

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 9. janúar gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-76/2011:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hin 17. ágúst 2011 bað X, hér eftir nefnd álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa sinna á þvottavél af fyrirtækinu Y, hér eftir nefnt seljandi. Gerir álitsbeiðandi þær kröfur að fá afhenta nýja þvottavél í stað þeirrar sem hún keypti af seljanda í janúar 2007.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi kæruneftndarinnar, dags. 18. ágúst 2011, var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni. Andsvör bárust hinn 30. ágúst og voru send álitsbeiðanda með bréfi, dags. 31. ágúst, og honum gefinn kostur á að gera athugasemdir við þau. Athugasemdir álitsbeiðanda bárust nefndinni hinn 7. september 2011. Voru þær kynntar seljanda með bréfi, dags. 30. nóvember 2011, en engar frekari athugasemdir bárust.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Hinn 3. janúar 2007 keypti álitsbeiðandi þvottavél með þurrkara af gerðinni Zanussi af seljanda. Samkvæmt reikningi sem lagður er fram í málinu var kaupverð vélarinnar 84.253 kr. Samkvæmt gögnum sem lögð voru fyrir nefndina var skipt um stýrikort í vélinni í kjölfar bilunnar hinn 8. maí 2009 og aftur hinn 3. desember 2010. Þessar viðgerðir hafi verið framkvæmdar álitsbeiðanda að kostnaðarlausu. Vélin hafi hins vegar bilað í þriðja sinn í aprílmánuði 2011, og þá hafi seljandi neitað að gera við vélin á sinn kostnað.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda segir m.a.:

„Eins og segir í bréfi X þá bilar vélin í maí 2009, miðað við að vélin var keypt 3. janúar 2007 þá hefur vélin verið í notkun í 28 mánuði áður en hún bilaði.

Þar sem ábyrgðarramminn var 3 ár þegar vélin var seld þá var að sjálfsgöðu skipt um stýringu. Vélin bilar síðan aftur í desember 2010 og er þá búin að vera í notkun í 19 mánuði miðað við síðustu viðgerð og aftur var skipt um stýringu í vélinni. Haft var á orði við Z sem var tengiliður X við okkur, að við værum ekki tilbúnir að halda áfram að skipta um stýringu í ábyrgð ef bilun kæmi upp aftur.“

Hafnar seljandi því alfarið kröfu um frekari viðgerðir, en heldur auk þess fram að þvottavélin hafi verið notuð til að þvo þvott í tengslum við atvinnustarfsemi, og sé slíkt brot á ábyrgðarskilmálum.

V

Niðurstaða kæruneftndarinnar

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

Aðilar málsins eru í raun samsaga hvað varðar bilanasögu þeirrar vélar sem hér um ræðir. Er

Því ljóst að umrædd bilun, það er í stýringu vélarinnar, kom fyrst fram í vélinni tveimur árum og fjórum mánuðum eftir kaupin.

Það er mat nefndarinnar að þvottavél sú sem hér um ræðir falli undir reglu 2. málslíðar 2. mgr. 27. gr. laga um neytendakaup, þ.e. svokallaða fimm ára reglu. Fimm ára kvörtunarfrestur gildir um söluhluti, eða hluta þeirra, sem ætlaður er verulega lengri endingartími en gerist um söluhluti almennt. Það er mat nefndarinnar að álitsbeiðandi hafi mátt vænta þess að umrædd þvottavél entist mun lengur en tæp tvö og hálf ár, eins og raunin varð, án þess að bilun af þessu tagi kæmi fram. Er það því jafnframt mat nefndarinnar að um galla sé að ræða í skilningi b-liðar 2. mgr. 15. gr. laga um neytendakaup. Umrædd fimm ára regla felur það svo í sér að kaupandi getur kvartað vegna galla sem fram kemur í allt að fimm ár frá afhendingardegi.

Það að vélin hafi verið seld með þriggja ára ábyrgð breytir svo engu um þessa niðurstöðu, enda eru lög um neytendakaup ófrávikjanleg, sbr. 1. mgr. 3. gr. þeirra, og er óheimilt að bera fyrir sig kjör sem eru neytanda óhagstæðari en leiða mundi af lögnum.

Þá er fullyrðingu seljanda um að vélin sé notuð í tengslum við atvinnurekstur harðlega mótmælt af álitsbeiðanda. Sú fullyrðing seljanda er ekki studd neinum frekari gögnum, og álitsbeiðandi er sjálfur skráður kaupandi á greiðslukvittun vegna kaupanna. Kemur því ekki til frekari skoðunar hvort meint notkun vélarinnar í tengslum við atvinnurekstur breyti einhverju um réttarstöðu aðila.

Þá telur nefndin óhjákvæmilegt að líta heildstætt á bilanasögu þeirrar vélar sem hér um ræðir. Þannig er það mat nefndarinnar að óeðlilegt sé að sama bilunin komi þrisvar upp í sömu vél, jafnvel þó einhver tími líði milli bilananna. Telur nefndin því nægilega sýnt fram á að galli hafi verið til staðar þegar við afhendingu vélarinnar til álitsbeiðanda og að þrátt fyrir tilraunir hafi ekki tekist að bæta úr þeim galla. Virðist því sem ekki hafi tekist að komast fyrir rót vandans við fyrri viðgerðir.

Í 1. mgr. 29. gr. laga um neytendakaup kemur fram að neytandi geti, vegna galla, valið um að krefja seljanda um viðgerð á hlutnum eða krafist nýrrar afhendingar, þannig að seljandi afhendi þá nýjan hlut, ógallaðan, í stað þess gallaða. Þessi réttur neytanda er þó ekki fyrir hendi sé til staðar hindrun sem seljandi ræður ekki við eða það hefur í för með sér ósanngjarnan kostnað fyrir hann. Sé sú raunin koma önnur vanefndaúrræði, svo sem afsláttur eða riftun, til skoðunar. Í máli því sem hér um ræðir hefur seljandi ekki borið fyrir sig að ný afhending mundi hafa í för með sér ósanngjarnan kostnað eða að einhver óviðráðanleg hindrun sé til staðar. Verður því að telja að álitsbeiðandi eigi rétt á að krefjast nýrrar vélar úr hendi seljanda, sbr. áðurnefnda 1. mgr. 29. gr. Það breytir þeirri niðurstöðu ekki að í 2. mgr. 30. gr. er kveðið á um að seljandi eigi alla jafna ekki rétt á að bæta úr sama galla með úrbótum eða nýrri afhendingu oftast en tvisvar, enda er ekki hægt að líta svo á að sú regla eigi við þegar neytandi fer sjálfur fram á nýja afhendingu, jafnvel þó tvívegis hafi verið gerð tilraun til að bæta úr gallanum með viðgerð, enda verður að telja að neytandinn eigi um þetta val sbr. 1. mgr. 29. gr.

Í ljósi alls framangreinds er því rétt að taka kröfu álitsbeiðanda um nýja afhendingu til greina.

Álitsorð

Seljandi, Y, afhendi X, nýja þvottavél, sambærilega eða sams konar þeirri sem hún keypti í verslun seljanda hinn 3. janúar 2007.

Áslaug Árnadóttir

Lárus Ólafsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir