

M-40/2011. Álit 16. febrúar 2012.

Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 16. febrúar 2012 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-40/2011.

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 13. apríl 2011 bað X, hér eftir nefndur álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna frystiskáps sem keyptur var nokkrum árum áður hjá Y, hér eftir nefnd seljandi. Álitsbeiðandi segir frystiskápin hafa verið gallaðan og krefst þess að seljandi greiði viðgerðarkostnað.

II

Málsmeðferð kærunefndarinnar

Með bréfi var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og var tveggja vikna frestur veittur til að skila þeim. Andsvör seljanda bárust nefndinni 6. júlí 2011. Hinn 31. ágúst voru álitsbeiðanda send andsvörin til upplýsinga og bent á heimild hans til að hafa uppi athugasemdir vegna andsvaranna. Hann nýtti sér þá heimild og skilaði athugasemdum sínum 12. september 2011. Seljandi fékk athugasemdir álitsbeiðanda sendar til upplýsinga hinn 11. október 2011 og var einnig gefinn kostur á að koma sínum athugasemdum á framfæri við nefndina ef einhverjar væru.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi keypti kælikáp með frysti hjá seljanda hinn 4. maí 2006. Skápurinn er af gerðinni General Electric og greiddi álitsbeiðandi kr. 268.248 fyrir skápinn með 5% afslætti.

Álitsbeiðandi segir að í desember 2010 hafi hann hringt í seljanda og kvartað yfir því að frystirinn í skápnunum hefði hætt að virka og þær vörur sem í honum voru höfðu afþýðst og skemmt. Seljandi tjáði álitsbeiðanda að hafa samband við þjónustuverkstæðið sitt Z. Það gerði álitsbeiðandi og fékk þær upplýsingar frá verkstæðinu að þeir gætu ekki lagt mat á hugsanlega bilun nema þeir fengu skápinn til sín. Þeir veltu þó upp möguleikum símleiðis um bilað rafborð eða kælipressu. Daginn eftir símtalið, þegar skápurinn hafði staðið auður í sólarhring, kom aftur frost í hann. Álitsbeiðandi furðaði sig á þessu og aðhafðist ekki frekar enda taldi hann að um tilfallandi frostfall hafi verið að ræða og fannst honum frystirinn nú vinna eðlilega.

Í mars 2011 gerist það hins vegar aftur að frystirinn hættir að frysta. Álitsbeiðandi segist þá hafa talað við seljanda og borið fyrir sig að fimm ára kvörtunarfrestur ætti við um skápinn. Seljandi vildi ekki leggja mat á slíkt fyrr en eftir að viðgerðarmenn hefðu skoðað skápinn og metið hvers eðlis bilunin væri í skápnunum. Að því búnu hringir álitsbeiðandi á ný til verkstæðisins Z sem sendir mann til að kíkja á skápinn. Sá lagfærir frystirinn með því að skipta um blásaramótor sem var ónýtur. Viðgerðin átti sér stað 21. mars og borgaði álitsbeiðandi kr. 58.308 fyrir. Þegar álitsbeiðandi vildi að seljandi greiddi viðgerðarkostnaðinn hafnaði seljandi slíkri aðkomu og taldi gallann ekki falla undir fimm ára kvörtunarfrest. Um kröfur sínar segir álitsbeiðandi:

„Ég fer fram á að Y greiði viðgerðarkostnað við kælliskápinn/fyrstirinn þar sem að ég tel að kaupinn falli undir 27. gr. neytendakaupalaganna, nr. 48/2003, sem fjallar um að neytandi hafi allt að 5 ár til þess að bera fyrir sig galla á söluhlut megi ætla að honum sé ætlaður lengri endingar tími.

Í tilviki kælliskápa þeirra sem Y selur og eru frá GE tel ég að hér sé tvímælalaust um vöru að ræða sem ætlað er lengri endingartími, Y kynnir vörur sínar meðal annars sem hágæðavörur sem lesa má í kjöörðum fyrirtækisins en það er „Sérverslun með heimilistæki og innréttingar“ í hæsta gæðaflokki.

Þannig að ekki nóg með að varan falli að mínu mati undir það að vera vara sem ætlaður er lengri endingartími heldur taldi ég mig vera að kaupa vöru í hæsta gæðaflokki og að 5 ára endingartími væri lágmarks endingartími.

Galli kom fram innan 5 ára og var tilkynntur Y fyrir þann tíma sem slíkur.“

IV

Andsvör seljanda

Í svari seljanda segir að til þess að geta haft uppi athugasemdir vegna kvörtunar álitsbeiðanda verði seljandi að fá blásaramótorinn sem skipt var um í hendur. Nauðsynlegt sé að senda hann til framleiðanda til að fá úr því skorið hvað kom fyrir hann áður en tekin er afstaða til málsins. Seljandi segir ekki óalgengt að skemmdir verði á heimilistækjum vegna orsaka á borð við spennuflökt. Þá gerir seljandi sérstaka athugasemd við það að álitsbeiðandi hafi greitt viðgerðarreikning frá Z án fyrirvara.

V

Athugasemdir álitsbeiðanda við andsvör seljanda

Álitsbeiðandi segir ósköp eðlilegar skýringar fyrir því að málin hafi þróast eins og þau gerðu varðandi viðgerð á frystinum. Álitsbeiðandi segir að seljandi hafi bent sér á að hafa samband við Z, enda gæti seljandi ekki tekið afstöðu til ábyrgðarmála fyrir en menn á þeirra vegum væri búnir að skoða viðkomandi tæki. Álitsbeiðandi sætti sig við það og ber þjónustu Z vel söguna. Z hafi hins vegar bent álitsbeiðanda á að það væri ekki þeirra mál að ganga eftir ábyrgð hjá seljanda, það yrði álitsbeiðandi sjálfur að gera. Álitsbeiðandi segist hafa greitt reikning Z af þessum ástæðum og ætlaði í kjölfarið að fá kostnaðinn endurgreiddan af hálfu seljanda. Seljandi hafi hins vegar hafnað því þar sem þeir telji ekki að fimm ára kvörtunarfrestur eigi við í málinu. Segir álitsbeiðandi að við þá höfnun hafi seljandi ekki minnst á að fá gamla mótorinn til skoðunar, enginn slíkur fyrirvari hafi verið settur. Höfnunin hafi einfaldlega verið á grundvelli þess að fimm ára kvörtunarfrestur ætti ekki við í málinu. Álitsbeiðandi segist hafa tjáð seljanda aðra skoðun sína og að hann myndi fara með málið lengra til að sækja sinn rétt. Að lokum tekur álitsbeiðandi fram að seljandi geti nálgast blásaramótorinn hjá sér ef seljandi hafi áhuga á því, en skilur jafnframt ekki hvers vegna slík beiðni hefur ekki komið fram fyrir.

VI

Niðurstaða kærufndarinnar

Kærufnd 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 málsaðila fellur undir lög nr. 48/2003 um neytendakaupkaup (nkpl), 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.

Kærunefndin telur að í skilningi ofanefndra ákvæða sé ljóst að frystiskápurinn sem álitsbeiðandi keypti hafi verið haldinn galla. Álitur kærunefndin að vænta megi þess að blásaramótor í frystiskápum hafi mun betri endingu en um er að ræða í þessu tilviki.

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 hlutum 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 hlutum er ætlað að virka lengi á viðunandi hátt.

Eðlilegur endingartími frystiskápa getur vissulega verið mismunandi eftir tegundum og erfitt að slá því föstu í eitt skipti fyrir öll hvað sé eðlilegt í þeim efnunum. Í þessu máli er um að ræða rúmlega fjögurra og hálfars gamlan frystiskáp sem bilaði þannig að skipta þurfti um mikilvægan búnað. Samkvæmt upplýsingum sem nefndin hefur aflað sér verður ekki litið á blásaramótor sem slithlut, heldur þvert á móti sem grundvallarhlut í slíkum kælliskápum sem um er deilt í máli þessu.

Kærunefndin telur að búast megi við því að skápar þeirrar tegundar sem álitsbeiðandi keypti dugi í lengri tíma en raunin varð. Með tilliti til 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 frystiskápnum. Litur kærunefndin svo á að slíkum hlut sé ætlaður verulega lengri endingartími en almennt gerist um söluhluti og að fimm ára kvörtunarregla eigi við í málinu.

Álitsbeiðandi hefur farið fram á að seljandi greiði viðgerðarkostnað vegna gallans að fullu. Samkvæmt 1. mgr. 29. gr. nkpl. getur neytandi krafist seljanda um úrbætur á galla fyrir eigin reikning og telur kærunefndin að eins og mál þetta liggur fyrir verði að fallast á kröfur álitsbeiðanda á grundvelli þessa lagaákvæðis. Samkvæmt 1. mgr. 30. gr. skulu úrbætur ennfremur fara fram án kostnaðar og verulegs óhagræðis fyrir neytanda, innan hæfilegs tíma og þannig að neytandinn fái bætt útgjöld sín úr hendi seljanda. Metur kærunefndin það svo að ljóst sé að seljandi þurfi að endurgreiða álitsbeiðanda þann viðgerðarkostnað sem hann greiddi vegna viðgerðarinnar, þ.e. kr. 58.308, og breytir þar engu um þótt álitsbeiðandi hafi ekki gert fyrirvara við greiðslu reikningsins á sínum tíma.

VI

Álitsorð

Seljandi, Y, endurgreiði álitsbeiðanda, X, viðgerðarkostnað vegna galla á kæli- og frystiskáp, að fjárhæð kr. 58.308.

Áslaug Árnadóttir

Lárus M.K. Ólafsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir