

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 19. janúar 2011 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-154/2010:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 30. nóvember sl. bað X, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna bilunar í blöndunartækjum sem hún fékk í staðinn fyrir önnur sams konar tæki og hún áður keypti hjá versluninni Y. Segir hún blöndunartækin vera gölluð og krefst riftunar á kaupunum. Þá krefst hún þess að seljandi greiði reikning fyrir vinnu pípulagningamanns að fjárhæð kr. 5.108.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 6. desember sl., gaf kæruneftndin seljanda kost á andsvörum og bárust þau 16. desember. Með bréfi, dags. 20. desember, gaf kæruneftndin álitsbeiðanda kost á því að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þær 29. desember. Með bréfi, dags. 13. janúar sl., var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi keypti sturtuklefa ásamt blöndunartækjum 18. janúar 2010 af Innréttingum og tækjum fyrir kr. 178.900. Hún segir að strax hafi komið í ljós að blöndunartækin hafi verið biluð því að vatnið hafi runnið í gegnum þau. Ekki hafi tekist að gera við tækin og seljandi hafi þá lagt sér til ný blöndunartæki sem þó hafi þurft að lagfæra en eftir það hafi verið hægt að nota þau.

Hinn 13. nóvember sl. hafi blöndunartækin bilað aftur en vatn hafi runnið í gegnum tækin þótt skrúfað væri fyrir þau og eina leiðin til þess að loka fyrir rennslið hafi verið að skrúfa fyrir kranana við vegginn. Álitsbeiðandi kveðst hafa haft samband við seljanda símleiðis 15. nóvember og hafi hann strax sagt að „skiptirinn“ væri sennilega farinn og líklegt væri að óhreinindi í lögnum hefðu valdið því. Seljandi hafi sagt að hann ætlaði að senda varahlut strax sem álitsbeiðandi skyldi sjá um að setja í tækin. Varahluturinn hafi borist í póströfu 17. nóvember sl. sem hafi verið að fjárhæð kr. 3.714. Þá hafi hún haft samband við Neytendasamtökin og verið ráðlagt að hafa samband við seljanda og kanna hvort hann væri ekki tilbúinn til þess að fella póströfuna niður kæmi í ljós að það væru ekki óhreinindi í lögnum sem orsökuðu bilunina. Álitsbeiðandi kveðst hafa fengið pípulagningamann til þess að skoða blöndunartækin og lagnirnar og er vottorð hans um skoðunina dags. 30. nóvember 2010. Þar segir eftirfarandi:

„X hringdi í mig og bað mig um að líta á blöndunartæki í sturtuklefa sem ég tengdi síðast liðinn vetur. Klefinn var þá nýr og blöndunartækin sem honum fylgdu voru biluð. Eftir nokkrar tilraunir og póstsendingar á milli landshluta þá tókst að gera við tækin. Nú eru tækin biluð aftur og bilunin sú sama og áður, það er ekki hægt að loka fyrir tækin. Þegar

ég aftengdi tækin þá byrjaði ég á því að skoða síurnar sem eru tvær á hvorri lögninni fyrir sig og kom þá í ljós að síurnar á heita vatninu voru tandurhreinar en smá kusk var í síunni á kalda vatninu en sú aftari var alveg hrein. Síurnar eru settar á sitthvorn endann á tengibörkunum sem tengja klefann/tækið við stútana í veggnum. Þegar ég opnaði svo tækið kom í ljós að kasettan sem stjórnar vatnsrennslinu inni í tækinu var brotin og er það ástæðan fyrir því að ekki var hægt að loka fyrir rennslið í gegnum tækið. Ekki var hægt að sjá nein óhreinindi inni í tækinu sjálfu.“

Álitsbeiðandi lýsir því að hún hafi ekkert fundið um það hverrar tegundar blöndunartækin séu eða framleiðandi þeirra og seljandi hafi ekki svarað fyrirspurnum þar að lútandi. Þá lýsir seljandi reynslu sinni af tækjunum sem sé slæm og segir síðan:

„Miðað við þessa reynslu mína af tækjunum, stuttan endingartíma seinni blöndunartækjanna og svör seljanda um að þetta stafi af óhreinindum sem komast í gegn um síurnar og þá lausn hans að ég geti lesið um vatnsbúskap á Íslandi fer ég fram á riftun á þessum kaupum að því er varðar blöndunartækin svo ég geti keypt önnur blöndunartæki hjá öðrum söluaðila og látið tengja þau við klefann. Samkvæmt upplýsingum frá seljanda sjálfum eru blöndunartækin að andvirði 40 þúsund krónur. [...] Ég fer því fram á að hann endurgreiði mér blöndunartækin þannig að ég geti keypt mér ný tæki sem duga. Einnig fer ég fram á að hann endurgreiði mér reikning pípulagningamanns fyrir að skoða blöndunartækin og lagnirnar. [...] Seljandi gefur þá skýringu að það sé óhreinindum í lögnum um að kenna að stykkið brotnaði/tækin biluðu og bendir mér á að lesa grein um vatnsbúskap á Íslands en ég bendi á að það eru tvö sett af síum í blöndunartækjunum, annars vegar við kranana og hins vegar við blöndunartækin sjálf. Ef það dugar ekki hlýt ég að draga þá ályktun að seljandi sé að selja vöru sem ekki hentar íslenskum aðstæðum.“

Álitsbeiðandi sendi reikning frá Z ehf. „vegna blöndunartækja í sturtuklefa“, dags. 30. nóvember 2010, fyrir vinnu í eina klukkustund og akstur samtals að fjárhæð kr. 5.108. Í tölvupóstum frá álitsbeiðanda til seljanda frá því í nóvember sl. kemur fram að hún krefur hann um greiðslu fyrir varahlutinn sem hann sendi ásamt póströfukostnaði ef í ljós komi að ástæða bilunarinnar sé ekki óhreinindi.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda segir eftirfarandi:

„Við höfum útskýrt ástæðu til X hvers vegna þetta kom fyrir hjá henni, en þetta er vegna óhreininda sem berast með vatni. Yfirleitt með kalda. Þá kemur fyrirstaða og þau brjóta skiptinn. Gallar í vöru koma til, mjög fljótlega, ekki eftir u.þ.b. 1 ár. Óheppni X og hennar rörlagningamanns hefur verið rætt og mættum við X með greiðslu sem við töldum okkur ekki þurfa að gera, og gerðum ýtarlega grein fyrir því. Það má gjarnan nefna að stykki það er X vill ekki greiða fyrir nú er sama stykki er henni var þá sent, en rörlagningamaðurinn missti í gólfíð og braut og var ekki krafinn um greiðslu. Ég fór fram á að hún skilaði blöndunartæki er við skiptum út hjá henni, en það hefur hún ekki gert. Þegar óhreinindi eru í eldsneyti véla er það ekki vélinni að kenna að upp koma gangtruflanir. X er velkomið að hefja lögsókna á hendur okkur, en hún þarf að færa tæknilegar sönnur á sína kvörtun.“

V

Athugasemdir álitsbeiðanda

Í athugasemdum álitsbeiðanda kemur fram að ekki sé rétt að pípulagningamaðurinn sem tengt hafi blöndunartækin hafi misst umrætt stykki í gólfið og það brotnað við það heldur hafi það farið í sundur þegar tækin voru aftengd. Þá segir álitsbeiðandi að seljandi hafi aldrei farið fram á að fá upphaflegu blöndunartækin en nota hafi þurft stykki úr þeim í tækin sem komið hafi í staðinn til þess að allt kæmist í lag. Þá segir orðrétt í athugasemdunum:

„Söluaðilinn heldur því fram að tækin hafi bilað vegna óhreininda sem berast með vatni. Mér finnst í fyrsta lagi mjög óeðlilegt að tvö sett af síum dugi ekki til þess að halda óhreinindum frá tækjunum og eins og fram kom í greinargerð pípulagningameistarans fann hann engin óhreinindi í tækjunum. Í öðru lagi finnst mér óeðlilegt að óhreinindi sem eru svo mögnuð að geta borist í gegnum tvö sett af síum og eyðilagt stykki í blöndunartækjunum skuli hverfa algjörlega eftir það og tel að þetta geti ekki staðist heldur hljóti að vera um að ræða lélega vöru ef sama stykkið brotnar í þessum tækjum eftir nokkurra mánaða notkun og talið var að væri bilað í fyrri tækjunum.“

VI

Niðurstaða kæruneftdarinnar

Kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og verslunarinnar Innréttinga og tækja 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 kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa. Ágreiningur aðila fellur undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup.

Eins og rakið er að framan keypti álitsbeiðandi sturtuklefa og blöndunartæki af Innréttingum og tækjum 18. janúar 2010. Í ljós kom að skipta þurfti um blöndunartækin og lét seljandi henni í té ný blöndunartæki nokkru síðar. Nýju tækin biluðu 13. nóvember sl. Seljandi sendi álitsbeiðanda varahlut í tækin í póströfu að fjárhæð kr. 3.714 sem álitsbeiðandi fékk tilkynningu um 17. nóvember sl. Ekki kemur skýrlega fram hvort varahluturinn hefur verið settur í tækin en gera verður ráð fyrir því að svo sé en ekki kemur annað fram hjá álitsbeiðanda en tækin virki nú eins og þau eiga að gera. Enda þótt álitsbeiðandi hafi í fyrstu fengið tæki sem reyndust biluð, og reynsla hennar af þessum blöndunartækjum sé ekki góð, verður ekki horft fram hjá því að miða verður niðurstöðu í málinu við nýrri tækin sem hún fékk, en ekki bæði tækin í senn. Það er álit kæruneftdarinnar, ekki síst með hliðsjón af skoðun starfsmanns Z ehf., að ekki sé leitt í ljós að bilun í tækjunum stafi af óhreinindum í vatni eins og seljandi heldur fram. Verði álitsbeiðanda því ekki kennt um hvers vegna nýrri tækin biluðu heldur verður að líta svo á að um galla í blöndunartækjunum hafi verið að ræða, sbr. ákvæði 15. og 16. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup.

Til þess að riftun á kaupum á söluhlut sé heimil eftir ákvæðum neytendakaupalaga verður að vera um að ræða galla sem ekki telst óverulegur, sbr. ákvæði d-liðar 1. mgr. 26. gr. og 32. gr. laganna, þ.e. að gallinn verður að teljast verulegur. Í því tilviki sem hér er til meðferðar er það álit kæruneftdarinnar að gallinn sé ekki það verulegur að hægt sé að fallast á riftun kaupanna eins og álitsbeiðandi krefst. Það er hins vegar álit kæruneftdarinnar að álitsbeiðandi eigi rétt til þess að seljandi bæti úr þessum galla, sbr. ákvæði b-liðar 1. mgr. 26. gr. laganna. Því beri seljanda að greiða sjálfur varahlutinn í

blöndunartækin komin á staðinn, þ.e. póströfuna sem er að fjárhæð kr. 3.714. Eins og afstöðu seljanda til krafna álitsbeiðanda hefur verið háttað álitur kærunefndin að seljanda beri einnig að greiða kostnað við skoðun á blöndunartækjunum, kr. 5.108. Til þess að álitsbeiðandi fá gallann bæt看 að fullu er það álit kærunefndarinnar að seljanda sé skylt að greiða kostnað við að koma varahlutum fyrir í tækjunum.

VII
Álitsorð

Seljandi, Y, greiði álitsbeiðanda, X, kr. 8.822, og greiði kostnað við að koma fyrir varahlut í blöndunartæki hennar.

Friðgeir Björnsson
formaður

Ólafur R. Guðmundsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir