

M-111/2011. Álit 13. mars 2012.

Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 13. mars 2012 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-111/2011.

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 23. nóvember 2011 bað X, hér eftir nefnd álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna ísskáps sem hún keypti í raftækjaversluninni Y, hér eftir nefndur seljandi. Álitsbeiðandi segir ísskápinn gallaðan og krefst þess að seljandi greiði sér skaðabætur vegna útlagðs viðgerðarkostnaðar og annars tjóns sem hlaut af völdum gallans.

II

Málsmeðferð kærunefndarinnar

Með bréfi, dags. hinn 25. nóvember 2011, var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og var tveggja vikna frestur veittur til að skila þeim. Andsvör seljanda bárust nefndinni 9. desember 2011. Þann 15. desember 2011 voru álitsbeiðanda send andsvörin til upplýsinga og bent á heimild hans til að hafa uppi athugasemdir vegna andvaranna. Álitsbeiðandi hafði athugasemdir við andsvörin og skilaði þeim til nefndarinnar þann 28. desember 2011. Seljandi fékk athugasemdir álitsbeiðanda sendar þann 9. janúar 2012 og var jafnframt gefinn kostur á að koma frekari athugasemdum af sinni hálfu til nefndarinnar. Engar frekari athugasemdir bárust.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Þann 22. nóvember 2007 keypti álitsbeiðandi Whirlpool ísskáp með vatnskerfi og klakavél af seljanda. Segir álitsbeiðandi að haustið 2011 hafi bilun orðið í vatnssegulloka ísskápsins sem orsakaði leka og skemmdir á parketi á heimili álitsbeiðanda. Kveður álitsbeiðandi ágreiningsefnið milli sín og seljanda vera hver beri ábyrgð á biluninni. Álitsbeiðandi telur að um galla sé að ræða sem um gildi 5 ára kvörtunarfrestur, en seljandi hafi hafnað að slíkt eigi við um vatnssegulloka í þessum skáp.

Álitsbeiðandi gerir eftirfarandi kröfur:

1. Vatnssegullokinn verði bættur ásamt ísetningu.
2. Bætur á parketi sem skemmdist vegna lekans, enda varð parket í næsta herbergi „gegnsósa“ af lekanum.
3. Greiðslu kostnaðar við að taka rofann úr og bilanagreiningu samkvæmt reikningum frá Rafbraut og Ískulda.

IV

Andsvör seljanda

Seljandi segir að það sé mat þjónustuverkstæðis seljanda, Z, að líklegra sé en ekki að bilunin í ísskápnum stafí af utanaðkomandi þáttum, „og er það sem segja má eðlilegt slit“. Að mati seljanda er ósannað með öllu að um galla hafi verið að ræða og því geti hann ekki séð

„hvernig þetta á að falla undir ábyrgð söluaðila“. Seljandi segir að bæði Z og viðgerðaraðili sem álitshéiðandi fékk til að bilanagreina ísskápinn, séu sammála um þetta. Þannig geti hvorugur aðilinn staðfest að um galla hafi verið að ræða í skápnum auk þess sem þeir bendi báðir á að óhreinindi geti valdið slíkri bilun sem um ræðir.

Seljandi tekur fram varðandi tjón á gólfefnum að þegar viðgerðarmenn frá Z voru kallaðir á staðinn hafi álitshéiðandi kvartað undan því að skápurinn hefði lekið í smá tíma, en síðan hafi allt farið á flot. Að mati seljanda hefði mátt koma í veg fyrir svo mikið tjón ef álitshéiðandi hefði látið líta á skápinn strax og lekans varð vart.

V

Athugasemdir álitshéiðanda við andsvör seljanda

Álitshéiðandi gerði svohljóðandi athugasemdir eftir andsvör seljanda:

„Ísskápurinn er nú 4 ára og í fyrsta lagi þykir okkur það stuttur endingartími á jafn dýrum hlut. Við áttum áður Westinghouse ísskáp í rúm 30 ár með sjálfvirkri affrystingu. Sá bilaði aldrei í öllum þessum árum, en þá vorum við 6 í heimili. Nú erum við aðeins tvö.

Í öðru lagi að um einhver utanaðkomandi atriði geti verið að ræða teljum við af og frá. Ísskápurinn er alveg lokaður og því eiga engin óhreinindi að geta komist að honum. Ef átt er við óhreinindi í vatni þá er sía í inntaki vatns í húsið frá vatnsveitu [sveitarfélags]. Ekki sást nein ló eða önnur óhreinindi á rofanum eins og A telur að geti verið ein ástæðan fyrir biluninni, eins og kemur fram í bréfi hans frá 06.12.2011.

Varðandi leka frá ísskápnum sem B nefnir í sínum rökstuðningi, þá lak ekki ísskápurinn í einhverntíma, eins og fram kemur hjá honum, heldur höfðum við tekið eftir smá polli á gólfi fyrir framan ísskápinn í ca 1-2 skipti með þó nokkuð löngu millibili. Vatnið var það lítið að við tengdum það ekki á nokkurn hátt við þennan rúmlega 3ja ára ísskáp. Töldum helst að lekið hefði framhjá þegar verið var að ná í vatn.

Það var því engin ástæða á þeim tíma fyrir okkur að tengja það við einhverja bilun í ísskápnum, enda um smá poll að ræða í hvort sinn.

Segulrofi.

Bæði af margra ára eigin reynslu í notkun á segulrofum í ýmsum vinnuvélum, sem og af samtali við reynda fagmenn, bila segulrofar ekki svona eins og C tekur líka fram í álitinu sínu.

Svo teljum við Z ekki geta gefið trúverðugt álit þar sem þeir starfa fyrir Y og eru því ekki óháðir.“

VI

Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitshéiðanda 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.

Það er álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa að ísskápurinn sem álitsbeiðandi keypti í nóvember 2007 hafi verið gallaður í skilningi ofanefndra lagaákvæða. Álítur nefndin því ekki að rekja megi bilunina til sakar álitsbeiðanda eða aðstæðna sem álitsbeiðanda varðar. Hitt er þó annað mál að skoða þarf gaumgæfilega hvort álitsbeiðandi getur borið fyrir sig gallann nú þegar töluvert langur tími er liðinn frá kaupunum.

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 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. 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 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.

Fyrir liggur að ísskápurinn var tæplega fjögurra ára þegar hann bilaði síðastliðið haust. Að mati kærunefndarinnar má gera ráð fyrir að ísskápur af því tagi sem mál þetta snýst um hafi verulega lengri endingartíma en annars gerist um söluhluti. Um er að ræða amerískan ísskáp með umtalsverðum aukabúnaði, þ.e. klakavél og vatnskerfi. Slíkir ísskápar eru dýrari en gengur og gerist um hefðbundna ísskápa og sanngjörn krafa að þeir þjóni hlutverki sínu mun lengur en gerðist með ísskáp álitsbeiðanda. Af þeim ástæðum álítur kærunefndin að fimm ára kvörtunarfrestur eigi við í málinu og álitsbeiðandi þar af leiðandi ekki glatað rétti til að bera fyrir sig gallann.

Samkvæmt 1. mgr. 29. gr. nkpl. getur neytandi valið á milli þess að krefja seljanda um úrbætur á galla á eigin reikning eða krefjast nýrrar afhendingar af seljanda. Kærunefndin álítur að seljanda beri að bæta úr gallanum álitsbeiðanda að kostnaðarlausu, sbr. ákvæði 1. mgr. 30. gr. nkpl. sem kveður á um að úrbætur vegna galla skuli fara fram „án kostnaðar og verulegs

óhagræðis fyrir neytanda, innan hæfilegs tíma og þannig að neytandinn fái bætt útgjöld sín úr hendi seljanda“. Ákvæðið felur að mati nefndarinnar einnig í sér að seljandi skal bæta álitsbeiðanda útgjöld sem álitsbeiðandi varð fyrir vegna bilanagreiningar og útkalls til viðgerðaraðila, tveir reikningar, annars vegar að fjárhæð kr. 20.708 og hins vegar að fjárhæð kr. 9.950, samtals að fjárhæð kr. 30.658.

Í 33. gr. nkpl. segir að neytandi geti krafist skaðabóta fyrir það tjón sem hann bíður vegna galla á söluhlut. Álitsbeiðandi hefur krafist þess að seljandi bæti sér tjón sem varð á parketi vegna lekans úr ísskápnum. Kærunefndin telur sér ekki fært að taka afstöðu til þessa kröfuliðar álitsbeiðanda líkt og málið liggur nefndinni. Engin gögn hafa verið lögð fram sem áætla tjónið eða staðfesta með öðrum hætti hvers eðlis og hversu mikið tjónið er á parketinu. Af þeim sökum telur kærunefndin að ekki sé tækt að gefa efnislegt álit á þessum hlið málsins. Það skal þó tekið fram að ofanefnt ákvæði 33. gr. nkpl. takmarkar ekki rétt neytenda að þessu leyti ef sýnt er fram á að tjón af þessu tagi megi rekja til galla á söluhlut.

VI

Álitsorð

Seljandi, Y greiði álitsbeiðanda, X, kr. 30.658.

Áslaug Árnadóttir
formaður

Lárus M.K. Ólafsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir