrfti að panta, og spurði hvort við vildum gera það. Sambýliskona mín vildi bíða með að ákveða það. Þá var hún rúkuð um 9.145 kr. útkallskostnað, sjá fylgiskjal 6, sem hún greiddi.

Álitsbeiðandi kveðst hafa haft samband við seljanda sem svarað hefði því til daginn eftir að hann myndi ekki neitt bæta. Fulltrúi C hefði haft samband við sig og sagt að varahlutur fyrir hinn bilaða íhlut kostaði kr. 32.048. Viðgerðarkostnaður myndi verð u.þ.b. kr. 15.000.

Þá segir eftirfarandi í álitsbeiðninni:

„Samkvæmt þessu er líklegur beinn útlagður kostnaður minn miðað við nýja íhlut u.þ.b. kr. 32048 + 9.145 + ísetningarkostnaður. Miðað við viðgerð hlutarins væri líklegur beinn útlagður kostnaður minn u.þ.b. kr. 15000 + 9.145.

Ekki er ljóst hver bæri ábyrgð á gæðum viðgerðarinnar, hins nýja íhlutar, eða ísetningu hans.

Vegna ofangreinds leita ég álits kærunefndarinnar á því hvort fimm ára frestur til að bera fyrir sig galla eigi við um uppþvottavél af gerðinni D.

Ég beini því þessum kröfum að seljanda og leita álits kærunefndarinnar á réttmæti þeirra:

1. Seljandi afhendi mér nýja uppþvottavél, sambærilega að gæðum við ógallaða D, eða betri, mér að kostnaðarlausu og bæti mér þann tíma, kostnað og fyrirhöfn sem ég hef lagt í vegna þessa máls, þ.m.t. vegna aðkeyptrar þjónustu frá C Til vara, að viðurkennt verði að seljanda beri að greiða allan kostnað vegna viðgerðar vélarinnar, hver sem hann verður að lokum, þar með talinn útlagðan kostnað minn samkvæmt reikningi.
2. Seljandi bæti mér það óhagræði sem ég hef haft og mun hafa af því að vera án uppþvottavélarinnar frá 29. nóvember 2009 að telja til þess dags þegar seljandi hefur lokið úrbótum. Tímagjald mitt í útseldri vinnu er kr. 6.000 fyrir utan VSK, ég eyði án uppþvottavélar að meðaltali 30 mínútum á dag í uppvaske í stað 10 mínútna á dag við að raða í og úr þvottavélinni. Því geri ég kröfu um kr. 2.000 á dag vegna þeirrar aukavinnu sem ég hef þurft og mun þurfa að inna af hendi vegna þess að vera án uppþvottavélarinnar. Til vara krefst ég óhagræðisbóta frá 5. desember 2010 að telja, til þess dags að seljandi hefur lokið úrbótum.

Rökstuðningur kröfu um nýja afhendingu er í meginráttum þessi:

Vélin er gallaður söluhlutur í skilningi 16. gr. laga um neytendakaup sbr. 15. gr. laganna, einkum b-lið 2. mgr. Vélin er þess eðlis að henni er ætlaður verulega lengri endingartími en almennt gerist um söluhluti, sbr. t.d. álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa, mál nr. 12/2007. Frestur til að bera fyrir sig galla er því ekki liðinn, né var liðinn þegar ég tilkynnti. Ég hef val um það hvort ég krefst nýrrar afhendingar eða viðgerðar, skv. 29. gr. neytendakaupalaga. Ég krefst nýrrar afhendingar.

Rökstuðningur fyrir kröfu um bætur fyrir óhagræði:

Seljanda, bar strax og honum var ljóst að það myndi taka lengri tíma en viku að gera við vélinu eða afhenda mér nýja, að útvega mér sambærilegan hlut til umráða, sbr. 3. mgr. 30. gr. laga um neytendakaup. Það gerði hann ekki þrátt fyrir að ég vekti athygli hans á þeirri skyldu. Úr því sem komið er mun seljandi ekki geta efnt þessa skyldu sína in natura og

Því er rétt að hann bæti mér það óhagræði sem ég hef orðið fyrir og mun verða fyrir vegna þeirrar vanrækslu.

Um rökstuðning fyrir kröfum mínum vísast að öðru leyti til þeirra sjónarmiða sem fram koma í þessu erindi og fylgiskjölum ...“

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda kemur m.a. fram að hann telur að neytendakaupalögin séu meingölluð og geri seljendum erfitt fyrir að vinna eftir þeim. Seljandi segir þvottavélina af allra einföldustu og ódýrustu gerð og fimm ára kvörtunarfrestur vegna galla eigi ekki við um hana. Vísar hann til þess sem haft hafi verið eftir formanni kærunefndarinnar í ríkisútvarpinu 13. janúar sl. að meta verði hver kaup sérstaklega og svo gæti farið að „nefndin ályktaði að lítill og illa búinn ísskápur félli ekki undir fimm ára regluna.“

Þá segir orðrétt áfram í andsvörunum:

„Það er búið að setja innflytjendur í hörmulega stöðu með þessum meingölluðu lögum sem eru afar óskýr og óljós. Við viljum ekkert frekar en að þessir hlutir séu skýrir, þannig að allir sitji við sama borð, og vitað sé þegar vara er seld hvaða skyldur seljandi ber í kjölfar þess. Þannig er það ekki í dag. Hér er verið að ræða um allra ódýrustu og einföldustu gerð af uppþvottavél og við teljum að ekki megi gera ráð fyrir því að hún hafi umtalsvert lengri endingartíma en 5 ár.“

Telji nefndin að viðkomandi hlutur falli undir lögina sbr. lið 1 hér að ofan sem við teljum ekki vera þá þarf að fara yfir hvað er að hlutnum. Það er gert hér til að flýta fyrir afgreiðslu málsins þannig að öll röksemdafærsla okkar komi fram strax. Kaldar lóðningar eins og viðgerðarmaður telur bilunina hafa verið, er að okkar mati eðlilegt slit á hlut. Kaldar lóðningar geta orsakast af margvíslegum þáttum í notkun og umhverfi hlutar, og er ekki er hægt að rekja til galla í hlut að okkar mati, gott væri að nefndin útvegi sérfræðiálit til að þetta atriði verði skýrt.

Hins vegar kemur fram að við viðgerð á lóðningum hafi stjórnborð vélarinnar skemmst. B eða C þjónustuaðili okkar eftir atvikum, viljum bæta þennan þátt án þess að þar komi 5 ára kvörtunarfrestur nærri, ef viðgerðaraðili tengdur okkur gerir mistök sem valda tjóni þá er eðlilegt að það sé bætt óháð ábyrgðum og kvörtunarfresti. Hafi eigandi áhuga á þessu getur hann haft samband við E verslunarstjóra og hann mun sjá til að vélin verði sótt, gert verði við vélina, og henni skilað aftur án kostnaðar. Taki viðgerð lengri tíma en 3 daga þá verður lánuð vél á meðan.

Það í erindinu sem lýtur að tímaramma, bótum og öðru er algjörlega hafnað. Strax í upphafi gerði eigandi vélarinnar kröfu um að hann fengi nýja vél, og mátti þjónustuaðili B ekki einu sinni líta á hinn bilaða hlut. B gátu því aldrei svo mikið sem staðfest að hluturinn væri bilaður eða ekki. Mörgum mánuðum eftir fyrstu kvörtun er svo loks fenginn viðgerðarmaður til að líta á vélina. Einnig er vert að geta að það líða hátt í 2 mánuðir frá því að viðgerðarmaður lítur á vélina þar til erindi er sent til kærunefndar. Allur þessi tíma sem þetta mál hefur tekið er því ekki á neinn hátt sök B.“

V

Athugasemdir álitsbeiðanda

Í athugasemdum álitsbeiðanda kemur m.a. eftirfarandi fram:

„Það er ekki forsenda þess, að hlutur falli undir fimm ára reglu, að gera megi ráð fyrir að hann endist í umtalsvert lengri tíma en fimm ár. Hann þarf einungis að vera þannig að ætla megi honum lengri endingartíma en almennt gerist. Ef ætla má honum fimm ára endingartíma gildir fimm ára reglan ótvírætt.

Það, að hlutur sé einfaldur, ódýr og búinn litlum aukabúnaði, er ekki til þess fallið að stytta endingartíma hans. Einfaldleikinn gerir það að verkum að í hlutnum eru færri hlutir sem geta bilað. Mér var ekki seld varan undir þeim formerkjum að hún væri á neinn hátt lélegri eða líklegri til að bila en aðrar uppvottavélar. Hefði svo verið hefði ég ekki keypt hana, heldur fremur dýrari vél sem væri líkleg til að endast. Sölumaður lagði enda mikla áherslu á það að ástæða lágs verðs væri einungis það hversu einföld vélin væri, gæðin væru hinsvegar ótvíræð. Verðlagning vélarinnar gaf einungis til kynna að hún væri einföld og litlum aukabúnaði hlaðin.

[...]

Seljandi hefur sjálfur staðhæft að hluturinn sé gallaður að höfðu samráði við C, þjónustuaðila sinn, eins og kemur fram í fylgigögnum með álitsbeiðni minni. Gallahugtakið í skilningi laga um neytendakaup er skýrt mjög nákvæmlega í lögnum.

Seljandi segir að fram komi að stjórnborð hafi skemmt við viðgerð. Ekki er ljóst hvað var að vélinni né hvað er að vélinni. Einungis liggur fyrir óformleg yfirlýsing frá seljanda og þjónustuaðila á hans vegum, sem virðast í meginráttum vera undir sömu stjórn, þar sem seljandi treystir sér til að skuldbinda C. Einkennum bilunarinnar hefur hinsvegar þegar verið lýst.

Álitsbeiðandi minnst á að þörf kunnist að vera á að fá dómkvadda matsmenn til þess að skera úr um það hvað að vélinni sé. Hann kveðst hafa séð á síðunni <http://rafnem.hi.is/ieee/media/howtos/2008/09/18/baeklingur.pdf> lýsingu á köldum lóðningum sem sé svona:

„Köld lóðning er það kallað þegar tinið storknar án þess raunverulega að snerta tengivírin. Oft getur verið erfitt að sjá hvort um kalda lóðningu sé að ræða og þær geta stundum verið til mikilla vandræða hafi viðkomandi ekki vandað sig við lóðninguna.“

Þá segir áfram í athugasemdunum:

„Séu svokallaðar kaldar lóðningar ástæða þess að vélin hætti að virka, eins og seljandi heldur nú fram, þá er það galli í sjálfu sér, bæði að lóðningar séu kalda og að vélin hætti að virka.

[...]

Þjónustuaðili seljanda hefur þegar lýst því mati sínu, fyrir hönd seljanda, að stjórnborð vélarinnar hafi verið ónýtt. Seljandi hefur þegar lýst því yfir að ekki sé eðlilegt að bilun sem þessi komi fram eftir svo stuttan notkunartíma vélarinnar sem raun ber vitni. Þannig hafa bæði seljandi og tilvísaður þjónustuaðili seljanda staðfest að vélin hafi verið gölluð.

Eðlilegt er að fylgja þeirri reglu einkamálalaga að fullyrðing aðila um atriði, sem eru honum óhagstæð teljist rétt. Þessar fullyrðingar seljanda og þjónustuaðila hljóta að teljast þeim óhagstæð og rétt væri því að gengið væri út frá því að þær stæðust.

[...]

Skylda seljanda til að bæta afnotamissi, með því að lána mér nýjan hlut, hefst ekki þegar erindi er sent kærunefnd, heldur þegar tilkynnt er um að kaupandi hyggist bera gallann fyrir sig. Þá hefði seljanda verið rétt að benda mér á þau úrræði sem mér stóðu til boða að lögum í stað þess að mótmæla því frá upphafi að fimm ára reglan ætti við um hlut af þessari gerð.

Sú afstaða seljanda, að efast væri um að vélin væri á annað borð biluð, er fyrst að koma fram núna. Hefði seljandi lýst slíkum efasemdum hefði ég brugðist við fyrr. Ljóst er að þó að seljandi dregur það ekki lengur í efa.

Fallist kærunefndin ekki á að skyldan til að bæta afnotamissi hafi vaknað við tilkynningu, vegna þess að seljandi hafi ekki átt þess kost að kynna sér ástand vélarinnar, er þó ljóst að skyldan vaknaði í síðasta lagi á þeim tímapunkti þegar þjónustuaðili hans hafi sagt honum hvert ástand vélarinnar var. Seljandi kaus að efna ekki skyldur sínar fyrr en að yfirstaðinni meðferð kærunefndar og hlýtur að bera hallann því. Rétt er að vekja athygli á að seljandi fór þó ekki sjálfur með málið til kærunefndar, en það hefði hann vel getað gert, sem hefði getað stýtt alla málsmeðferðina.“

VI

Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og B 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.

Álitsbeiðandi keypti uppþvottavélina 17. september 2005. Hann segir vélin hafa bilað 29. nóvember 2009 og hafi hann kvartaði undan galla á henni við seljanda 1. desember s.á. Uppþvottavélin var því orðin rúmlega 4 ára og tveggja mánaða þegar bilunin kom fram. Eins og rakið er að framan er uppþvottavélin af gerðinni D og samkvæmt markaðskönnun sem gerð var seinni hluta júnímánaðar 2005 er hún framleidd í Tyrklandi og kostaði hjá B kr. 39.995 miðað við að hún væri hvít. Fleiri upplýsingar er að finna í markaðskönnuninni sem ekki er ástæða til þess að rekja hér. Samkvæmt því sem fram kemur í gögnum málsins verður að byggja á því að sú bilun hafi orðið í vélinni að lóðningar í stýrikerfi hafi gefið sig. Það er álit kærunefndarinnar, að miðað við gerð þvottavélarinnar og með aldur hennar í huga, sé hér um að ræða íhlut sem ekki er hægt að ætla verulega lengri endingartíma en almennt gerist um söluhluti, sbr. ákvæði 2. mgr. 27. gr. laga nr. 43/2008. Því sé kvörtunarfrestur vegna gallans ekki fimm ár heldur tvö. Kvörtun álitsbeiðanda kom því of seint fram og því getur hann þar af leiðandi ekki borið fyrir sig galla á þvottavélinni gagnvart seljanda.

Það er því álit kærunefndarinnar að álitsbeiðandi hafi sjálfur átt að kosta viðgerð á þvottavélinni, þ.m.t. kostnað við útkall.

Kærunefndin telur hins vegar að á því megi byggja samkvæmt gögnum málsins að hægt hafi verið að gera við þvottavélina og að tilraun viðgerðarmannsins til þess sýni að það hafi a.m.k. ekki verið útilokað. Sú viðgerð sem reynd var hafi hins vegar mistekist hjá viðgerðarmanninum sem vann í þjónustu seljanda og hann bar ábyrgð á. Það leiðir til þess að kaupa verður nýjan íhlut í þvottavélina og koma honum þar fyrir. Kærunefndin álitur að seljandi eigi að bera kostnað af þeirri aðgerð samkvæmt almennum skaðabótareglum. Seljandi hefur reyndar hefur boðist til að gera við uppþvottavélina og

að lána álitsbeiðanda uppþvottavél í staðinn taki viðgerðin lengri tíma en þrjá daga. Kærunefndin álitur að samkvæmt framansögðu beri seljanda að standa við þetta boð.

Samkvæmt upplýsingum í álitsbeiðni var viðgerð á uppþvottavélinni reynd 15. febrúar sl. Samkvæmt þeirri niðurstöðu kærunefndarinnar að seljandi beri ekki ábyrgð á upprunalegu biluninni koma ekki til álita bætur vegna afnotamissis uppþvottavélarinnar úr hendi seljanda til álitsbeiðanda á þeim tíma sem leið frá því að vélin bilaði þar til viðgerð var reynd. Hefði viðgerðin heppnast hefði álitsbeiðandi hins vegar getað notað vélina áfram frá 15. febrúar.

Þótt bætur vegna misheppnaðrar viðgerðar fari ekki eftir ákvæðum neytendakaupalaga heldur almennum skaðabótareglum verður að hafa í huga þegar um afleitt tjón er að ræða, s.s. afnotamissi, þá er aðalreglan sú að sá sem bóta krefst verður að sýna fram á beint fjárhagslegt tjón, sbr. og skýringar við 52. gr. í frumvarpi því sem varð síðan að neytendakaupalögum, en það hefur álitsbeiðandi ekki gert. Þótt þetta sé aðalreglan útilokar hún ekki að hægt sé að ákveða bætur fyrir ófjárhagslegt tjón, s.s. óhagræði og eigið vinnuframlag. Kærunefndinni þykja atvik þessa máls vera þannig að álitsbeiðandi eigi rétt á nokkrum bótum fyrir afnotamissi uppþvottavélarinnar miðað við tímann frá því 15. febrúar til 10. júní nk., en þá gæti viðgerð á þvottavélinni verið lokið, og þykja bæturnar hæfilega ákveðnar kr. 8.000.

VI

Álitsorð

Seljanda, B, ber að gera við uppþvottavél álitsbeiðanda, A, sbr. loforð fyrirtækisins þar um, og greiða honum kr. 8.000 í bætur fyrir afnotamissi.

Friðgeir Björnsson
formaður

Guðrún Björk Bjarnadóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

