

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 29. október 2010 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-118/2010:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 24. september sl. bað X, hér eftir einnig nefnd álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna þurrkara sem hún kveðst hafa keypt hjá Y. Álitsbeiðandi segir þurrkarann hafa bilað og krefst þess að seljandi taki þátt í kostnaði við viðgerð á honum

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 24. september, gaf kæruneftndin Y kost á andsvörum og bárust þau 6. október. Með bréfi, dags. 8. október, gaf kæruneftndin álitsbeiðanda kost á því að gera athugasemdir við andsvörin og frest til þess til 18. október. Engar athugasemdir bárust. Með bréfi, dags. 25. október sl., var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Samkvæmt reikningi, dags. 10. ágúst, 2006, keypti álitsbeiðandi þurrkara fyrir kr. 52.995. Reikningurinn er merktur Z en engu að síður er því ómótmælt af hálfu Y að það fyrirtæki sé seljandi enda hefur það sent andsvör í málinu.

Álitsbeiðandi kveðst hafa keypt þurrkarann hjá Y, og hafi hann bilað í byrjun sumars 2010 og vísar þar um til fylgiskjals með álitsbeiðninni. Það fylgiskjal stafar frá fyrirtækinu B og er dags. 13. september 2010. Í því kemur fram að þurrkarinn sýni villuboð E20 og niðurstaðan sé sú að stýringin sé ónýtt og um hana þurfi að skipta. Mat viðgerðarmanna sé viðgerðarkostnaður nemi kr. 41.-45.000 kr.

Álitsbeiðandi kveðst hafa keypt þurrkarann með 3ja ára ábyrgð hjá Y, og eins og fyrr segir var það 10. ágúst 2006. Sú ábyrgð hafi runnið úr 10. ágúst 2009. Í byrjun sumars hafi þurrkarinn bilað, þ.e. heilinn hafi farið í honum. Álitsbeiðandi kveðst mjög ósátt við að þurfa að bera sjálf kostnaðinn af viðgerðinni þegar svo stór og alvarleg bilun eigi sér stað. Y beri fyrir sig að ábyrgð á tækinu sé runnin út en hún vilji að seljandinn taki þátt í viðgerðarkostnaði. Ástæða þess sé sú að hún hafi alltaf reynt að kaupa vörur af þeim sem hún treysti og þær tegundir sem hún viti að eigi að endast. Álitsbeiðandi kveðst alls ekki sátt við að þurfa að greiða nánast sama verð fyrir viðgerðarkostnaðinn og nýr þurrkari kosti. Sér finnst varan vera gölluð fari heilinn eftir þrjú og hálf ár og geti það alls ekki kallast góð ending.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda segir m.a. eftirfarandi:

„Álitsbeiðandi X, leggur fram gögn þar sem kemur fram að kostnaður við að laga umrætt tæki sé 41-45 þúsund kr. Hér innan húss kannast enginn við þetta mál eða að hafa neitað um ábyrgð á tækinu þó ekki sé hægt að útiloka að hún hafi látið fletta upp hjá okkur og þá sagt að tækið væri komið úr ábyrgð. Y hefur neitað að taka umrætt tæki til ábyrgðar þar sem tækið er komið mjög langt yfir 3ja ára ábyrgð sem Y veitir án nokkurs vafa á þurrkara. Svo má deila um hvort varan eigi að endast lengur en almennt gerist. Sem viðurkenning á því að tækið hefði kannski átt að endast lengur þá munum við vera tilbúnir að greiða fyrir helming viðgerðarreiknings. Svo tel ég álitsbeiðanda vera að bera fyrir sig galla á tækinu langt umfram þá tvo mánuði sem segir til í lögum þar sem hún talar um að varan hafi bilað í byrjun sumars.

V

Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd 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. Ágreiningur aðila fellur undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup.

Álitsbeiðandi tiltekur ekki nánar hvenær þurrkarinn bilaði en það hafi verið í byrjun sumars. Í álitsbeiðni kemur fram að Y hafi neitað ábyrgð á þurrkaranum þótt ekki sé tekið fram hvenær það var. Fyrir liggur að þurrkarinn var skoðaður af fagmanni 13. september sl. og stýring hans þá dæmd ónýtt. Álitsbeiðnin barst kærunefndinni í hendur 24. september sl. Kærunefndin telur eins og framangreindum atvikum málsins er háttað að byggja megi á því að kvörtun álitsbeiðanda vegna bilunarinnar hafi verið sett fram í samræmi við ákvæði 1. mgr. 27. gr. laga nr. 48/2003.

Í 15. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup 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. Kærunefndin álítur þegar tekið er tillit til þess að þurrkari álitsbeiðanda var ekki nema tæplega fjögurra á þegar alvarleg bilun kom fram í honum verði að telja hann gallaðan í skilningi framangreindra lagaákvæða enda ekkert komið fram um að álitsbeiðandi eigi þar sök á.

Þar sem fram kemur í gögnum málsins að þurrkarinn hafi verið seldur með þriggja ára ábyrgð er rétt að benda á að í 1. málslíð 3. gr. neytendakaupalaga segir að ekki sé heimilt að semja um eða bera fyrir sig kjör sem eru neytanda óhagstæðari en leiða myndi af lögnum. Þetta þýðir að kaupandi á að lágmarki rétt á því að seljandi bæti, í samræmi við ákvæði laganna, úr þeim göllum sem reynast vera á söluhlut. Samningar um minni rétt að þessu leyti eru því ógildir og hafa ekki þýðingu í viðskiptum en hins vegar eru gildir samningar um ríkari rétt en lögin kveða á um.

Í 27. gr. neytendakaupalaganna, nr. 48/2003, segir m.a. 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 var 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 lengri endingartími en almennt gerist um söluhluti er frestur til að bera fyrir sig galla í fimm ár frá því að hlutnum var veitt viðtaka ...“

Í skýringum við 27. gr. frumvarpsins sem varð að lögum nr. 48/2003 segir m.a.:

„Mat á því hversu langur endingartími söluhlut er ætlaður er unnt að byggja á því mati sem fram fer skv. b-lið 2. mgr. 15. gr. frumvarpsins. Því þarf m.a. að líta til þess hvers neytandi mátti vænta við kaup á slíkum hlut. Framleiðendur söluhluta hafa ólík markmið við framleiðslu hluta hvað varðar endingartíma þeirra. Endurspeglast þetta m.a. í verði og markaðssetningu hlutanna. Ef vafi er um það hversu langan endingartíma hlut er ætlað að hafa er rétt að vafinn falli fimm ára reglunni í hag. Með endingartíma söluhlutar er átt við það hvað hlutnum er ætlað að virka lengi á viðunandi hátt. Til dæmis fellur það að hlutur verði úreltur vegna tækniframfara ekki undir ákvæðið. Áætlaður endingartími söluhlutar er byggður á venjulegri notkun.“

Eðlilegur endingartími þurrkara getur vissulega verið mismunandi eftir tegundum. Þótt ekki sé hægt að slá því föstu í eitt skipti fyrir öll hver sé eðlilegur endingartími þurrkara er það álit kæruneftdarinnar að kaupandi megi búast við því að þurrkari þeirrar tegundar sem álitsbeiðandi keypti eigi að endast lengur án bilana en tæp fjögur ár. Með vísan til þess sem að framan er rakið af 27. gr. neytendakaupalaga og skýringum í greinargerð álitur kæruneftndin að með tilliti til þess að ekki liðu nema tæplega fjögur ár frá því að álitsbeiðandi keypti þurrkarann þar til alvarleg bilun kom fram í honum hafi álitsbeiðandi ekki glatað rétti til þess að bera fyrir sig gallann og seljanda beri því að greiða kostnað af viðgerð þurrkarans eins og álitsbeiðandi gerir kröfu til, en Y hefur reyndar boðist til þess að greiða helming viðgerðarkostnaðarins.

VI

Álitsorð

Y ber að gera við á sinn kostnað þurrkara álitsbeiðanda, X.

Friðgeir Björnsson
formaður

Ólafur R. Guðmundsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir