

M-55/2011. Álit 15. desember 2011.

Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 15. desember 2011 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-55/2011.

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 18. júlí sl. bað X, hér eftir nefnd álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á kaffivél hjá Y, hér eftir nefndur seljandi. Kaffivélin var keypt 7. október 2007 og kveður álitsbeiðandi vélin hafa bilað margsinnis. Álitsbeiðandi gerir kröfu um að seljandi láti álitsbeiðanda fá nýja sambærilega vél.

II

Málsmeðferð kærunefndarinnar

Með bréfi, dags. þann 15. september sl., var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og var tveggja vikna frestur veittur til að skila þeim. Andsvör seljanda bárust kærunefndinni 30. september. Sama dag voru álitsbeiðanda send andsvörin til upplýsinga og bent á heimild til að gera athugasemdir vegna andsvaranna. Andsvör álitsbeiðanda bárust 3. október 2011.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi kveðst hafa keypt Miele kaffivél af seljanda þann 7. október 2007. Hefur álitsbeiðandi ekki geta lagt fram kvittun fyrir kaupunum. Álitsbeiðandi kveður kaffivélin hafa bilað að minnsta kosti fjórum sinnum á fyrstu tveimur árunum frá söludegi, en álitsbeiðandi hefur ekki geta sýnt fram á gögn um hvað hafi bilað og hvenær. Álitsbeiðandi hefur lagt fram fjórar verkbeiðnir af verkstæði seljanda vegna bilana í umræddri kaffikönnu. Verkbeiðnirnar eru ódagsettar, en þær bera með sér að gert hafi verið við ýmsa hluti í vélinni. Álitsbeiðandi hefur sent nefndinni þrjá reikninga vegna viðgerða á kaffikönnunni, dags. 14. september 2009, 22. júní 2010 og 30. júlí 2010, samtals að fjárhæð 78.688 kr. Kveður hún viðgerðir oft hafa tekið langan tíma, allt að þremur mánuðum í eitt skiptið.

Álitsbeiðandi telur að bilanatíði í könnunni sé ekki eðlileg og krefst þess að fá nýja könnu í fullri ábyrgð eða endurgreiðslu.

IV

Andsvör seljanda

Andsvör seljanda bárust 30. september og hljóða svo:

„Eftir að hafa skoðað málið þá er það okkar tillaga að málinu verði vísað frá Kærunefndinni en rökstuðningur okkar er sem hér segir:

Úr tölvukerfi kaffivélarinnar má lesa eftirfarandi upplýsingar um notkun:

Heitt vatn	466
Gufuhitun	366
Espresso bollar	341
Tvöfaldir espresso bollar	74
Kaffibollar	10.413
Tvöfaldir kaffibollar	840
Cappucino	1.931

Heitt vatn	193
Froður	8.499
Decaling kerfi	40
Hreinsi kerfi	63
Samtals	14.507 (kaffibollar sem verður að teljast mikil notkun)

Til að tryggja eðlilegt viðhald vélarinnar kemur vélin sjálf með tillögu varðandi hreinsun „Descaling“ sem hefur gerst 40 sinnum. Til að tryggja hreinsun þarf að setja tvær töflur í hvert sinn í vatnstank vélarinnar samkvæmt leiðbeiningum framleiðanda. Samkvæmt [seljanda] hefur viðskiptavinurinn aðeins keypt 36 töflur sem er u.þ.b. helmingi minna en framleiðandi óskar eftir.

Þá kemur fram í sölusögu vélarinnar að hreinsikerfi vélarinnar hafi verið sett í gang 63 sinnum. Samkvæmt viðskiptakerfi [seljanda] hefur viðskiptavinurinn keypt 50 hreinsitöflur sem er nokkurn veginn í lagi en samt undir fyrirmælum framleiðanda þar sem eina töflu á að nota í hvert skipti.

Aðal vandamálin í þessu tilfelli virðast tengjast froðumyndun við gerð Cappuccino sem er um 60% af notkun vélarinnar. Til að tryggja góða froðumyndun þarf að þrifa froðukerfi vélarinnar daglega og strax eftir notkun. Því miður hefur þetta ekki verið gert samanber sögu vélarinnar.

Þá þarf að dæla vatni inn á froðukerfi vélarinnar eftir að „Descaling“ hefur verið notað þar sem froðukerfið vatnstæmist við umrædda aðgerð. Fyrirmæli framleiðanda um þetta eru á síðu 70 í notendabæklingi. Það er sannfæring okkar að þetta sé í raun hin aðalástæða fyrir vandræðum varðandi gerð froðu hjá viðskiptavini okkar.

Niðurstaðan er því sem hér segir:

Ekki hefur verið farið eftir fyrirmælum framleiðanda varðandi hreinsun og umhirðu vélarinnar og þ.a.l. leggjum við til að þessu málið verði vísað frá.“

V

Andsvör álitsbeiðanda.

Andsvör álitsbeiðanda bárust 3. október 2011. Þar mótmælir álitsbeiðandi því að hún hafi notað kaffivélina jafn mikið og seljandi gefur til kynna. Einnig kveðst álitsbeiðandi hafa farið að fyrirmælum við þrif vélarinnar og bendir á að hún hafi keypt hreinsivörur án þess að kaupin hafi verið merkt henni sérstaklega og því sé fjöldi hreinsana í bréfi seljanda ekki réttur.

VI.

Niðurstaða kærunefndarinnar

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 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 lögin 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. málsl. 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 söluhlut er ætlaður er unnt að byggja á því mati sem fram fer skv. b-lið 2. mgr. 15. gr. fúmvarpsins. 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. 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.

Í gögnum þeim sem bárust frá álitsbeiðanda kemur fram að vélin hafi verið notuð til gerðar á um 14.500 kaffibollum og sé það mjög mikil notkun á tæpum fimm árum. Álitsbeiðandi mótmælir því að vélin hafi verið notuð svo mikið sem seljandi heldur fram. Umrædd notkun samsvarar rúmlega 8 kaffibollum á dag og getur slík notkun ekki talist óhófleg eða umfram það sem ætlast má til af vönduðum kaffivélum.

Seljandi heldur því fram að viðhaldi álitsbeiðanda á vélinni hafi verið ábótavant, en ekki verður talið að seljandi hafi, gegn mótmælum álitsbeiðanda, sýnt fram á að svo sé.

Af gögnum málsins virðist mega ráða að í öll skipti sem vélin hefur bilað hafi verið gert við hana á verkstæði seljanda með fullnægjandi hætti. Hefur álitsbeiðandi lagt fram reikninga vegna viðgerðanna samtals að fjárhæð 78.688 kr. Álitsbeiðandi krefst afhendingar á nýrri vél eða endurgreiðslu.

Kærunefndin álitur að ekki séu efni til riftunar í samræmi við 32. gr. nkpl., enda hefur ekki verið sýnt fram á að verulegir gallar hafi verið á umræddri kaffivél. Þá er ekki hægt að fallast á með álitsbeiðanda að af úrbótum hafi ekki orðið. Þvert á móti er það mat kærunefndarinnar að seljandi hafi boðið álitsbeiðanda úrræði sem telja verður í fullu samræmi

við ákvæði neytendakaupalaga nr. 48/2003. Því hafnar kærunefndin kröfum álitsbeiðanda um að viðurkenndur verður réttur hennar til riftunar og endurgreiðslu eða afhendingar á nýrri kaffivél. Hins vegar bar seljanda að gera við kaffivélina álitsbeiðanda að kostnaðarlausu í fimm ár frá kaupunum. Ber seljanda því að endurgreiða álitsbeiðanda þær 78.688 kr. sem hún hefur þurft að greiða vegna viðgerða á vélinni á þessum tíma.

VI

Álitsorð

Seljandi, Y greiði álitsbeiðanda, X, 78.688 kr.

Áslaug Árnadóttir

Lárus M.K. Ólafsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir