

M-12/2012. Álit 31. maí 2012.

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 31. maí 2012 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-12/2012.

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 16. febrúar 2012 bað X, fyrir sína hönd og Z, hér eftir nefndur álitsbeiðandi um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna viðskipta við Y, hér eftir nefnt seljandi. Álitsbeiðandi krefst þess aðallega að kaupum verði rift en til vara að veittur verði afsláttur af kaupverði og skaðabóta úr hendi seljanda í báðum tilfellum.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 21. febrúar 2012, var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og var tveggja vikna frestur veittur til að skila þeim. Andsvör seljanda bárust nefndinni 27. febrúar 2012. Hinn 28. febrúar voru álitsbeiðanda send andsvörin til upplýsinga og bent á heimild hans til að hafa uppi athugasemdir vegna andsvaranna. Hann nýtti sér þá heimild og skilaði athugasemdum sínum fyrst þann 6. mars 2012 og aftur þann 18. apríl 2012. Seljandi fékk athugasemdir álitsbeiðanda sendar til upplýsinga þann 18. apríl og var einnig gefinn kostur á að koma sínum athugasemdum á framfæri við nefndina ef einhverjar væru. Seljandi nýtti sér þá heimild og skilaði gögnum til nefndarinnar hinn 25. apríl 2012. Álitsbeiðandi fékk gögnin send þann 26. apríl 2012 og bent á heimild hans til að hafa uppi enn frekari athugasemdir. Álitsbeiðandi skilaði síðustu athugasemdum sínum hinn 27. apríl 2012.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi keypti ísskáp af gerðinni Whirpool, amerískan ísskáp með klakavél, af seljanda 5. janúar 2005. Kaupverðið var kr. 254.995,-. Álitsbeiðandi heyrði smelli og tikk í skápnum snemma á árinu 2009. Að sögn álitsbeiðanda hafði hann samband við seljanda í síma til að fá upplýsingar um þjónustuverkstæði hans. Seljandi gaf álitsbeiðanda símanúmerið hjá verkstæði A. Álitsbeiðanda var ráðlagt af viðmælanda sínum frá A að afþýða ísskápinn. Virtist það duga í nokkurn tíma en þegar hljóð fóru að heyrast aftur beitti álitsbeiðandi sama úrræði. Þegar það dugði ekki lengur hafði hann samband við A sem sendi viðgerðarmann til að skoða ísskápinn. Á bakhlið skápsins kom í ljós mikið klakastykki yfir viftu og fleiri stöðum, þannig að ísskápurnir náði ekki að afþýða sig. Samkvæmt álitsbeiðanda var það mat viðgerðarmanns að stýring í skápnum væri ónýtt og því var skipt um hana. Í ágúst 2010 varð vart við smellina aftur og voru þeir örari en áður. Álitsbeiðandi hafði sambandi við A aftur. Á þeirra vegum kom viðgerðarmaður og skipti aftur um stýringu. Samkvæmt reikningi fyrir þá viðgerð var hún framkvæmd 8. ágúst 2010 og greiddi álitsbeiðandi kr. 62.164,- fyrir viðgerðina. Síðan þá hefur verið skipt um stýringu nokkrum sinnum og mikil klakamyndum verið á bakhlið ísskápsins. Við síðustu viðgerðina sló rafmagni út þegar ísskápurnir var ræstur. Við skoðun viðgerðarmanns kom í ljós að element var ónýtt og það væri að skemma stýringuna, sem væri ný bilun að mati

viðgerðarmanns. Að sögn álitsbeiðanda var haft samband enn og aftur við seljanda í desember 2011. Taldi seljandi ísskápinn ekki vera í ábyrgð lengur og því væri málið milli A og álitsbeiðanda. Þrátt fyrir skipti á stýringu heyrðust stöku sinnum smellir og klikk í ísskápnum en voru lægri og stóðu styttra yfir. Tengt var fram hjá stýringunni þannig að það þarf að afþýða skápinn vikulega.

Álitsbeiðandi telur að með tilkynningu snemma árs í síma hafi hann tilkynnt seljanda um meintan galla innan fimm ára tilkynningarfrests.

IV

Andsvör seljanda

Samkvæmt þjónustuaðila seljanda, A, var fyrst litið á ísskápinn í ágúst 2010, rúmu fimm og hálfu ári eftir kaup. Seljandi fullyrðir að engar upplýsingar séu til um að litið hafi verið á ísskápinn fyrr og þar sem A skráir öll útköll kannast seljandi ekki við að tilkynnt hafi verið um gallann innan fimm ára frá kaupum. Bendir seljandi á þessu til rökstuðnings að ef skipt hefði verið um sama hlut árið áður hefði álitsbeiðandi ekki verið látinn greiða fyrir viðgerð í ágúst 2010.

V

Athugasemdir álitsbeiðanda við andsvör seljanda

Álitsbeiðandi ítrekar að það hafi verið haft samband fyrir við A en 13. ágúst 2010. Álitsbeiðandi bendir á að það hafi verið ráð frá verkstæði A að reyna að taka ísskápinn úr sambandi og afþýða. Hafi þeirri aðferð verið beitt þar til hún dugði ekki. Eftir það hafi fyrst komið viðgerðarmenn heim til álitsbeiðanda. Að sögn álitsbeiðanda hafi aðili frá A talið að álitsbeiðandi hefði átt að geta sagt sér það sjálfur að eitthvað væri bilað í ísskápnum því þetta væri ekki eðlilegt. Álitsbeiðandi telur að það hafi verið mistök af hálfu þjónustuaðila seljanda að leita ekki eftir orsök bilunarinnar. Viðgerðarmenn frá A hafi skipt fjórum sinnum og ekkert annað skoðað.

VI

Frekari athugasemdir seljanda

Seljandi ítrekaði fyrri svör og bætti við eftirfarandi athugasemdum:

„ a)

Engin gögn eru til um að haft hafi verið samband við A fyrr en í ágúst 2010 og var greitt fyrir þá viðgerð hjá A enda skápurinn orðinn meira en 5 ára gamall. Hvað varðar ábyrgð á almennum viðgerðum A, þá er það á milli þeirra og viðkomandi og Y óviðkomandi og verður því ekki svarað frekar hér, en bent á að A hljóti að fá tækifæri til að svara fyrir það ef á að taka þann þátt fyrir sérstaklega.

b)

Verslunarstjóri Y „viðurkenndi“ alls ekki eins og viðkomandi heldur fram að engin 5 ára ábyrgð væri til, verslunarstjóra Y eins og undirrituðum er fullkunnugt um þau lög og reglur sem gilda varðandi neytendakaup á Íslandi, þó greinilega hafi viðkomandi misskilið það og þykir okkur það miður, en það hefur engin áhrif á þetta mál enda kom það fyrst fram löngu eftir að 5 ára kvörtunarfresturinn var liðinn.“

VII

Frekari athugasemdir álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi ítrekaði að það hafi verið haft samband bæði við Y og A innan fimm ára frá kaupunum. Farið var eftir leiðbeiningum A sem gefnar voru í gegnum síma. Þau ráð dugðu einhvern tíma en smellirnir byrjuðu aftur. Álitsbeiðandi segir það rétt að viðgerðarmaður á vegum A hafi komið í ágúst 2010 og skipt um stýringu og hafi síðan gert það að minnsta kosti þrívegis. Ísskápurinn er enn bilaður.

VIII

Niðurstaða kæruneftndarinnar

Kæruneftnd 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 kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa. Ágreiningur málsaðila fellur undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup, sbr. 1. gr. laganna.

Í b-lið 2. mgr. 15. gr. neytendakaupalaga er kveðið á um að söluhlutur skuli hafa þá eiginleika til að bera sem neytandinn mátti vænta við kaup á slíkum söluhlut að því er varðar endingu og annað. Að sögn álitsbeiðanda hafi bilunar orðið vart snemma á árinu 2009, rúmlega fjórum árum eftir kaup sem áttu sér stað 5. janúar 2005. Af gögnum málsins verður að draga þá ályktun að ísskápurinn hafi verið verið haldinn galla vegna bilunar í stýringu. Bilun á stýringu hafi leitt til þess að ísskápurinn gaf frá sér smelli og klakamyndum varð á bakhlið hans í kringum viftu. Kæruneftndin lítur svo á að galli hafi verið á ísskápnum í skilningi a-liðar 1. mgr. 16. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup sbr. b-lið 2. mgr. 15. gr. sömu laga.

Samkvæmt 3. mgr. 27. gr. neytendakaupalaga er neytenda heimilt að tilkynna þeim aðila um galla sem í samningi við seljanda hefur tekið að sér að bæta úr honum. Í málinu er það óumdeilt að A kom fram sem þjónustuaðili seljanda og því var álitsbeiðanda heimilt að tilkynna gallann hvort sem er til seljanda eða A.

Það er álit kæruneftndarinnar að um ábyrgð seljanda á göllum á ísskápnum fari eftir 2. málslíð 2. mgr. 27. gr. laga nr. 48/2003, það er að tilkynningarfrestur sé í þessu tilviki fimm ár. Ekkert er komið fram um að gallinn á ísskápnum verði rakinn til notkunar álitsbeiðanda á honum. Í greingerð sem fylgdi með frumvarpi til laga nr. 48/2003 um neytendakaup kemur fram að ekki eru gerðar ákveðnar formkröfur til tilkynningar neytanda um galla. Þá er hvorki nauðsynlegt fyrir neytanda að geta þess í tilkynningu sinni hvaða kröfur hann hyggst gera í tilefni vanefndanna né að hann tilkynni í hverju gallinn er fólgin. Af sönnunarástæðum getur þó verið hagkvæmt að tilkynning sé skrifleg. Afleiðingar þess að tilkynningarfrestur líður eru þær að neytandinn glatar rétti til þess að bera gallann fyrir sig. Álitsbeiðandi segist hafa leitað til seljanda og kvartað yfir gallanum snemma á árinu 2009, þó ekki komi fram í gögnum málsins hvenær nákvæmlega álitsbeiðandi tilkynnti seljanda um gallann. Að sögn álitsbeiðanda hafi það verið að ráði þjónustuaðila seljanda að reynt var að afþýða ísskápinn og því úrræði beitt þrívegis þar til það virkaði ekki lengur. Í ágúst 2010, um einu og hálfu ári eftir að vart var við galla, var sendur viðgerðarmaður frá A. Í svörum seljanda kemur fram að fyrst hafi verið litið á ísskápinn í ágúst 2010 og engin gögn séu til um að haft hafi verið samband við A fyrr.

Það er álit kæruneftndar að álitsbeiðandi hafi ekki sýnt fram á að tilkynnt hafi verið um galla fyrr en 13. ágúst 2010, um fimm árum og átta mánuðum eftir kaup. Því hafi fimm ára tilkynningarfrestur verið liðinn og álitsbeiðandi glatað rétti til að bera galla fyrir sig.

IX

Álitsorð

Kröfum álitsbeiðenda, X og Z, er hafnað.

Áslaug Árnadóttir

Lárus M.K. Ólafsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir