

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

Hinn 28. júlí 2010 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-79/2010.

### **I**

#### **Álitaefni og kröfugerð**

Hinn 7. júní sl. bað X hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á ísskáp hjá versluninni Y, í desember 2003. Kaupandi ísskápsins á sínum tíma var Z. Ísskápinn segir hann gallaðan. Álitsbeiðandi segist fara „fram á að umboðið fyrir ísskápinn okkar lagi ísskápinn.“

### **II**

#### **Málsmeðferð kæruneftndarinnar**

Með bréfi, dags. 9. júní, gaf kæruneftndin Y kost á andsvörum og bárust þau 15. júní. Með bréfi dags. 21. júní, var álitsbeiðanda gefinn kostur á því að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þær 5. júlí. Með bréfi, dags. 6. júlí sl., var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

### **III**

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

Álitsbeiðandi segist vera í „veseni“ með ísskáp af gerðinni A sem hafi verið keyptur nýr í desember 2003 hjá Y. Fyrst hafi verið um smávandræði að ræða í byrjun árs 2006. Heyrst hafi smá tikk í skápnun og hafi hann verið settur í geymslu vegna byggingaframkvæmda sem þá hafi staðið yfir. Bilunin hafi tekist að ágerast og hafi þá „heili“ skápsins verið dæmdur ónýtur. Það hafi hann ekki fengið „græjað“ fyrir sig en að endingu hafi hann fengið afslátt af varahlut og sjálfur séð um að koma honum fyrir í skápnun. Því hafi verið haldið fram af seljanda að þar sem skápurinn væri orðinn eldri en 3ja ára bæri honum ekki skylda til að taka þátt í viðgerðinni en samt sem áður gefið afslátt af varahlutunum. Því hafi hann tekið þótt sér hafi fundist ending skápsins lítil.

Fyrir páska í ár, 2010, hafi frystirinn tekið að láta illa við sig. Hafi hann þá hringt í varahlutaverkstæðið B, sem sjái um viðgerðir á ísskápnun og hafi þeir talið að verið gæti að afþýðingarbúnaðurinn væri bilaður. Álitsbeiðandi kveðst þá hafa keypt varahluti og reynt að laga ísskápinn en ástand hans hafi ekki batnað. Þá hafi sér verið bent á að skipta um hitaelementið í skápnun sem hann hafi keypt á tæpar kr. 10.000 og hafi ekkert breyst við það. Þá sé það bara heili ísskápsins sem sé bilaður og staðan sé því sú að hann sé að fara í annað skipti í skápnun á þeim 7 árum sem liðin séu síðan hann var keyptur og geti það varla talist eðlileg ending. Starfsmenn B hafi allir verið af vilja gerðir til að aðstoða og ekkert út á þá að setja. Núna kosti nýr heili kr. 70-80.000 og vilji Y einungis bjóða afslátt af verði nýs heila en samt kveðst álitsbeiðandi lenda í því að þurfa að greiða um kr. 50.000 auk vinnu við ísetningu. Sér finnst þetta mjög léleg ending á svona dýrum og ekki gömlum skáp þar sem heilinn sé búinn að fara tvisvar sinnum á sjö árum.

Álitsbeiðandi kveðst hafa verið í sambandi við seljanda og kannist hann við að heilinn hafi áður farið í skápnun en bjóði samt ekkert nema það sem greint er frá hér að

framan. Álitsbeiðandi kveðst vera að kvarta vegna 5 ára reglunnar sem gildi um þessa hluti og sér hafi verið tilkynnt að þeir hefðu átt að greiða fyrir fyrri skipti á heilanum.

#### IV

##### **Andsvör seljanda**

Í andsvörum Y segir eftirfarandi:

„Vitnað er í símtal sem á að hafa átt sér stað við undirritaðan árið 2006. Það getur vel verið að ég hafi rætt við viðkomandi, en ekki get ég munað hvað sagt var þar sem ég man ekki eftir símtalinu þar sem langt er um liðið, annað en að klárlega er ekki rétt haft eftir, enda hefur aldrei verið 3ja ára ábyrgð á vörum hér eins og haldið er fram að ég eigi að hafa sagt.

B finnur ekki hjá sér neinar upplýsingar um þetta mál, engin gögn fylgja beiðninni heldur og höfum við því engar upplýsingar til að fjalla um umkvörtunarefnið eða taka afstöðu til þess. Við höfum engar upplýsingar um að skápurinn hafi bilað, né hvað hafi eða hafi ekki verið gert. Ennfremur þá viljum við benda á að af erindinu má ætla að eigandi skápsins hafi verið að reyna að gera við hann sjálfur, en slíkt getur valdið bilunum og getur aldrei orðið á ábyrgð seljanda hlutar.“

#### V

##### **Athugasemdir álitsbeiðanda**

Í athugasemdum álitsbeiðanda segir m.a. eftirfarandi:

„Þegar við vorum í sambandi við þá hjá Y (E) sem bentu á B varðandi viðgerð á ísskápnum okkar í upphafi sem var árið 2006 ca júní/júlí/ágúst. Þar sem ég millifærði inn á reikning hjá þeim hjá B og man ekki eftir að hafa fengið reikning með þegar við fengum svo varahlutinn sendan. Því hef ég reikninginn ekki til staðar. Svo núna þegar ég fer að athuga hjá þeim hvort þeir hafi afrit af reikningnum fyrir þeirri upphæð sem ég millifærði þá fæ ég bara sendan reikning sem er dagsettur árið 2008 sem stemmir engan veginn við þann tíma sem við vorum í þessu. En ef því fæst ekki breytt og við finnum réttan reikning þá ætti sá reikningur að falla undir þessa 5 ára reglu. En mér finnst það mjög skrytið því við munum alveg hvenær við vorum í þessu þar sem við vorum að gera húsið okkar upp og fluttum inn í það í júní 2006 og eftir það fórum við að laga ísskápinn. Eftir símtöl við þá í B sem eru þjónustuaðilar fyrir Y þá keyptum við varahlutina og fengum að vísu afslátt en hefðum í raun átt að fá þá fría þar sem ísskápurinn var ekki það gamall. En þar sem við erum úti á landi þá fengum við rafvirkja til að setja varahlutina í ísskápinn og því höfum við ekkert átt við ísskápinn sjálf.

Svo núna í ár erum við búin að kaupa nokkra varahluti eftir ráðleggingum frá B og þar sem ekkert virkar af því sem þeir ráðlögðu okkur að gera að þá er heilinn farinn aftur í skápnum. Og auðvitað var það rafvirki sem sá um þær lagfæringar. Spurningin er hvort þeir séu eitthvað tilbúnir að skoða þessi mál fyrir okkur og með okkur. Voru þeir búnir að bjóða okkur afslátt en okkur finnst það svolítið hart að svona nýlegur og dýr ísskápur skuli bila svona trekk í trekk. Og að núna þurfum við að greiða rúmlega 50 þúsund krónur fyrir stykkið og svo vinnu við ísetningu.“

#### VI

##### **Niðurstaða kæruneftdarinnar**

Kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og Y falli undir valdsvið nefndarinnar, sbr. lög 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. Óumdeilt sýnist að ísskápurn var keyptur í desember 2003 hjá Y og falla kaupin því undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup, en þau tóku gildi 1. júní 2003.

Af beiðni álitsbeiðanda verður ráðið að krafa hans á hendur Y varði eingöngu það að fyrirtækið lagi bilun á ísskápnnum og verður að skilja þá kröfu svo að hún sé um að Y kosti nauðsynlega viðgerð á þeirri bilun sem hann segir nú á vera skápnnum. Kröfugerðin verður ekki skilin svo að átt sé við fyrri bilanir sem álitsbeiðandi segir hafa komið fram í skápnnum. Það er enda óljóst hvernig háttáð var viðskiptum aðila vegna bilana sem álitsbeiðandi segir hafa orðið á ísskápnnum í byrjun árs 2006. Hins vegar verður að byggja á því að álitsbeiðandi hafi í framhaldi af því keypt af seljanda nýjan heila í skápinn á árinu 2006 og látið rafvirkja koma honum fyrir.

Samkvæmt því sem kemur fram í álitsbeiðni segist álitsbeiðandi hafa fyrir síðustu páska orðið var við bilun í frysti ísskápsins og eftir tilraunir til viðgerðar í samráði við þjónustuaðila Y fyrirtækið B, sem ekki hafi tekist, telur álitsbeiðandi heila ísskápsins nú bilaðan á nýjan leik. Þar sem ekki liggur fyrir álit fagmanns eða önnur óyggjandi sönnunum um það hver bilunin er verður kærunefndin að gera þann fyrirvara að álit hennar er bundið því að bilunin sé í heila ísskápsins og um hann þurfi þess vegna að skipta. Reynist bilunin vera af öðru tagi leiðir af sjálfu að ekki verður byggt á niðurstöðu kærunefndarinnar í þessu máli enda myndi þá væntanlega koma til skoðunar annað upphaf kvörtunarfrests en hér verður miðað við.

Kærunefndin byggir og niðurstöðu sína á því að seljandi hafi lagt álitsbeiðanda til nýjan heila í ísskápinn, enda þótt álitsbeiðandi hafi greitt fyrir hann, og heilinn verið settur í skápinn á árinu 2006, líklega eftir mitt það ár eftir því sem helst kemur fram í gögnum málsins. Þegar um slíkan íhlut er að ræða er það álit kærunefndarinnar að um kvörtunarfrest vegna galla á honum fari eftir 2. málslíð 2. málsgreinar 27. gr. laga nr. 48/2003, þ.e. 5 ára frestur, því að slíkum hlut megi ætla eða ætti að ætla verulega langan endingartíma sem hann reyndist ekki hafa. Kærunefndin álitur að heilinn hafi því verið gallaður í skilningi ákvæða 15. og 16. gr. laga nr. 48/2003 og þar af leiðandi eigi álitsbeiðandi úrbótarétt á hendur seljanda samkvæmt ákvæði b-liðar 1. mgr. 26. gr. laganna, þ.e. að seljandi leggi til nýjan heila í ísskápinn og kosti ísetningu hans. Þessar úrbætur eiga að fara fram samkvæmt ákvæðum 30. gr. laga nr. 48/2003 þar sem segir að „úrbætur og ný afhending skulu fara fram án kostnaðar og verulegs óhagræðis fyrir neytanda, innan hæfilegs tíma og þannig að neytandinn fái bætt útgjöld sín úr hendi seljanda.“

## VII Álitsorð

Sé heili í ísskáp álitsbeiðanda, X, bilaður ber seljanda, Y að leggja til nýjan heila í ísskápinn og koma honum fyrir álitsbeiðanda að kostnaðarlausu.

---

Friðgeir Björnsson  
formaður

---

Guðrún Björk Bjarnadóttir

---

Hildigunnur Hafsteinsdóttir