

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 19. maí 2015 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-106/2014:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 8. desember sl. bað X hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna galla sem hann telur vera á þvottavél, sem hann keypti af Y, hér eftir einnig nefnt seljandi. Álitsbeiðandi krefst úrbóta eða nýrrar afhendingar.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 11. desember sl., gaf kæruneftndin seljanda kost á andsvörum og bårust þau hinn 22. desember. Með bréfi, dags. 8. janúar, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og bårust þær hinn 20. janúar. Með bréfi, dags. 27. janúar, var seljanda gefinn kostur á frekari andsvörum og bårust þau hinn 9. febrúar. Með bréfi, dags. 12. febrúar, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að koma að frekari athugasemdum og bårust þær hinn 25. febrúar. Með bréfi, dags. 27. febrúar, var seljanda gefinn kostur á enn frekari andsvörum og bårust þau hinn 5. mars. Með bréfi, dags. 5. mars, var álitsbeiðanda gefinn kostur á enn frekari athugasemdum og bårust þær hinn 19. mars. Engin frekari gögn bårust nefndinni. Með bréfi, dags. 11. maí, var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni og gögnum sem henni fylgdu kemur fram að hinn 3. febrúar 2012 keypti álitsbeiðandi þvottavél af gerðinni Panasonic 1400 snúninga af seljanda fyrir kr. 129.995. Var þvottavélin með vörunúmerið YH PAN-NA148VG3. Segir álitsbeiðandi að um sé að ræða þvottavél í dýrari kantinum með fjölmörgum þvottakerfum ásamt ýmsum skynjurum til að verja vélin fyrir skemmdum og/eða bilunum. Í apríl eða maí 2014 var álitsbeiðandi var við lágt en óvenjulegt hljóð frá vélinni. Var vélin þá rétt rúmlega 2 ára gömul. Í ágúst 2014 leitaði álitsbeiðandi til seljanda þar sem hljóðið í þvottavélinni var farið að ágerast. Óskaði álitsbeiðandi eftir því að viðgerðarmaður yrði sendur til að líta á vélin. Var orðið við því og um miðjan september 2014 kom viðgerðarmaður á vegum seljanda og skoðaði vélin. Var skoðunin fólgin í því að snúa tromlunni nokkra hringi. Að því loknu taldi viðgerðarmaðurinn að vélin væri ónýt, en þó yrði hægt að nota hana eitthvað áfram áður en hún gæfi sig endanlega. Taldi viðgerðarmaðurinn að ekki myndi svara kostnaði að gera við vélin, miðað við hvað ný samskonar vél kostaði. Leitaði álitsbeiðandi í kjölfarið aftur til seljanda í sambandi við mögulega viðgerð sem og ábyrgð á þvottavélinni. Hinn 22. september bauð seljandi álitsbeiðanda að kaupa nýja þvottavél á kostnaðarverði. Við það tilboð var álitsbeiðandi ekki sáttur og taldi að gamla vélin væri haldin galla sem seljandi bæri ábyrgð á enda hefði fyrri vélar álitsbeiðanda enst í 10-13 ár. Hinn 30. september sl. tilkynnti seljandi álitsbeiðanda að bilunin í þvottavélinni væri alfarið á ábyrgð álitsbeiðanda. Vísaði seljandi til þess að ástæða bilunarinnar yrði líklega rakin til þess að vélin hefði verið ofhlaðin eða skökk. Telur álitsbeiðandi umræddar fullyrðingar seljanda rangar. Vélin hafi verið notuð með hefðbundnum hætti til að þvo þvott af þremur einstaklingum. Vélin hafi ávallt verið á réttu

plani og stillt af með hallamáli. Einungis hafi verið notaðir 800-1200 snúningar á þvottakerfum þrátt fyrir að hámarksnúningar séu 1400. Þvottavélin sé með innbyggðum skynjurum sem segi til um þvottatíma m.v. magn, hitastig og vindingu þvottar hverju sinni og hafi þvottavélin alltaf áætlað þvottatíma undir gefnu hámarksviðmiði sem bendi til þess að vélin hafi aldrei verið ofhlaðin. Þá sé þvottavélin einnig með skynjara fyrir vindingu, þar sem véin byrji ekki að vinda þvottinn fyrir en skynjarinn er „sáttur“ við legu þvottarins. Slíkt ætti væntanlega að koma í veg fyrir skemmdir eða bilun á vélinni. Segir álitsbeiðandi að vélin hafi aðeins einu sinni stoppað fyrir vindingu og hafi þá verið of lítill þvottur í vélinni. Þá segist álitsbeiðandi hafa fengið annan viðgerðarmann til að skoða þvottavélina. Sá aðili hafi talið bilunina óeðlilega og að vélin ætti að endast lengur.

Meðfylgjandi álitsbeiðni er afrit af reikningi vegna kaupa á þvottavélinni, ásamt ljósmynd af sömu vél.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda kemur fram að málið varði bilun á þvottavél eftir tveggja ára og sex mánaða notkun. Vélin hafi verið keypt í byrjun febrúar 2012 og starfsmaður á vegum seljanda hafi litið á hana í september 2014. Við umrædda skoðun hafi komið í ljós að legur í þvottavélinni voru farnar. Bilun í legum eftir jafn langan tíma sé ekki hægt að heimfara á verksmiðjugalla og þar af leiðandi fimm ára kvörtunarfrest, enda hefði þá vandinn komið fram miklu fyrir en raun varð. Legur í þvottavél geti bilað af margvíslegum ástæðum sem tengist notkun á vélinni, án þess að framleiðslugalli komi þar nokkru nærri. T.a.m. sé það ekki einskorðað við að of mikið sé sett í vélinni eða hún ekki stillt af á gólfi eða undirlag óstöðugt. Telur seljandi ósanngjarn að ætla framleiðanda að bera ábyrgð á hlutum í þvottavél, þar sem ending hlutanna sé háð notkun og þá óháð því hve margir séu á heimili. Sé þetta í samræmi við þá venju sem sé á öðrum norðurlöndum, t.a.m. í Noregi þar sem sambærileg löggjöf sé og á Íslandi. Þar á landi geti hlutar þvottavéla, hvers ending er háð notkun, aldrei fallið undir 5 ára kvörtunarfrest, t.d. dælur, tromlur eða legur.

Rekur seljandi því næst að engir skynjarar séu í umræddri þvottavél sem mæli heildarþyngd þvottar í vélinni. Í vélinni sé hins vegar skynjari sem kanni „ballans“ ef lítið sé í vélinni og síðan séu í henni skynjarar fyrir sápufroðu og óhreinindi í vatni. Uppgefnir þvottatímar í vélinni gefi ekki í skyn hve mikið eða lítið sé í vélinni, heldur sé það áætlaður þvottatími miðað við þau óhreinindi sem vélin skynji í vatninu í vélinni. Það að þvottatímar læki jafnan miðað við uppgefna tíma í upphafi sé því merki um að þvottur sé lítið óhrein, en segi hins vegar ekkert um magn þvottar í vélinni.

Segir seljandi að hann og þjónustuaðilar hans séu sammála þeim rafvirkja sem álitsbeiðandi hafi fengið til að skoða þvottavél sína að því leyti að bilun af því tagi sem um ræði sé óeðlileg. Þykir seljanda leitt að vélin hafi ekki enst lengur, en hins vegar sé ekkert sem bendi til þess að um framleiðslugalla sé að ræða. Máli sínu til stuðnings vísar seljandi til álits kærunefndarinnar í málinu nr. 91/2011.

V

Athugasemdir álitsbeiðanda við andsvör seljanda

Í athugasemdum álitsbeiðanda við andsvör seljanda kemur m.a. fram að vissulega sé lega við tromlu þvottavélarinnar, ofan við hurðarop, farin að gefa sig. Seljandi vilji halda því fram að slík bilun eftir rúmlega tveggja ára notkun geti ekki talist verksmiðjugalli, þar sem hún hefði þá átt að koma fram fyrir. Álitsbeiðandi telur þessa fullyrðingu seljanda ekki standast. Legan gæti allt að einu hafa verið gölluð frá upphafi, þótt það hafi komið fram eftir rúmlega tveggja ára notkun.

Seljandi segir að samkvæmt upplýsingum frá viðgerðarþjónustu seljanda kosti umrædd lega aðeins kr. 2.000. Hins vegar þurfi að taka þvottavélina alla í sundur til að skipta um leguna og þar liggi áætlaður viðgerðarkostnaður. Telur álitsbeiðandi að í þessu felist hönnunargalli á þvottavélinni. Þá rekur álitsbeiðandi að notkun hans á þvottavélinni undanfarin ár geti varla í nokkrum skilningi talist óeðlilega mikil, líkt og seljandi haldi fram. Hvað varði skynjara í vélinni, þá telur álitsbeiðandi að fullyrðingar seljanda í andsvörum séu rangar. Ekki geti verið um að ræða skynjara sem meti hve óhrein þvottur sé, líkt og seljandi haldi fram, enda stytta vélin þvottatíma áður en vatni er hleypt inn á hana, en vatnið ætti að vera forsenda þess að óhreinindaskynjarar virkuðu. Telur álitsbeiðandi að vélin hljóti aðeins að vera búin þyngdarskynjara. Að lokum rekur álitsbeiðandi að seljandi hafi í bréfi sínu viðurkennt að bilunin í þvottavélinni væri óeðlileg. Þá telji álitsbeiðandi að rök seljanda dugi ekki til að sýna fram á að hin umdeilda bilun verði ekki rakin til framleiðslu- eða hönnunargalla. Eins sé eldra álit kærunefndarinnar, sem seljandi vísi til, ekki sambærilegt, enda þar um að ræða mun eldri þvottavél sem hvorki var í sama gæðaflokki, né af sömu tegund.

VI

Frekari andsvör seljanda

Í frekari andsvörum seljanda kemur m.a. fram að viðgerðarþjónusta seljanda kannist ekki við að hafa veitt nokkrar upplýsingar um verð á legum í þvottavélina. Þá bendir seljandi á að sönnunarbyrðin fyrir því að þvottavélin sé haldin galla hafi færst yfir til álitsbeiðanda sex mánuðum eftir kaupin. Segist seljandi hafa bent á að bilunin geti verið rakin til nokkurra mismunandi þátta, þ.á.m. ofhleðslu. Legan sem sé biluð hafi slitfleti og ending hennar ráðist því af notkun og meðferð. Þá bendir seljandi á að enn sé haldið fram að þvottavélin sé búin þyngdarskynjara. Svo sé ekki. Seljandi ítrekar að félagið telji umrædda bilun óeðlilega, en það breyti ekki þeirri staðreynd að framleiðandi geti ekki borið ábyrgð á óeðlilegri notkun, enda hafi framleiðandi engin tök á að fylgjast með því að vélin sé notuð á réttan hátt.

VII

Frekari athugasemdir álitsbeiðanda

Í frekari athugasemdum álitsbeiðanda kemur m.a. fram að rétt sé hjá seljanda að upplýsingar um kostnað við legu komu ekki frá viðgerðaraðila seljanda. Um misskilning sé að ræða þar sem upplýsingar um kostnað stöfuðu frá þriðja aðila, þ.e. öðrum viðgerðarmanni. Áætlaður kostnaður um viðgerð á þvottavélinni sé hins vegar fenginn frá viðgerðaraðila seljanda.

Hvað varði skynjarana sem meta þvottatíma vélarinnar segir álitsbeiðandi að gott sé að fá fram hið „rétt“ vinnuheiti á skynjarana frá söluaðila, þ.e. „ballans skynjara“. Hins vegar sé svo að umræddir skynjarar vegi og skynji þyngd og því hafi e.t.v. ekki verið óeðlilegt að kalla þá þyngdarskynjara. Álitsbeiðandi segir að hvað svo sem skynjararnir séu kallaðir þá sé ljóst að við notkun hans á þvottavélinni hafi þvottatíminn ávalt verið stytur af þvottakerfi vélarinnar, þ.e. skynjurunum, áður en nokkuð vatn kom inn á vélin. Því sé ekki hægt að áætla annað en að þyngd á þvotti ráði þvottatímanum, en ekki óhreinindi líkt og seljandi haldi fram. Það að þvottatími hafi ávallt verið stytur styðji síðan fullyrðingu álitsbeiðanda um að vélin hafi aldrei verið ofhlaðin og því aldrei verið notuð á annan hátt en eðlilegt geti talist.

Þá rekur álitsbeiðandi að hann hafi fengið tvo sérfróða viðgerðarmenn, annan frá seljanda, til að meta hvað væri að vélinni. Töldu báðir viðgerðarmennirnir að líklegast væri að legurnar væru að gefa sig. Hvort legurnar væru að gefa sig vegna galla gátu þeir ekki dæmt um þar sem margar þvottavélar sem framleiddar séu í dag, líkt og umrædd vél, séu þannig úr garði gerðar að ekki sé hægt að komast að legunum nema taka vélnar allar í sundur. Hafi báðir viðgerðaraðilar því metið vélin ónýta vegna hönnunargalla, þar sem nánast ógerlegt sé

að komast að þeim hlut sem skoða þurfi. Þá sögðu báðir viðgerðaraðilar að bilaðar legur séu meðal algengustu vandamála í þvottavélum í dag.

Að lokum bendir álitsbeiðandi á að seljandi viðurkenndi að um óeðlilega bilun sé að ræða. Kveðst álitsbeiðandi geta fullyrt að hann hefði ekki getað umgengist vélinna eða notað hana á neinn annan hátt en hann gerði til að forðast bilunina.

VIII

Enn frekari andsvör seljanda

Í enn frekari andsvörum seljanda kemur m.a. fram að seljandi ítrekar að enginn skynjari sé í vélinni sem mæli þyngd. Hið rétta sé að í vélinni sé skynjari sem tryggir að ekki myndist óeðlilegt álag í vélinni. Flestir eða allir framleiðendur noti sambærilegt kerfi.

Næst fjallar seljandi um fullyrðingar álitsbeiðanda um að þvottavélin sé haldin hönnunargalla. Segir seljandi að sé rangt. Í fyrsta lagi hafi viðgerðaraðili seljanda aldrei haldið því fram, líkt og álitsbeiðandi vilji meina. Í öðru lagi sé umrædd vél eins og fjölmargar þvottavélar frá fjölda framleiðanda undanfarin ár, framleidd með nýjum framleiðsluáferðum þar sem m.a. tromla og legur séu hluti af sama stykki. Það sé ekki hönnunargalli og ef svo væri væri um leið verið að segja að flestar þvottavélar sem framleiddar hefðu verið síðustu ár séu haldnar samskonar hönnunargalla.

Bilaðar legur séu algengt vandamál í þvottavélum í dag þar sem þær séu ofhlaðnar, en bilaðar legur séu hins vegar alls ekki algengt vandamál heilt yfir í þvottavélum, það séu aðrir þættir sem séu miklu algengari, svo sem þættir er varði stjórnkerfi, mótór eða dælu þvottavéla. Það sé mikilvægt í málum sem þessu að haldið sé við staðreyndir mála og ítrekar seljandi að legur í þvottavél geti bilað af margvíslegum ástæðum sem tengist notkun á vélinni. Ennfremur ítrekar seljandi að hann telji allar bilanir óeðlilegar og alltaf leiðinlegt þegar hlutir bila. Sú skoðun geti hins vegar ekki á nokkurn hátt verið staðfesting af hálfu félagsins á því að um framleiðslugalla sé að ræða.

IX

Enn frekari athugasemdir álitsbeiðanda

Í enn frekari athugasemdum álitsbeiðanda kemur m.a. fram að álitsbeiðandi telur alveg ljóst, burtséð frá fullyrðingum seljanda um annað, að skynjari sá er deilt sé um mæli þyngd á þvotti, enda ekkert annað sem umræddur skynjari gæti mælt.

Hvað varði þá málsástæðu að vélin sé haldin hönnunargalla þá bendir álitsbeiðandi á að það liggi ljóst fyrir að það kosti um kr. 80.000 að gera við vélinna, sem þurfi að rífa í sundur til að komast að umræddum legum, en áætlaður kostnaður við legurnar sjálfar sé aðeins kr. 2.000. Það telur álitsbeiðandi hönnunargalla. Þá rekur álitsbeiðandi að seljandi hafi ekki fært fram rök fyrir því að legurnar hafi ekki verið gallaðar frá upphafi eða að mistök hafi verið gerð við ísetningu þeirra hjá framleiðanda. Eins fullyrði seljandi að allar bilanir séu óeðlilegar og séu af völdum notkunar á vélunum hjá neytendum. Það að kostnaður við lagfæringar á umræddum bilunum sé alfarið í höndum neytenda telur álitsbeiðandi ósanngjarnt.

X

Niðurstaða kæruneftdarinnar

Kæruneftnd 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 kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa. Ágreiningur aðila fellur undir nr. 48/2003 um neytendakaup.

Í 15. gr. laga um neytendakaup 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 athugasemdum í lagafrumvarpi með a-lið 2. mgr. 15. gr. segir eftirfarandi:

„Í a-lið 2. mgr. er sá áskilnaður gerður að hlutur skuli henta í þeim tilgangi sem sambærilegir hlutir eru venjulega notaðir til. Söluhlutur skal því fullnægja ákveðnum almennum lágmarksskilyrðum hvað eiginleika varðar. Það er hins vegar ljóst að ólíkir hlutir geta verið mismunandi að gæðum án þess þó að sá lakasti teljist gallaður. Verður að taka sanngjarnt tillit til ýmissa atvika við kaupin við mat í þeim efnum.“

Í athugasemdum í lagafrumvarpi með b-lið 2. mgr. 15. gr. segir eftirfarandi:

„Svar við spurningunni um hvaða eiginleika neytandinn mátti vænta að söluhlutur hefði verður ekki byggt á væntingum einstakra neytanda. Þannig gæti neytandi með óeðlilega miklar væntingar ekki haldið því fram að söluhlutur væri gallaður þar sem hann væri ekki í samræmi við væntingar hans. Þess í stað byggist mat á því hvort hlutur sé gallaður á t.d. samningnum, verði hlutar eða upplýsingum sem gefnar voru við kaupin.“

Þó kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa geti fallist á með álitsbeiðanda að bagalegt sé að þvottavél bili eftir rétt rúmlega tveggja ára notkun telur hún að ekki hafi verið sýnt fram á að vélin hafi í raun verið haldin galla. Eðli bilunarinnar er þess eðlis að hæglega getur komið til þess að slík bilun verði án þess að galli hafi verið til staðar á þvottavélinni. Sönnun fyrir því gagnstæða hvílir á álitsbeiðanda sbr. gagnályktun frá fyrri málsl. 2. mgr. 18. gr. laganna, en greinin er svohljóðandi:

„Ef annað sannast ekki skal galli, sem upp kemur innan sex mánaða frá því tímamarki þegar áhættan af söluhlut fluttist yfir til neytanda, talinn hafa verið til staðar á því tímamarki þegar áhættan af söluhlut fluttist yfir til neytanda.“

Í greininni er fólgin sú regla að í þeim tilvikum sem galli kemur upp innan sex mánaða frá kaupum og afhendingu, skal galli hafa talist vera til staðar við afhendinguna. M.ö.o. hvílir sönnunarbyrðin fyrir því að gallinn hafi þá ekki verið til staðar við afhendinguna á seljanda. Þegar að lengra en sex mánuðir eru liðnir færast sönnunarbyrðin aftur yfir á neytandann sjálfan, í þessu tilviki álitsbeiðanda. Að mati kærunefndarinnar hefur álitsbeiðanda ekki tekist að axla þá sönnunarbyrði. Hvað varðar fullyrðingar álitsbeiðanda um að þvottavélin sé í raun haldin hönnunargalla og því gölluð í skilningi 16. gr., sbr. 15. gr. laganna, verður að líta til þess að allflestar þvottavélar munu vera framleiddar með viðlíka hætti og þvottavél álitsbeiðanda. Ef fyrir lægi í málinu að legur þvottavéla væru almennt staðsettar með öðrum hætti en í þvottavél álitsbeiðanda, þá m.a. með tilliti til mögulegra viðgerða á þeim, væri e.t.v. hægt að fallast á að um hönnunargalla væri að ræða. Af andsvörum seljanda að ráða er því hins vegar ekki svo farið og verður því, án frekari gagna, ekki fallist á þessa röksemd álitsbeiðanda. Verður því að hafna kröfum álitsbeiðanda.

XI
Álitsorð

Kröfum álitsbeiðanda, X, er hafnað.

Pétur Örn Sverrisson
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir