

M-8/2011. Álit 23. júní 2011.

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 23. júní gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-8/2011.

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 6. janúar sl. bað X, hér eftir nefnd álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á sjálfvirkri kaffivél hjá Y, hér eftir nefndur seljandi. Kaffivélin var keypt skömmu fyrir jólin 2007 og kveður álitsbeiðandi vélinna hafa bilað tvívegis og nú sé vélin ónýtt. Álitsbeiðandi gerir kröfu um að seljandi láti álitsbeiðanda fá nýja sambærilega vél eða verulegan afslátt af verði nýrrar kaffivélar.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. þann 13. janúar sl., var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og var frestur til að skila þeim veittur til 25. janúar. Andsvör seljanda bárust kæruneftndinni 27. janúar. Hinn 28. janúar voru álitsbeiðanda send andsvörin til upplýsinga og bent á heimild til að gera athugasemdir vegna andvaranna.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi fékk sjálfvirka kaffivél í jólagjöf um jólin 2007 sem keypt var nokkrum dögum fyrr. Í byrjun árs 2010 kom fram bilun í kaffikvörn vélarinnar og var gert við hana á verkstæði sem seljandi benti á. Á haustmánuðum 2010 kom fram önnur bilun í kaffivélinni sem verkstæðið gat ekki gert við sökum þess að ekki var hægt að fá tiltekinn varahlut í vélinna. Er kaffivélin ónýtt vegna þessa. Álitsbeiðandi telur óeðlilegt að dýr kaffivél ónýttist á rúmum tveimur árum og sættir sig ekki við 10% afslátt sem seljandi hefur boðið af verði nýrrar vélar vegna ástands gömlu vélarinnar.

IV

Andsvör seljanda

Andsvör seljanda bárust 27. janúar og hljóða svo:

„Miðað við þær upplýsingar og gögn sem ég hef varðandi þetta mál að þá hefur Y hafnað ábyrgð vegna þess að ábyrgð hefur runnið út fyrir jól 2009 miðað við kaup rétt fyrir jól 2007 (hef reyndar ekki upplýsingar um kaupnótu en man samt að hafa séð að kaup áttu sér stað hjá okkur). Vélin bilar eftir þann tíma og viðgerð hefur ekki gengið og síðar komið í ljós að varahlutur sé ekki fáanlegur. Til að koma til móts við viðskiptavin að þá bauð Y þeim nýja vél með 10% afslætti.

Til að koma betur til móts við viðskiptavin að þá er Y tilbúið til að afhenda nýja kaffivél með 20% afslætti af neðangreindum vélum. Gildir það tilboð til 15. febrúar.“

V

Niðurstaða kæruneftndarinnar

Kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og seljanda 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, sbr. 1. gr. laganna.

Í 15. gr. laga um neytendakaup er fjallað um hvaða eiginleika söluhlutur þarf að hafa. Í b-lið 2. mgr. segir að söluhluturinn skuli „hafa þá eiginleika til að bera sem neytandinn mátti vænta við kaup á slíkum söluhlut að því er varðar endingu og annað“. Í a-lið 1. mgr. 16. gr. sömu laga segir að söluhlutur teljist gallaður ef hann er ekki í samræmi við þær kröfur sem fram koma í 15. gr. 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.

Í 6. kafli neytendakaupalaga er fjallað um þau úrræði sem neytandi hefur ef söluhlutur reynist gallaður. Kemur fram í 27. gr. að neytandi þarf að tilkynna um gallann innan tiltekinna tímamarka til að geta beitt þeim úrræðum sem löggin tiltaka. Segir svo í 2. mgr. 27. gr.:

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. másl. eiga ekki við ef um er að ræða galla skv. g-lið 2. mgr. 15. gr.

Í athugasemdum við 27. gr. fúmvarpsins sem varð að neytendakaupalögum nr. 48/2003 segir m.a. eftirfarandi:

Reglunni er ætlað að styrkja rétt neytanda, enda getur tveggja ára reglan verið ströng í garð neytanda þegar um er að ræða leynda galla við kaup á hlut sem á að endast lengi. Það getur gerst að verulegir gallar komi ekki í ljós fyrr en löngu eftir afhendingu. Getur þá verið ósanngjarnt ef neytanda er með öllu ómögulegt að bera gallann fyrir sig ef hann tilkynnir um gallann innan hæfilegs tíma frá því að hann varð hans var.

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.

Erfitt getur reynst að ákvarða eðlilegan endingartíma einstakra kaffivéla. Þær eru mismunandi að gæðum og það mæðir mismikið á þeim. Hér er um að ræða sjálfvirka kaffivél sem búin er ýmsum möguleikum og er mun dýrari en hefðbundin kaffivél.

Algengt er að kaffivélar svipaðar þeirri sem um er deilt í málinu fyrirfinnist á kaffistofum vinnustaða, enda ágangur jafnan töluverður á slíkum stöðum og vélarnar einfaldar í notkun. Í þessu máli liggur fyrir að kaffivélin var höfð til nota á venjubundnu heimili. Rök leiða því til þess að álagið hafi ekki verið óhóflegt og því bagalegt fyrir álitsbeiðanda að vélin bili svo stuttu eftir kaup.

Ljóst er að kaffivélin bilaði fyrst í upphafi árs 2010 þegar hún var rétt rúmlega tveggja ára. Var þá gert við hana á verkstæði með fullnægjandi hætti. Hins vegar bilar hún aftur á haustmánuðum 2010 og er lýst ónýt í kjölfarið þar sem ekki fengust nauðsynlegir varahlutir í hana. Verður að telja að neytandi megi vænta þess að slík kaffivél hafi lengri endingu en raunin er í þessu máli, sbr. b-liður 2. mgr. 15. gr., sbr. einnig 2. ml. 2. mgr. 27. gr.

neytendakaupalaga. Þá má einnig sjá á orðalagi í greinargerð með 27. gr. neytendakaupalaga að rétt þykir að fimm ára reglan sé látin gilda þegar um vafatilvik er að ræða.

Með tilliti til alls framangreinds, atvika málsins, eðli bilunarinnar og framangreindra athugasemda í lagafrumvarpi við 2. mgr. 27. gr. neytendakaupalaga, er það niðurstaða kærunefndarinnar að álitsbeiðandi hafi ekki glatað rétti til að bera fyrir sig gallann á kaffivélinni. Álítur kærunefndin því að fimm ára kvörtunarregla eigi við um kaffivélina sem um er deilt í málinu.

Álitsbeiðandi hefur gert kröfu um að fá afhenta nýja sambærilega kaffivél, eða verulegan afslátt af verði nýrrar kaffivélar. Í 29. gr. neytendakaupalaga kemur fram að neytandi geti valið á milli þess að krefja seljanda um úrbætur á galla á eigin reikning eða krefjast nýrrar afhendingar af seljanda. Óumdeilt er í málinu að til úrbóta getur ekki komið þar sem nauðsynlegir varahlutir eru ófáanlegir og hefur kaffivélin því verið lýst ónýt. Kærunefndin telur því að seljanda beri að afhenda álitsbeiðanda sambærilega kaffivél og þá sem eyðilagðist.

VI

Álitsorð

Seljandi, Y, láti X í té sambærilega kaffivél og þá sem gölluð var.

Áslaug Árnadóttir
formaður

Ólafur Reynir Guðmundsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir