

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 27. júní 2014 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-7/2014:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 5. febrúar sl. bað X, hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna galla sem hann telur vera á helluborði, sem hann keypti af Y, hér eftir einnig nefnt seljandi. Álitsbeiðandi krefst úrbóta.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 7. febrúar sl., óskaði kæruneftndin eftir ákveðnum gögnum frá álitsbeiðanda og barst svar hans hinn 23. febrúar. Með bréfi, dags. 26. febrúar, gaf kæruneftndin seljanda kost á andsvörum og búrúst þau hinn 11. og 27. mars. Með bréfum, dags. 14. og 31. mars, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og frestur til þess í tvær vikur frá dagsetningu síðara bréfsins. Engin frekari gögn búrúst nefndinni. Með bréfi, dags. 20. júní, var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni og gögnum sem henni fylgdu kemur m.a. fram að hinn 25. nóvember 2011 keypti álitsbeiðandi spanhelluborð af gerðinni Witt WIP70-5 af seljanda fyrir kr. 267.960. Segist álitsbeiðandi á þessum tíma hafa staðið í endurbótum á íbúð sinni og var helluborðið því ekki tekið í notkun fyrr en 8. janúar 2013. Álitsbeiðandi segir að hinn 29. desember sl. hafi hann notað ákveðna stillingu á helluborðinu sem gerir það kleift að samnýta tvær hellur, vinstra megin á borðinu. Daginn eftir hafi umræddar tvær hellur ekki virkað, en hellurnar hægra megin hafi þó virkað áfram. Hafði álitsbeiðandi í kjölfarið samband við seljanda sem vísaði honum áfram að þriðja aðila, sem var þjónustuaðili fyrir helluborð af umræddri tegund. Hinn 11. janúar sl. sótti þjónustuaðilinn helluborðið að heimili álitsbeiðanda til viðgerða. Þjónustuaðilinn tilkynnti álitsbeiðanda síðan að líklega væru ónýtar tvær stýringar og ein hella í helluborðinu, erfitt væri að fá í það varahluti og að líklegur viðgerðarkostnaður væri um kr. 100.000. Segist álitsbeiðandi í framhaldinu óskað eftir viðbrögðum frá seljanda sem bauð álitsbeiðanda nýtt helluborð gegn greiðslu kr. 197.000. Segist álitsbeiðandi hafa tekið tilboði seljanda, en þó með fyrirvara. Segist álitsbeiðandi ekki hafa fengið skýringar á því hver sé líkleg ástæða þess að helluborðið gaf sig og telur hann ólíklegt annað en að hann hafi fylgt leiðbeiningum framleiðanda við notkun og uppsetningu helluborðsins og að auki notað réttar gerðir af pottum, þ.e. sérstaklega fyrir spanhellur.

Álitsbeiðandi gerir þá kröfu að seljandi láti sér í té annað helluborð af sömu tegund, endurgjaldslaust, ásamt því að hann bæti sér útlagðan kostnað við að koma helluborðinu í viðgerð og við að setja það aftur upp. Telur álitsbeiðandi að helluborðið hafi bilað við venjulega og eðlilega notkun og engar skýringar hafi komið fram af hálfu seljanda um hverjar séu ástæður bilunarinnar. Helluborðið hafi því reynst ónothæft skv. þeim tilgangi sem það var selt til og ekki haft þá eiginleika sem búast mátti við hvað varðaði endingu o.fl., sbr. a- og b-lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup, sbr. 16. sömu laga. Þá telur

álitsbeiðandi þá afstöðu seljanda að tilkynningarfrestur vegna galla hafi verið liðinn ósanngjarna. Telur álitsbeiðandi að fimm ára tilkynningarfrestur eigi að gilda um helluborðið.

Meðfylgjandi álitsbeiðni er afrit af reikningi vegna kaupa á helluborðinu, dags. 25. nóvember 2011, afrit af reikningi vegna nýs borðs undir helluborðið, dags. 7. janúar sl., afrit af leiðbeiningarbæklingi með helluborðinu, afrit af tölvupóstsamskiptum aðila máls, afrit af reikningi vegna kaupa á nýju helluborði, dags. 24. janúar sl. og afrit af reikningi vegna vinnu þjónustuaðila vil helluborðið, dags. 27. janúar sl.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda kemur m.a. fram að starfsmaður seljanda ásamt þjónustuaðila hafi skoðað helluborð álitsbeiðanda sem og uppsetningu þess að heimili álitsbeiðanda. Komið hafi í ljós að helluborðið hafi ekki verið tengt til samræmis við leiðbeiningar framleiðanda og þá hafi ekki verið fylgt reglugerðum um raflagnir við tenginguna. Þetta hafi þó verið lagfært við tengingu hins nýja helluborðs sem álitsbeiðandi fékk afhent í janúar sl. Þá segir í andsvörum að loftrými milli helluborðsins og ofnsins fyrir neðan borðið hafi ekki verið nægjanlega mikið m.v. fyrirmæli framleiðanda. Rýmið eigi að vera 20mm en hafi aðeins verið 13-15 mm. Telur seljandi að úrbætur á þessu atriði séu nauðsynlegar til þess að ekki fari eins fyrir hinu nýja helluborði og fór fyrir því gamla. Þá telur seljandi að tveir pottar sem álitsbeiðandi hafi notað megi ekki nota á spanhelluborð. Telur seljandi því ljóst að ekki hafi verið farið eftir leiðbeiningum framleiðanda hvað varði frágang helluborðsins.

V

Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og seljanda falli undir valdsvið nefndarinnar, sbr. lög 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.

Eins og að framan er rakið keypti álitsbeiðandi spanhelluborð af gerðinni Witt WIP70-5 af seljanda hinn 25. nóvember 2011 fyrir kr. 267.960. Var helluborðið sett upp í janúar 2012 en í desember s.á. bilaði helluborðið. Var þjónustuaðili fyrir helluborð af umræddri tegund fenginn til að skoða helluborðið og taldi hann að tvær stýringar í borðinu, sem og ein hella þess, væru ónýt. Sem fyrr segir hefur álitsbeiðandi krafist þess að álitsbeiðandi leggi sér til nýtt helluborð, sér að kostnaðarlausu, ásamt því að greiða sér skaðabætur vegna útlagðs kostnaðar við að skipta um helluborðið. Verður ekki annað séð en að seljandi hafi hafnað kröfum álitsbeiðanda.

Í álitsbeiðni kemur m.a. fram að álitsbeiðandi telur ósanngjarnt að seljandi líti svo á sem kvörtunarfrestur og ábyrgðartími á helluborðinu sé takmarkaður við tvö ár, og því hafi frestur álitsbeiðanda til að bera fyrir sig galla eða fara fram á, skv. ábyrgðarskilmálum, að seljandi legði sér til nýtt helluborð, verið liðinn þegar álitsbeiðandi kvartaði til seljanda í byrjun janúar 2013, þ.e. rétt rúmum 2 árum frá því kaupin fóru fram.

Kærunefndin vill að þessu tilefni áréttu að frestur neytenda til að bera fyrir sig galla annar vegar og ábyrgðaryfirlýsingar seljanda hins vegar, eru af ólíkum meiði. Í 1. mgr. 3. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup segir: „Ekki er heimilt að semja um eða bera fyrir sig kjör sem eru neytanda óhagstæðari en leiða mundi af lögum þessum.“ Í þessu felst að ákvæði laganna eru ófrávíkjanleg og geta því ábyrgðaryfirlýsingar seljenda ekki gefið takmarkaðri rétt en leiðir af lögnum, aðeins jafn mikinn eða meiri rétt en af lögnum leiðir. Þannig getur seljandi gefið út ábyrgðaryfirlýsingu á söluhlut sem gildir í ákveðinn tíma, t.d. 2 ár frá því hlutur er afhentur og er þá sú yfirlýsing bundin þeim skilyrðum sem seljandi setur. Kjósi

seljandi t.d. að taka fulla ábyrgð á söluhlutum í 2 ár, án þess að setja um það frekari skilyrði, er honum það frjálst og eru slíkar yfirlýsingar bindandi fyrir seljanda sbr. 3. mgr. 18. gr. laganna. Í þessu máli er ekki að finna nein gögn um ábyrgðaryfirlýsingar seljanda og verður því ekki fjallað frekar um það atriði hér.

Óháð ábyrgðaryfirlýsingum seljanda almennt gilda ákvæða laga nr. 48/2003 um neytendakaup þegar kemur að frestum neytenda til að bera fyrir sig galla. Í 2. mgr. 27. gr. segir m.a.: 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.“ Í 2. mgr. 27. gr. er hins vegar ekki fólgin hlutlæg ábyrgð seljanda á söluhlut, kvarti neytandi undan galla á honum innan tímamarka greinarinnar, þ.e. annað hvort innan tveggja eða fimm ára, heldur aðeins heimild til að bera fyrir sig galla. Beri neytandi fyrir sig galla innan tímamarka greinarinnar, þarf hann engu að síður að sína fram á að söluhluturinn sé haldinn galla í skilningi 16. gr. sömu laga og að sá galli verði hvorki talinn sök neytanda eða stafi af aðstæðum sem hann varði sbr. 1. mgr. 26. gr. laganna. Kærunefndin vill einnig áréttta að frestir skv. 2. mgr. 27. gr. laganna byrja að líða við afhendingu söluhlutar, sbr. 7. gr. laganna. Skiptir þá engu hvenær neytandi tók söluhlutinn í notkun, aðeins hvenær hann fékk söluhlutinn afhentan.

Í máli þessu liggur fyrir að helluborð það er álitsbeiðandi keypti af seljanda hinn 25. nóvember 2011 er bilað. Hlutlægt séð má því segja að helluborðið sé haldið galla í skilningi 15. gr., sbr. 16. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup. Álitsbeiðandi kvartaði undan galla við seljanda rétt rúmum tveimur árum eftir að kaupin fóru fram. Verður því í fyrsta lagi að taka afstöðu til þess hvort álitsbeiðandi hafi á þeim tímamarki getað borið fyrir sig galla við seljanda skv. ákvæðum 2. mgr. 27. gr. laganna, þ.e. hvort fimm ára frestur til að bera fyrir sig galla eigi við um helluborðið, enda var þá hinn almennti tveggja ára frestur liðinn. Í greinargerð sem fylgdi frumvarpi til laga nr. 48/2003 um neytendakaup segir m.a. í skýringum við 27. gr. laganna:

„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. frumvarpsins. 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.“

Spanhelluborð það er álitsbeiðandi keypti af seljanda kostaði kr. 267.960 með afslætti. Má gera ráð fyrir að álitsbeiðandi hafi getað vænst þess við kaupin að helluborðið myndi endast nokkuð lengi. Telur kærunefndin því rétt að hér verði fallist á að álitsbeiðandi geti borið fyrir sig galla á helluborðinu í allt að fimm ár frá því hann veitti því viðtöku. Voru frestir hans til að bera fyrir sig galla skv. 2. mgr. 27. gr. laganna því ekki liðnir í upphafi árs 2014. Svo sem rakið er að framan telur kærunefndin að fallast megi á að helluborðið sé, hlutlægt séð, haldið galla í skilningi 15. gr., sbr. 16. gr. laganna. Seljandi hefur hins vegar haldið því fram í andsvörum sínum að ástæða þess að helluborðið bilaði, verði rakin til þess að helluborðið var ranglega sett upp, þ.e. staðsett of nálægt ofni í eldhúsinnréttingu, og ranglega tengt, þ.e. að þó að helluborði sé gallað, hafi gallinn verið sök álitsbeiðanda eða stafi a.m.k. af aðstæðum sem hann varði í skilningi 1. mgr. 26. gr. laganna. Virðist seljandi þó leggja megináherslu á að helluborðið hafi verið of nálægt téðum ofni og það hafi leitt til þess að það bilaði. Kærunefndin telur ekki ástæðu til að efast um framangreindar fullyrðingar

seljanda. Þá hefur álitsbeiðandi ekki mótmælt fullyrðingum seljanda, þrátt fyrir að hafa fengið til þess tækifæri, en andsvör seljanda voru send honum til athugasemda undir rekstri málsins. Verður því kærunefndin að hafna kröfum álitsbeiðanda.

VI
Álitsorð

Kröfum álitsbeiðanda, X, er hafnað.

Pétur Örn Sverrisson
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir