

**M-91/2011. Álit 24. janúar 2012.**

## **Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa**

Hinn 24. janúar 2012 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-91/2011.

### **I**

#### **Álitaefni og kröfugerð**

Hinn 4. október sl. barst kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa beiðni um álit frá X, hér eftir nefndur álitsbeiðandi, vegna kaupa á þvottavél hjá Y, hér eftir nefndur seljandi. Álitsbeiðandi segir þvottavélina vera gallaða og krefst þess að seljandi greiði viðgerðarreikning sem er til kominn vegna gallans.

### **II**

#### **Málsmeðferð kærunefndarinnar**

Með bréfi, dags. þann 5. október 2011, var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og var tveggja vikna frestur veittur til að skila þeim. Andsvör seljanda bárust nefndinni 18. október. Hinn 21. október voru álitsbeiðanda send andsvörin til upplýsinga og bent á heimild hans til að hafa uppi athugasemdir vegna andvaranna. Engar frekari athugasemdir bárust og var málið tekið til efnislegrar meðferðar á grundvelli fyrirbyggjandi gagna.

### **III**

#### **Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda**

Álitsbeiðandi keypti þvottavél af gerðinni Whirlpool hjá seljanda hinn 13. september 2007 fyrir kr. 55.989. Hefur þvottavélin síðan verið í hefðbundinni notkun á heimili álitsbeiðanda sem býr einn.

Í september 2011 fór álitsbeiðandi með þvottavélina á verkstæði sem gerir við mikið af þvottavélum vegna hávaða og óhljóða sem bárust frá vélinni þegar hún var í gangi. Þar kom í ljós að skipta þurfti um legur og pakkdós í vélinni og hljóðaði reikningur verkstæðisins upp á kr. 41.541 fyrir varahluti og vinnu. Í álitsbeiðni segir svo eftirfarandi:

„Ég er einn í heimili og vélinn því ekki notuð óeðlilega mikið. Á verkstæðinu fékk ég þær upplýsingar að legur í þvottavélum færu ekki svona fljótt nema einhver galli væri í þeim eða "pakkdós" sem reyndist hafa lekið og skemmt legurnar. Þetta gæti hafa gerst fyrir talsverðum tíma síðan án þess að ég veitti því athygli þar sem þvottahús er staðsett í kjallara og ég heyrði ekkert til þvottavéla þegar verið er að þvo...

Legur ónýtar í þvottavélinni áður en hún nær 4 ára aldri frá kaupum. Ábyrgð á þetta dýrum heimilistækjum er 5 ár eftir því sem ég veit best. Eftir fjölda hringinga í fyrirtækið og sendingum á tölvupósti, fæ ég það svar að þeim komi þetta ekki við þar sem eingöngu sé um tveggja ára ábyrgð að ræða.“

Með framangreindum rökum fer álitsbeiðandi fram á að seljandi endurgreiði sér útlagðan kostnað vegna viðgerðarinnar.

### **IV**

## Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda segir eftirfarandi:

„Málið varðar bilun í þvottavél þar sem skipt var um legur eftir 4ra ára notkun. Bilun í legum eftir þetta langan tíma er aldrei hægt að heimfæra á verksmiðjugalla og þar af leiðandi 5 ára kvörtunarfrest, enda hefði þetta þá komið miklu fyrr fram, á fyrstu mánuðum notkunar. Legur í þvottavél geta bilað af margvíslegum ástæðum sem tengjast notkun á vélinni, án þess að framleiðslugalli komi nokkuð þar nærri, t.a.m. ef of mikið er sett í vélina. Við teljum því ósanngjarnt að ætla að framleiðandi eigi að bera ábyrgð á hlutum í þvottavél, þar sem ending þeirra er háð notkun, og er það óháð hve margir eru í heimili. Þetta er í samræmi við þá venju sem er á öðrum norðurlöndum, t.a.m. í Noregi þar sem sambærileg löggjöf er og á Íslandi, í sambærilegum tilvikum, en þar geta hlutar þvottavélar sem ending er háð notkun aldrei fallið undir 5 ára kvörtunarfrest, sbr. dælu, tromlu og legur.

Ennfremur er í erindinu vísað í að hjá Z hefði verið haldið fram að þetta gerðist ekki nema um galla væri að ræða. Þetta kom okkur og okkar þjónustuaðila A mjög á óvart þannig að við höfðum samband við Z til að fá þeirra viðbrögð. Þarna er klárlega um einhvern misskilning einnig að ræða þar sem Z getur ekki staðfest þetta, þvert á móti þá er hann á sama máli og okkar þjónustuaðili að ómögulegt er að segja hvað það er sem veldur bilun sem þessari og margir notkunarþættir sem eru framleiðanda óviðkomandi koma þar inn í.

Með tilliti til ofangreinds hafnar seljandi kröfum álitsbeiðanda um endurgreiðslu viðgerðarkostnaðar.

## V

### 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 a-lið 2. mgr. 15. gr. segir að söluhlutur skuli „henta í þeim tilgangi sem sambærilegir hlutir eru venjulega notaðir til“. Í b-lið 2. mgr. segir svo 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. laganna kemur fram 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 athugasemdum í lagafrumvarpi með a-lið 2. mgr. 15. gr. segir eftirfarandi:

*Í a-lið 2. mgr. er sá áskilnaður gerður að hlutur skuli henta í þeim tilgangi sem sambærilegir hlutir eru venjulega notaðir til. Söluhlutur skal því fullnægja ákveðnum almennum lágmarksskilyrðum hvað eiginleika varðar. Það er hins vegar ljóst að ólíkir hlutir geta verið mismunandi að gæðum án þess þó að sá lakasti teljist gallaður. Verður að taka sanngjarnt tillit til ýmissa atvika við kaupin við mat í þeim efnum.*

Í athugasemdum í lagafrumvarpi með b-lið 2. mgr. 15. gr. segir eftirfarandi:

*Svar við spurningunni um hvaða eiginleika neytandinn mátti vænta að söluhlutur hefði verður ekki byggt á væntingum einstakra neytenda. Þannig gæti neytandi með óeðlilega miklar væntingar ekki haldið því fram að söluhlutur væri gallaður þar sem hann væri ekki í samræmi við væntingar hans. Þess í stað byggist mat á því hvort hlutur sé gallaður á t.d. samningnum, verði hlutar eða upplýsingum sem gefnar voru við kaupin.*

Þó kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa geti fallist á með álitsbeiðanda að bagalegt sé að þvottavél bili eftir u.þ.b. fjögurra ára notkun telur hún að ekki hafi verið sýnt fram á að vélin hafi í raun verið haldin galla. Eðli bilunarinnar er þess eðlis að hæglega getur komið til þess að slík bilun verði án þess að galli hafi verið til staðar á þvottavélinni. Eins og segir í andsvörum seljanda og kærunefndin telur að taka megi undir, getur ýmislegt valdið því að skipta þurfi um legur í þvottavél á nokkurra ára fresti. Ekki er hægt að fallast á að þegar svo stendur á sé hægt að heimfæra það til framleiðslugalla án nægilegrar vissu þar að lútandi. Þegar af þessum ástæðum telur kærunefndin að hafna beri kröfum álitsbeiðanda í málinu.

## VI

### Álitsorð

Kröfum álitsbeiðanda, X, er hafnað.

---

Áslaug Árnadóttir

---

Lárus M.K. Ólafsson

---

Hildigunnur Hafsteinsdóttir