

Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 13. mars 2014 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-116/2013:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 17. desember sl. bað X, hér eftir einnig nefnd álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna galla sem hún telur vera á kæliskáp, sem hún keypti af Y, hér eftir einnig nefnt seljandi. Álitsbeiðandi krefst riftunar eða nýrrar afhendingar. Þá krefst álitsbeiðandi skaðabóta.

II

Málsmeðferð kærunefndarinnar

Með bréfi, dags. 30. desember sl., gaf kærunefndin seljanda kost á andsvörum og bárust þau hinn 9. janúar. Með bréfi, dags. 16. janúar, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þær hinn 28. janúar. Með bréfi, dags. 3. febrúar, var seljanda gefinn kostur á að koma að frekari andsvörum og bárust þau hinn 18. febrúar. Með bréfi, dags. 25. febrúar, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að koma að frekari athugasemdum og frestur til þess til 11. mars. Engin frekari gögn bárust nefndinni. Með bréfi, dags. 12. mars sl., var aðilum tilkynnt að kærunefndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni og gögnum sem henni fylgdu kemur fram að hinn 8. september 2004 keypti álitsbeiðandi kæliskáp af gerðinni Whirlpool af seljanda fyrir kr. 233.995. Segir seljandi að árið 2007 hafi kæliskápurinn bilað, í ljós hafi komið að stýring skápsins var ónýtt og var skipt um hana í kjölfarið. Upp frá því hafi stýring ísskápsins bilað í það minnsta árlega, síðast í júní 2013. Í öll skiptin hafi verið skipt um stýringu, þrátt fyrir að álitsbeiðandi hafi beðið um nýjan skáp en álitsbeiðandi segir að fyrirtækið Z hafi séð um viðgerðirnar. Þá segir álitsbeiðandi að rétt fyrir jólin 2012 hafi hún, fyrir milligöngu Neytendastamtakanna, fengið lánaðan kæliskáp frá seljanda og sé hún enn með skápinn.

Gerir álitsbeiðandi kröfu um að seljandi afhendi sér nýjan kæliskáp eða að kaupunum verði rift. Þá krefst álitsbeiðandi þess að seljandi endurgreiði sér kostnað vegna viðgerða á skápnum og að seljandi sæki lánsskápinn.

Meðfylgjandi álitsbeiðni er afrit af kvittun fyrir kaupum á kæliskápnum, dags. 8. september 2004, afrit af reikningum vegna viðgerða á skápnum, dags. 6. september 2007, 25. janúar 2011, 2. mars 2011 og 5. ágúst 2011. Þá er afrit af staðfestingu frá verkstæði fyrir því að skipt hafi verið um stýringu í skápnum 23. september 2008 og 9. janúar 2013.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda kemur fram að seljanda sé ekki kunnugt um neinar viðgerðir á kæliskápnum á árunum 2009 og 2010 og álitur seljandi því að kvörtunarfrestur álitsbeiðanda sé liðinn. Þá telur seljandi að bilanir á skápnum á árunum 2011 og 2012 verði álitsbeiðandi að eiga við fyrirtækið Z. Segir seljandi að hann hafi alltaf reynt að liðsinna viðskiptavinum sínum eftir megni, óháð skyldu til þess. Fyrir jólin 2012 hafi verið álitsbeiðandi haft samband við seljanda þar sem skápurinn var bilaður. Á þeim tímapunkti hafi álitsbeiðandi hafnað því

að maður kæmi frá Z og skoðaði skápinn og krafist þess að fá nýjan skáp. Segist seljandi hafa haft frumkvæði að því að vísa álitseiddanda á Neytendasamtökin vegna þessa og í kjölfari hafi verið afráðið að lána álitseiddanda ísskáp og hafi það verið umfram skyldu. Segir seljandi að fyrir mistök hafi lánið ekki verið skráð og því hafi skápurinn ekki verið sóttur. Það verði hins vegar gert á næstu dögum.

V

Athugasemdir álitseiddanda við andsvör seljanda

Í athugasemdum álitseiddanda við andsvör seljanda kemur m.a. fram að fljótlega eftir kaupin á kælikápnnum árið 2004 hafi skápurinn farið að láta undarlega og hristast þegar vatn hafi verið sett í glas úr honum. Segist álitseiddandi ítrekað hafa farið í verslun seljanda með fyrirspurnir um þetta atriði og þar hafi henni verið tjáð að loft væri á kerfi kælikápsins og því þyrfti hún að dæla a.m.k. tveimur lítrum til að losa loftið. Ekkert loft hafi hins vegar reynst vera í kerfi skápsins. Síðan hafi skápurinn hætt að virka einum degi áður en ábyrgð rann út, þ.e. hinn 6. september 2007. Síðan hafi stýring skápsins ekki náð því að endast í ár. Þá segir álitseiddandi að seljandi hafi á einhverjum tímabili talið að ástæðan fyrir ítrekuðum bilunum væri spennuflökt á heimili álitseiddanda. Segist álitseiddandi hafa látið mæla spennuna og í ljós hafi komið að ekkert spennuflökt væri til staðar. Álitseiddandi telur seljanda einnig fara rangt með þegar hann fullyrðir að það hafi verið fyrir tilstuðlan hans að haft var samband við Neytendasamtökin í desember 2012. Hið rétta sé að álitseiddandi hafi sjálf haft samband við samtökin þegar ekki gekk að fá niðurstöðu í málið. Þá segir álitseiddandi það rangt að ekki hafi verið gert við skápinn á árunum 2010 og 2011. Segir álitseiddandi hins vegar að hún hafi engar kvittanir fengið fyrir þeim viðgerðum sem hún hafi ekki þurft að greiða fyrir.

VI

Frekari andsvör seljanda

Í frekari athugasemdum seljanda kemur það eitt fram að seljandi áréttar að hann geti ekki á neinn hátt tekið undir það sem álitseiddandi hafi haldið fram um samskipti sín við starfsmen seljanda.

VII

Niðurstaða kærunevndarinnar

Kærunevnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitseiddanda og seljanda falli undir valdsvið nevndarinnar, 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 kærunevnd lausafjár- og þjónustukaupa. Ágreiningur aðila fellur undir nr. 48/2003 um neytendakaup.

Eins og að framan er rakið keypti álitseiddandi kælikáp af gerðinni Whirpool af seljanda hinn 8. september 2004 fyrir kr. 233.995. Óumdeilt er að stýring kælikápsins bilaði hinn 6. september 2007. Samkvæmt fyrirbyggjandi gögnum var gert aftur við stýringu skápsins 23. september 2008, 25. janúar 2011, 2. mars. 2011, 5. ágúst 2011 og 9. janúar 2013. Stýring skápsins bilaði aftur í júní 2013. Álitseiddandi hefur einnig haldið því fram að gert hafi verið við stýringu skápsins á árunum 2010 og 2011. Engin gögn liggja fyrir um þær viðgerðir og hefur seljandi hafnað því að viðgerðir hafi átt sér stað á þeim árum. Álitseiddandi hefur haldið því fram að hún hafi greitt fyrir einhverjar af framangreindum viðgerðum en ekki verður ráðið af gögnum málsins hvaða viðgerðir það voru. Í andsvörum seljanda kemur fram að álitseiddandi krafðist þess að seljandi legði henni til nýjan ísskáp í desember 2012. Hvort slík krafa kom fram á fyrra stigi liggur ekki fyrir og getur kærunevndin því ekki litið svo á að slík krafa hafi komið fram fyrr en á þeim tímabili. Eins fær kærunevndin ekki séð annað en að

álitsbeiðandi hafi ekki gert kröfu um riftun eða skaðabætur fyrr en hún lagði fram beiðni um álit til nefndarinnar, þ.e. hinn 17. desember sl.

Í 27. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup er að finna reglur um tilkynningu á 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.“

Kærunefndin hefur talið, m.a. í málunum nr. 12/2012, 79/2010, 58/2010 o.fl., að frestur til að bera fyrir sig galla á kæliskápum sé 5 ár. Telur því kærunefndin að 5 ára kvörtunarfrestur gildi um kæliskáp álitsbeiðanda. Fyrsta bilun á stýringu í kæliskáp álitsbeiðanda kom fram 6. september 2007, rétt tæpum þremur árum eftir kaupin. Framkvæmdi seljandi úrbætur á skápnunum, að því er virðist, álitsbeiðanda að kostnaðarlausu. Það gerði seljandi aftur hinn 23. september 2008, þegar rúm fjögur ár voru liðin frá kaupunum.

Skv. 1. mgr. 29. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup getur neytandi valið á milli þess að krefja seljanda um úrbætur á galla á eigin reikning eða krefjast nýrrar afhendingar þegar ljóst er að söluhlutur er gallaður. Sú undantekning er þó frá þessari reglu að hún telst ekki eiga við ef slíkt hefur í för með sér ósanngjarnan kostnað fyrir seljanda í samanburði við önnur úrræði, svo sem eins og úrbætur. Heimild seljanda til að framkvæma úrbætur er hins vegar takmörkuð við tvö skipti skv. 2. mgr. 30. gr. laganna. Í skýringum við 27. gr. laganna, sem rakin er að framan, kemur síðan fram að hafi afhending farið fram að nýju í skilningi 29. gr. byrji nýr frestur til að bera fyrir sig galla að líða. Næsta óumdeilda viðgerð á kæliskápnunum fór fram hinn 25. janúar 2011, þ.e. 2 árum og rúmum 4 mánuðum frá því síðustu úrbætur voru framkvæmdar og því innan þess nýja 5 ára kvörtunarfrests er hófst hinn 6. september 2008. Eftir það hefur reglulega verið gert við skápinn. Telur kærunefndin því að frestur álitsbeiðanda til að bera fyrir sig galla á kæliskáp þeim er hún keypti af seljanda hinn 8. september 2004 sé ekki liðinn.

Um galla er fjallað í 15. og 16. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup. Í a-lið 1. mgr. 16. gr. segir að söluhlutur teljist gallaður ef „hann sé ekki í samræmi við þær kröfur sem fram koma í 15. gr.“ Í b-lið 2. mgr. 15. gr. segir 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.“ 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.

Kærunefndin telur í raun ekki deilt um að kæliskápur álitsbeiðanda sé í raun haldinn galla í skilningi framangreindra ákvæða, en ágreiningur aðila snérist aðallega hvað um frest til að bera fyrir sig galla, en ekki gallann sjálfan. Þá er ljóst að kæliskápurinn bilaði síðast í júní 2013.

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 gert kröfu um skaðabætur auk kröfu um nýja afhendingu eða riftun. Bótakrafa álitsbeiðanda er engum gögnum studd og telur kærunefndin því ekki tilefni til að fjalla frekar um hana.

Eins og málum er hér háttað telur kærunefndin réttast að taka til greina riftunarkröfu álitsbeiðanda, en um riftun fer skv. 32. gr. laganna. Er það skilyrði riftunarkröfu að galli sé verulegur. Getur kærunefndin fallist á að svo sé í þessu máli. Í 1. mgr. 50. gr. laga nr. 48/2003 segir að við riftun kaupa skuli neytandi færa seljanda þann afrakstur til tekna sem hann hefur haft af hlutnum og greiða hæfilegt endurgjald sem hann hefur að öðru leyti haft af honum. Álitsbeiðandi hefur haft umræddan ísskáp til afnota meira eða minna frá 8. september 2004 til í síðasta lagi byrjun júní 2013, þ.e. í tæp 9 ár. Í 2. mgr. 50. gr. segir síðan að í þeim tilvikum sem seljanda beri að endurgreiða kaupverð beri honum að greiða vexti í samrævmi við ákvæði vaxtalaga frá þeim degi er neytandi tilkynnti seljanda að hann myndi bera fyrir sig galla. Með framanskráð í huga er álit kærunefndarinnar það að seljanda beri að greiða álitsbeiðanda kr. 70.000 gegn skilum á þeim ísskáp sem álitsbeiðandi keypti hinn 8. september 2004.

VIII

Álitsorð

Seljandi, Y, greiði álitsbeiðanda, X, kr. 70.000 gegn skilum á ísskápnum sem hún keypti af seljanda hinn 8. september 2004.

Pétur Örn Sverrisson
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir