

Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 3. febrúar 2016 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-41/2015:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 18. maí sl. bað X, hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna galla sem hann telur vera á spanhelluborði, sem hann keypti af Y, hér eftir einnig nefnt seljandi. Álitsbeiðni verður skilin sem svo að álitsbeiðandi krefjist úrbóta.

II

Málsmeðferð kærunefndarinnar

Með bréfi, dags. 1. júní sl., gaf kærunefndin seljanda kost á andsvörum og bárust þau hinn 12. júní. Með bréfi, dags. 12. júní, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þær hinn 18. júní. Með bréfi, dags. 18. júní, var seljanda gefinn kostur á frekari andsvörum og bárust þau hinn 23. júní. Engin frekari gögn bárust nefndinni. Með bréfi, dags. 17.11.2015, var aðilum tilkynnt að kærunefndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni og gögnum sem henni fylgdu kemur m.a. fram að, að því er virðist hinn 7. febrúar 2011 keypti álitsbeiðandi m.a. spanhelluborð af gerðinni Miele með vörunúmerinu KM6315 af seljanda fyrir kr. 215.250. Segir álitsbeiðandi að við kaupin hafi hann spurt starfsmann seljanda hverju það sætti að seljandi veitti aðeins 2 ára ábyrgð á tækjum sem félagið seldi, á meðan að tilgreindur samkeppnisaðili veitti 5 ára ábyrgð. Hafi því verið svarað til að það væri vegna þess að þau tæki sem samkeppnisaðilinn seldi væru svo léleg að án 5 ára ábyrgðar myndu þau ekki seljast. Vörur seljanda væru hins vegar svo góðar að óþarfi væri að ábyrgjast þær til lengri tíma. Rekur álitsbeiðandi næst að helluborðið hafi legið óhreyft þar til að breytingar voru gerðar á eldhúsi hans sumarið 2012. Var helluborðið þá fellt ofan í granítplötu af fagmanni og það gert eftir leiðbeiningum frá framleiðanda helluborðsins. Helluborðið hafi síðan verið notað á heimili þar sem búi aðeins tveir einstaklingar allt þar til ljósaborð helluborðsins sýndi að stærsta hellan virkaði ekki. Þegar það gerðist segist álitsbeiðandi hafa haft samband við seljanda og spurt hvað hægt væri að gera. Var honum þá bent á að hafa samband við raftækjasérfræðing á Akureyri, hvar álitsbeiðandi býr. Umræddur sérfræðingur, sem kom heim til álitsbeiðanda 5. maí 2015, mun m.a. hafa bent álitsbeiðanda á að ekki hafi mátt kítta helluborðið ofan í granítplötuna. Rekur álitsbeiðandi að sérfræðingurinn hafi verið lengi að ná helluborðinu í sundur og ekki virst vita hvernig hann ætti að bera sig að. Úr varð að sérfræðingurinn fór með neðri hluta helluborðsins á verkstæði sitt, en hringdi nokkrum dögum síðar og kvaðst þurfa glerplötu helluborðsins einnig til þess að geta prófað virkni þess. Hafi það tekið sérfræðinginn á annan klukkutíma að losa glerplötuna. Að þessu loknu var helluborðið ásamt íhlutum sent til seljanda. Eftir skoðun seljanda var álitsbeiðanda tjáð að stjórnþæki í helluborðinu væri bilað, nýtt kostaði kr. 160.000, en álitsbeiðandi gæti fengið það fyrir kr. 89.000. Kvaðst álitsbeiðandi vera ósáttur við það að helluborðið hefði bilað eftir svo skamma notkun. Eftir einhverjar samningaviðræður af hálfu aðila náðist hins vegar ekki sátt um hvernig leyst yrði úr biluninni og kostnað sem mundi hljóttast af kaup á varhlut og framkvæmd viðgerðar.

Ekki verður annað ráðið af álitseibeiðni en álitseibeiðandi kefjist úrbóta á helluborðinu, sér að kostnaðarlausu. Kemur fram að álitseibeiðandi telji að skv. Evrópulögum eigi jafn dýr tæki og hér um ræðir að vera með 5 ára ábyrgð. Bendir álitseibeiðandi og á að seljandi hafi haldið því fram að umrædd helluborð myndu endast í að minnsta kosti 20 ár. Meðfylgjandi álitseibeiðni er afrit af tölvupóstsamskiptum álitseibeiðanda við seljanda, afrit af tölvupóst frá raftækjasérfræðingi, afrit af reikningi vegna kaupa á umræddu helluborði og afrit af leiðbeiningum sem fylgdu með helluborðinu.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda kemur m.a. fram að seljandi hafi haft samband við framleiðanda helluborðsins. Framleiðandi telji borðið komið úr ábyrgð en að auki kannast framleiðandi ekki við neina þekkta framleiðslugalla á helluborðunum. Segist seljandi, umfram skyldu, hafa boðið álitseibeiðanda tvo kosti; annaðhvort að útvega nýjan tölvubúnað í helluborðið á kostnaðarverði, eða taka gamla helluborðið upp í nýtt helluborð. Segir seljandi jafnframt að bilanagreining hafi leitt það í ljós að helluborðið sem slíkt sé í lagi og allar hellurnar vinni eðlilega. Vandinn liggir í hugbúnaði tölvunnar sem greini ekki eina helluna. Segir seljandi að ekki sé hægt að útiloka að ytri aðstæður, svo sem spennuflökt, ófullnægjandi loftun eða röng notkun hafi valdið umræddri bilun í hugbúnað tölvunnar. Engar upplýsingar um þetta liggja fyrir í gögnum frá álitseibeiðanda. Tekur seljandi og fram að almennt sé tölvubúnaði, svo sem eins og fartölvum, borðtölvum, sínum og sambærilegum búnaði ekki ætlaður lengri endingartími en almennt gerist um söluhluti. Að lokum kemur fram að seljandi hafnar kröfum álitseibeiðanda.

V

Athugasemdir álitseibeiðanda við andsvör seljanda

Í athugasemdum álitseibeiðanda við andsvör seljanda kemur m.a. fram að álitseibeiðandi telur að helluborðið sé þess eðlis að kaupandi eigi að geta haft væntingar um að það endist lengur en í tvö ár og ekki sé hægt að bera það saman við síma eða tölvu, þó í borðinu sé vissulega tölvubúnaður. Segir álitseibeiðandi að hvað varði þær ytri aðstæður sem seljandi tiltaki sem mögulegar ástæður bilunarinnar, þá hafi hann ekki, frekar en aðrir neytendur, áhrif á það hvort flökt sé á spennu, en þar að auki segist álitseibeiðandi aldrei hafa fíktað í helluborðinu og því sé honum ómögulegt að skilja hvernig hann hafi átt að geta notað tækið á rangan hátt. Þá hafnar álitseibeiðandi því að ekki hafi loftað nægjanlega um helluborðið og bendir á að því hafi verið komið fyrir í upphafi af fagmönnum. Ítrekar álitseibeiðandi að það sé mikill munur á 2 ára og 20 ára endingu og að helluborðið sé fjórum sinnum dýrara en sambærilegt borð hjá samkeppnisaðilum, sem að auki lofi 5 ára ábyrgð, en ekki 2 ára, eins og seljandi.

VI

Frekari andsvör seljanda

Í frekari andsvörum sínum ítrekar seljandi að helluborðið hafi bilað 4 og ½ ári eftir kaupin og að ábyrgðartími sé liðinn, bæði hjá seljanda og framleiðanda. Þá segir seljandi að álitseibeiðanda hafi ekki tekist að sýna fram á að helluborðið hafi verið gallað frá upphafi. Ítrekar seljandi að spennuflökt gæti hafa orsakað bilunina.

VII

Niðurstaða kæruneftdarinnar

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 nr. 48/2003 um neytendakaup.

Eins og að framan er rakið keypti álitsbeiðandi spanhelluborð af gerðinni Miele með vörunúmerinu KM6315 af seljanda hinn 7. febrúar 2011 fyrir kr. 215.250. Var helluborðið sett upp sumarið 2012 en um 4 og ½ ári eftir kaupin, eða í maí s.l. bilaði helluborðið. Skoðun á helluborðinu leiddi í ljós að tölvustýring þess var biluð, en helluborðið að öðru leyti í lagi. Sem fyrr segir krefst álitsbeiðandi þess að seljandi lagfæri helluborðið sér að kostnaðarlausu. Þeim kröfum hefur seljandi hafnað.

Álitsbeiðandi virðist að hluta til byggja á því að hann telji að spanhelluborðið eigi að vera með 5 ára ábyrgð skv. Evrópulögum og þar af leiðandi eigi það enn að vera í ábyrgð. Þá tekur álitsbeiðandi fram að helluborðið hefi verið sett upp af fagmönnum, skv. leiðbeiningum framleiðanda og því geti röng notkun eða uppsetning varla verið ástæða bilunar í helluborðinu.

Kærunefndin vill að þessu tilefni áréttu að frestur neytenda til að bera fyrir sig galla annars 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 söluhlutnum 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 sýna 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 áréttu að frestur 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 7. febrúar 2011 er bilað. Álitsbeiðandi kvartaði undan galla við seljanda 4 og ½ ári eftir að kaupin fóru fram. Verður því í fyrsta lagi að taka afstöðu til þess hvort álitsbeiðandi hafi á þeim tímapunkti 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 söluhlutur 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 hlutur 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. 215.250 með afslætti. Má gera ráð fyrir að álitsbeiðandi hafi mátt vænta þess við kaupin að helluborðið myndi endast nokkuð lengi. Telur kærufndin 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 maí 2015.

Í 15. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup er kveðið á um það hvaða eiginleika söluhlutur eigi að hafa og segir þar í b-lið 2. mgr. að hann eigi að „hafa þá eiginleika til að bera sem neytandinn mátti vænta við kaup á slíkum söluhlut að því er varðar endingu og annað.“ Sé svo ekki telst söluhlutur vera gallaður, sbr. ákvæði a-liðar 1. mgr. 16. gr. sömu laga. 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. Kærufndin álítur þegar tekið er tillit til þess að spanhelluborð álitsbeiðanda hafði í raun aðeins verið í notkun í þrjú ár, á tveggja manna heimili, auk þess sem bilunin hafi verið í tölvuíhlut en ekki mekanískum íhlutum helluborðsins, verði að teljast í fyrsta lagi fremur ólíklegt að bilunin sé „sök neytanda né stafar af aðstæðum sem hann varða“ eins og segir í 1. mgr. 26. gr. laganna. Telur kærufndin fremur að fallast verði á það með álitsbeiðanda að um galla í skilningi 16. gr., sbr. 15. gr. laganna sé að ræða.

Í 26. gr. neytendakaupalaga er kveðið á um úrræði neytanda vegna galla. Segir þar m.a. eftirfarandi í 1. mgr.:

„Ef söluhlutur reynist gallaður og gallinn er hvorki sök neytanda né stafar af aðstæðum sem hann varða getur neytandi:

- a. haldið eftir greiðslu kaupverðs samkvæmt ákvæðum 28. gr.;
- b. valið milli úrbóta eða nýrrar afhendingar samkvæmt ákvæðum 29. og 30. gr
- c. krafist afsláttar samkvæmt ákvæðum 31. gr.;
- d. krafist riftunar samkvæmt ákvæðum 32. gr.;
- e. krafist skaðabóta samkvæmt ákvæðum 33. gr.“

Álitsbeiðandi í máli þessu hefur krafist úrbóta skv. ákvæðum 29. og 30. gr. laganna. Telur kærufndin rétt að fallast á þá kröfu. Er rétt að geta þess að úrbætur skulu, skv. 1. mgr. 30. gr., fara fram án kostnaðar og verulegs óhagræðis fyrir neytanda og innan hæfilegs tíma.

VIII
Álitsorð

Seljandi, Y, framkvæmi úrbætur á spanhelluborði því er álitsbeiðandi, X, keypti af félaginu hinn 7. febrúar 2011, honum að kostnaðarlausu.

Pétur Örn Sverrisson
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir