

Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 20. janúar 2020 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-42/2019.

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 4. júní 2019 bað X, hér eftir álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á uppþvottavél af Y hér eftir seljandi. Álitsbeiðandi telur að uppþvottavélin hafi verið haldin galla og krefst þess að seljanda verði gert að greiða viðgerðarkostnað.

II

Málsmeðferð kærunefndarinnar

Með bréfi, dags. 7. júní 2019, var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og var tveggja vikna frestur veittur til að skila þeim. Seljandi nýtti sér ekki þá heimild. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir. Með bréfi, dags. 16. desember 2019, var aðilum tilkynnt að kærunefndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi festi kaup á uppþvottavél af gerðinni Electrolux þann 16. janúar 2016 af seljanda fyrir 79.996 krónur. Í maí árið 2018 kveðst álitsbeiðandi hafa orðið vör við bilun í uppþvottavélinni sem lýsti sér þannig að vélin „stoppar þvott í miðju prógrami“. Þegar vélin hætti í miðjum þvotti varð að opna vélina og loka henni að nýju til þess að vélin kláraði að þvo leirtauið. Álitsbeiðandi hafði samband við seljanda vegna þessa í lok maí árið 2018 og fékk þær upplýsingar frá seljanda að aðeins tveggja ára verksmiðjuábyrgð væri á uppþvottavélinni. Seljandi benti álitsbeiðanda hins vegar á að hafa samband við þjónustuaðila sinn þar sem seljandi sagðist ávallt vilja skoða vélar sem væru nýkomnar úr ábyrgð. Álitsbeiðandi hafði ekki samband við þjónustuaðilann á þeim tíma þar sem hún taldi vélina ekki í ábyrgð auk þess að vélin virkaði þrátt fyrir framangreinda annmarka.

Snemma árs 2019 bilaði uppþvottavélin að nýju, nú með þeim hætti að hún stöðvaði þvott alveg, yfirhitnaði og ekki var unnt að slökkva á henni. Varð að slá út öllu rafmagni til að slökkva á uppþvottavélinni. Álitsbeiðandi segist í kjölfarið hafa kynnt sér ábyrgð á raftækjum og komist að því að fimm ára ábyrgð ætti að vera á uppþvottavélum. Álitsbeiðandi hafði því aftur samband við seljanda og óskaði eftir því að hún fengi úr því skorið hvort viðgerð á uppþvottavélinni ætti að vera í ábyrgð eða ekki. Benti seljandi henni aftur á viðgerðaraðila á verkstæðinu Z.

Eftir skoðun viðgerðaraðila kom í ljós að vatnshæðarrofi var bilaður í uppþvottavélinni. Rofanum var skipt út og vélin hefur virkað eðlilega frá viðgerðinni. Álitsbeiðandi segir starfsmann verkstæðisins hafa fullyrt að um þekkt vandamál væri að ræða og hún gæti ekki hafa orsakað þessa bilun. Taldi álitsbeiðandi að seljandi ætti að greiða reikning fyrir viðgerðinni og tilkynnti viðgerðaraðilanum um það. Ætlaði sá aðili að hafa samband við seljanda. Um tveimur til þremur mánuðum síðar segir álitsbeiðandi að henni hafi borist reikningur frá viðgerðaraðilanum að fjárhæð 23.486 krónur vegna viðgerðarinnar, dags. 7. maí 2019. Þegar álitsbeiðandi hafði samband við seljanda fékk hún þær upplýsingar að um eðlilegt slit væri að ræða. Seljandi hafnaði því þar af leiðandi að greiða viðgerðarkostnaðinn.

Álitsbeiðandi bendir á að kostnaður við viðgerðina hafi verið meiri en 30% af kaupverði uppþvottavélarinnar. Kveðst hún hafa tekið skýrt fram við seljanda að hún vildi fá úr því skorið hvort um ábyrgðarviðgerð væri að ræða. Þá var henni bent á viðgerðaraðila. Álitsbeiðandi segir að hún hefði líklega ekki látið gera við vélina ef það hefði legið fyrir að hún yrði að greiða fyrir viðgerðina. Þá telur álitsbeiðandi að ekki geti verið um eðlileg slit að ræða í uppþvottavél, sem kom fyrst í ljós rétt rúmlega tveimur árum eftir kaupin. Álitsbeiðandi krefst þess að seljanda verði gert að greiða viðgerðarkostnað að fjárhæð 23.486 krónur.

IV

Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd 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 kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa. Viðskipti aðila falla undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup.

Líkt og að framan greinir keypti álitsbeiðandi Electrolux uppþvottavél af seljanda þann 16. janúar 2016 fyrir 79.996 krónur. Í maí árið 2018 varð álitsbeiðandi vör við bilun í vélinni sem olli því að vélin stöðvaði reglulega þvott þegar honum var ekki lokið. Varð þá að slökkva á vélinni og kveikja á henni að nýju svo vélin kláraði að þvo. Álitsbeiðandi leitaði til seljanda á þeim tíma sem sagði henni að uppþvottavélin væri ekki í ábyrgð og benti henni á að leita til tiltekins viðgerðaraðila. Álitsbeiðandi leitaði ekki til viðgerðaraðilans þar sem hún taldi ábyrgðartímann liðinn auk þess sem vélin hafi virkað fyrir utan framangreindan annmarka. Tæplega ári síðar eða í byrjun árs 2019, rúmlega þremur árum eftir kaupin, bilaði uppþvottavélin að nýju. Bilunin var nú meiri en áður, með þeim afleiðingum að vélin ofhitnaði og ekki var unnt að slökkva á henni nema að slá út rafmagn. Álitsbeiðandi hafði í kjölfarið samband við seljanda og krafðist þess að fá úr því skorið hvort bilunin væri innan ábyrgðar seljanda. Seljandi benti álitsbeiðanda á verkstæði sem lagaði vélina. Nokkru síðar fékk álitsbeiðandi reikning vegna viðgerðarinnar að fjárhæð 23.486 krónur sem hún krefst þess að seljanda verði gert að greiða.

Í 2. mgr. 27. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup (nkpl.) segir:

„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.“

Þar sem tveggja ára frestur álitsbeiðanda til að bera fyrir sig galla er liðinn þarf að meta hvort umrædd uppþvottavél sé söluhlutur sem „er ætlaður verulega lengri endingartími en almennt gerist um söluhluti“ í skilningi framangreindrar 2. mgr. 27. gr. Í skýringum við ákvæðið, sem fylgdu með frumvarpi til nkpl. segir m.a. um þetta atriði að líta þurfi til þess hvers neytandi mátti vænta við kaup á slíkum hlut. Framleiðendur söluhluta hafi ólík markmið við framleiðslu hluta hvað varðar endingartíma sem endurspeglast meðal annars í verði sölulutar. Ef vafi er um það hversu langan endingartíma hlut er ætlað að hafa er tekið fram að rétt sé að vafinn falli fimm ára reglunni í hag.

Kaupverð umræddrar uppþvottavélar var 79.996 krónur. Alla jafna má telja að neytendur geti haft væntingar til þess að uppþvottavél sem keypt er á eðlilegu verði endist í töluverðan tíma. Í framanröktum skýringum er gefin sú leiðbeining að vafi um endingartíma eigi að hafa það í för með sér að vara verði felld undir fimm ára regluna frekar en tveggja ára. Telur kærunefndin því að ganga megi út frá því að álitsbeiðandi hafi getað kvartað undan

galla á umræddri uppþvottavél í fimm ár frá því kaupin fóru fram. Kvartaði álitssbeiðandi því undan galla á uppþvottavélinni í tæka tíð í skilningi 2. mgr. 27. gr. laganna. Rétt er að benda á að þessi niðurstaða er í samræmi við eldri álit kæruneftndarinnar um fresti til að bera fyrir sig galla á uppþvottavélum.

Í 15. gr. nkpl. er fjallað um hvaða eiginleika söluhlutur þarf að hafa. Í a-lið 2. mgr. 15. gr. segir að söluhlutur skuli „henta í þeim tilgangi sem sambærilegir hlutir eru venjulega notaðir til“. Í b-lið 2. mgr. segir svo 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. laganna kemur fram 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.

Í málinu liggur fyrir yfirlýsing frá starfsmanni verkstæðisins sem gerði við uppþvottavél álitssbeiðanda, dags. 11. júlí 2019. Þar segir: „Hér með staðfestist að vatnshæðarofi í uppþvottavélum skemmist ekki af völdum notenda. Hann getur bilað eins og hver annar hlutur í heimilistækjum“.

Uppþvottavélin bilaði, vegna bilunar í vatnshæðarrofa, rúmlega tveimur árum eftir kaupin að sögn álitssbeiðanda, en bilunin var staðfest rúmlega þremur árum eftir kaupin. Í gögnum málsins kemur fram að álitssbeiðandi hafi haldið áfram að nota uppþvottavélina í tæplega eitt ár eftir að bilunin gerði fyrst vart við sig. Ekki liggur fyrir hvort það hafi haft áhrif á umfang þeirrar bilunar sem síðar kom í ljós en nefndin telur sér ekki fært að slá því föstu að bilunina megi rekja til álitssbeiðanda. Hins vegar hvílir sönnunarbyrði í málinu á álitssbeiðanda samkvæmt 2. mgr. 18. gr. nkpl. Verður álitssbeiðandi því að sýna fram á að um framleiðslugalla sé að ræða.

Nefndin telur að yfirlýsing viðgerðaraðila feli ekki í sér staðfestingu á því að um galla hafi verið að ræða. Þar kemur raunar fram að vatnshæðarrofi geti bilað líkt og hver annar hlutur í heimilistækjum. Kæruneftndin telur erfitt að fullyrða með hliðsjón af gögnum málsins hvort bilunin stafi af sliti, utanaðkomandi þáttum eða galla. Ekkert hefur þó komið fram í málinu sem sýnir fram á að um framleiðslugalla sé að ræða sem kom fyrst í ljós rúmlega tveimur árum eftir kaupin. Kæruneftndin getur samkvæmt framangreindu ekki fallist á að uppþvottavélin hafi verið haldin galla þegar kaupin fóru fram þann 16. janúar 2016.

Verður því að hafna kröfu álitssbeiðanda.

V

Álitssorð

Kröfum álitssbeiðanda, X, er hafnað.

Áslaug Árnadóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson