

M-64/2011. Álit 24. janúar 2012.

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 24. janúar 2012 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-64/2011.

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 4. júlí sl. bað X, hér eftir nefnd álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna frystiskáps sem hún keypti nokkrum árum áður hjá Y, hér eftir nefnd seljandi. Álitsbeiðandi segir tækið frystiskápin hafa verið gallaðan og krefst þess að seljandi greiði viðgerðarkostnað.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. hinn 18. júlí 2011, var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og var tveggja vikna frestur veittur til að skila þeim. Engin gögn bárust frá seljanda. Hinn 17. ágúst var seljanda tilkynnt með bréfi að meðferð málsins væri lokið og það yrði tekið til efnismeðferðar á grundvelli fyrirbyggjandi gagna.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Rök álitsbeiðanda eru eftirfarandi:

„Í apríl sl. bilaði frystiskápurinn. Hann hafði í talsverðan tíma áður gefið frá sér sérkennilegt hljóð en þegar hann bilaði þá slökkti hann á sér og ekki var hægt að ræsa hann aftur. Viðgerðamenn frá Z úrskurðuðu að um bilun í stýringu (heila) væri að ræða og það þyrfti að skipta henni út. Þeir bentu mér á að tala við A hjá Y og sjá hvort þeir myndu taka á sig kostnaðinn þar sem tækið væri ekki orðið fimm ára. Ég hafði samband við A og samþykkti hann góðfúslega að Y myndu borga kostnaðinn. Eftir að viðgerðamenn höfðu gert við skápin og gefið út reikning kom í ljós að Heimilistæki ætluðu að borga einungis helminginn af reikningnum, þrátt fyrir að hafa gefið munnlegt loford um annað. Ég hafði aftur samband við A og kannaðist hann þá ekkert við að hafa lofað hinu, þ.e. að þeir greiddu allan reikninginn.

Ég fer fram á að Y greiði allan kostnað við viðgerð á stýringu í frystiskápnunum. Bæði sökum þess að frystiskápurinn er ekki orðinn fimm ára gamall og að mati viðgerðamanna óeðlilegt að stýring dugi ekki lengur en hún gerði. Eins sökum þess að talsmaður fyrirtækisins veitti munnlegt loford um að viðgerð yrði greidd að fullu. Ég er þegar búin að greiða 50% af kostnaði við viðgerð, krónur 25.393 krónur (get sent ykkur afrit) og fer fram á að Y endurgreiði mér þessa upphæð. Viðgerð fór fram í maí 2011.“

IV

Andsvör seljanda

Engin andsvör frá seljanda liggja fyrir í málinu og er álit þetta unnið á grundvelli þeirra upplýsinga og gagna sem nefndin gat stuðst við.

V

Niðurstaða kæruneftndarinnar

Kærunefnd 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.

Í 6. kafla 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 neytenda, 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 söluhlutur er ætlaður er unnt að byggja á því mati sem fram fer skv. b-lið 2. mgr. 15. gr. frumvarpsins.

Það er álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa að þar sem um er að ræða bilun í stýringu (heila) frystiskápsins eigi fimm ára kvörtunarfrestur við í málinu. Lítur kærunefndin svo á að slíkum hlutum sé ætlaður verulega lengri endingartími en almennt gerist um söluhluti og því hafi álitsbeiðandi ekki glatað rétti til að bera fyrir sig galla á hlutnum í skilningi 15. – 16. gr. laganna, enda innan við fimm ár síðan kaupin áttu sér stað.

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. Telur kærunefndin að seljandi þurfi að endurgreiða álitsbeiðanda þann hluta viðgerðarkostnaðarins sem hann hefur þurft að greiða, þ.e. helming kostnaðarins að fjárhæð kr. 25.393.

Álitsorð

Seljandi, Y, skal greiða álitsbeiðanda, X, 25.393 kr.

Áslaug Árnadóttir

Lárus M.K. Ólafsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir