

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 13. mars 2014 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-113/2013:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 4. desember sl. bað X, hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna galla sem hann telur vera á þeytara sem fylgdi með hrærivél, en þeytarinn og hrærivélin voru keypt af Y, hér eftir einnig nefnt seljandi. Álitsbeiðandi krefst þess að seljandi afhendi sér nýjan þeytara.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 13. desember sl., gaf kæruneftndin seljanda kost á andsvörum og bærust þau hinn 27. desember. Með bréfi, dags. 8. janúar, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og bærust þær hinn 10. mars. Engin frekari gögn bærust nefndinni. Með bréfi, dags. 11 mars sl., 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 5. desember 2011 var keypt hrærivél af gerðinni Kitchen Aid af seljanda og fékk álitsbeiðandi hrærivélina í gjöf. Með vélinni fylgdu þar til gerðir hausar til þess að hræra, hnoða og þeyta. Greitt var sérstaklega fyrir þeytarann, kr. 3.992. Sem fyrr segir telur álitsbeiðandi að þeytarinn sé haldinn galla. Segir álitsbeiðandi að notkun hans á þeytaranum hafi að öllu leyti verið í samræmi við það sem til sé ætlast. Þeytarinn hafi eingöngu verið notaður til að þeyta rjóma og eggjahvítur en hnoðari notaður til þess að hnoða og hræra. Segist álitsbeiðandi jafnframt alltaf hafa þrifið hrærivélina og alla fylgihluti í höndunum til þess að tryggja endingu þeirra. Segir álitsbeiðandi að þrátt fyrir að notkun hans á þeytaranum og hrærivélinni hafi verið innan eðlilegra marka hafi þeytarinn engu að síður eyðilagst þannig að einni pinni losnaði úr fæti þeytarans. Telur álitsbeiðandi einu mögulegu ástæðu þessa þá að þeytarinn hafi verið gallaður, enda hafi meðferð á honum verið til fyrirmyndar.

Segist álitsbeiðandi hafa farið með þeytarann í verslun seljanda hinn 2. desember 2013. Þar hafi starfsmaður seljanda hafnað því að seljandi bæri ábyrgð á að þeytarinn væri gallaður. Þeirri afstöðu seljanda segist álitsbeiðandi hafa mótmælt. Segir álitsbeiðandi að seljandi hafi gefið þá útskýringu að hann bæri aðeins ábyrgð á göllum sem varði rafkerfi söluhluta hans. Telur álitsbeiðandi að afstaða seljanda sé ólögmat og að verslunin beri ábyrgð á gallanum. Segir álitsbeiðandi að hann hafi að sjálfsögðu ætlast til þess að þeytarinn myndi duga til þess að þeyta rjóma og eggjahvítur um árabíl án vandkvæða. Þá bendir álitsbeiðandi á að Kitchen Aid gefi sig út fyrir að framleiða sérlega endingargóðar vörur.

Bendir álitsbeiðandi á að samkvæmt 15. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup skuli söluhlutur fullnægja þeim kröfum sem leiði af samningi. Þá skuli hann henta í þeim tilgangi sem sambærilegir hlutir séu venjulega notaðir til og hafa þá eiginleika til að bera sem neytandi má vænta við kaup á söluhlut að því er varðaði endingu. Teljist söluhlutur gallaður skv. 16 gr. laganna ef hann sé ekki í samræmi við þær kröfur sem gerðar eru í 15. gr. laganna. Þá bendir álitsbeiðandi á að í 26. gr. sömu laga sé mælt fyrir um úrræði neytenda vegna galla. Þar sé

tekið fram að eitt úrræða neytenda sé að krefjast úrbóta eða nýrrar afhendingar skv. 29. og 30. gr. laganna. Komi þar fram að neytandi geti valið milli þess að krefja seljanda um úrbætur á galla á eigin reikning eða krefjast nýrrar afhendingar. Telur álitsbeiðandi ljóst að galli þeytarans sé galli af þeim toga sem fjallað sé um í 15. gr. laganna og að hann geti neytt þeirra úrræða sem fjallað sé um í 29. og 30. gr. sömu laga. Að lokum bendir álitsbeiðandi á að hann telji að seljandi beri ábyrgð á galla á söluhlutum í tvö ár frá sölu hans skv. lögum um neytendakaup. Þrátt fyrir það hafi seljandi hafnað því að verða við þeirri skyldu sinni hinn 2. desember sl. Telur álitsbeiðandi að um sé að ræða skýrt brot á lögum um neytendakaup og almennum reglum kauparéttar.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda kemur m.a. fram að það sé þekkt að vírar geti slitnað úr fæti á þeytaranum og vírarnir jafnvel undist. Meginástæður þessa geti verið þær að þeytarinn hafi verið notaður á rangan hátt, t.d. við að hræra deig, eða þá að þeytarinn hafi slegist utan í skál hrærivélarinnar í vinnslu vegna vanstillingar á hrærivélarhausnum. Fleiri ástæður geti komið til, svo sem almennt slit vegna notkunar og svo meðhöndlun á þeytaranum, t.d. ef hann fellur í gólf. Þá bendir seljandi á að ef þeytari hafi komið gallaður úr framleiðslu, þannig að vír hafi verið laus, þá hefði það komið í ljós mun fyrr við notkun, en ekki eftir um tvö ár. Telur seljandi því að ekki sé um að ræða mál sem flokkist undir ábyrgð framleiðanda eða galla.

V

Athugasemdir álitsbeiðanda við andsvör seljanda

Í athugasemdum álitsbeiðanda við andsvör seljanda vísar álitsbeiðandi m.a. til þess að seljandi telji algengustu ástæðu þess að vírar slitni úr fæti þeytara þá að reynt sé að hræra með þeim deig eða að þá að þeytarinn sláist utan í skál hrærivélarinnar. Ítrekar álitsbeiðandi að hann eigi bæði hræru og hnoðara, ásamt þeytara og noti hann framangreinda íhluti samkvæmt leiðbeiningum seljanda. Telur álitsbeiðandi því að skýringar seljanda hvað þetta varði eigi ekki við í hans tilviki. Þá segist álitsbeiðandi ekki hafa gert neitt sem geti leitt til þess að vírarnir fari úr fæti þeytarans, svo sem með því að vanstillja haus hrærivélarinnar. Eins segir álitsbeiðandi engin óhöpp hafa komið upp í tengslum við þeytarann sem mögulega hafi valdið skemmdum á honum. Telur álitsbeiðandi að eina mögulega ástæðan fyrir því að vír losnaði úr fæti þeytarans sé sú að þeytarinn hafi verið haldinn galla sem ekki hafi komið fram þegar við upphaf notkunar. Að lokum telur álitsbeiðandi ljóst að athugasemdir seljanda hnekki ekki því mati álitsbeiðanda að umræddur þeytari hafi verið haldinn galla.

VI

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 var keypt hrærivél og þeytari af gerðinni Kitchen Aid af seljanda hinn 5. desember 2011. Var heildarkaupverð kr. 74.383 en þar af voru greiddar kr. 3.992 fyrir þeytarann. Mun álitsbeiðandi hafa fengið hrærivélina og þeytarann í gjöf. Hinn 2. desember sl. kvartaði álitsbeiðandi undan galla á þeytaranum við seljanda. Í 27. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup er fjallað um tímafresti neytenda til að bera fyrir sig galla. Í 2. mgr. 27. gr. segir m.a. að ef neytandi leggi ekki fram kvörtun innan tveggja ára frá þeim degi er hann veitti söluhlut viðtöku geti hann ekki borið gallann fyrir sig síðar. Ekki voru liðin tvö ár

frá því kaupin fór fram og þar til álitsbeiðandi kvartaði, er það því mat kærunefndarinnar að álitsbeiðandi hafi kvartað undan galla við seljanda innan tímamarka greinarinnar. Kærunefndin vill þó benda á að í tveggja ára frestur til að bera fyrir sig galla felur ekki jafnframt í sér tveggja ára hlutlæga ábyrgð seljanda á söluhlut, heldur aðeins heimild til handa neytendum til að bera fyrir sig galla í allt að tvö ár.

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.

Ekki er deilt um það að þeytarinn sem um ræðir er nú ónýtur og því hlutlægt séð gallaður í skilningi framanrakinna ákvæða. Hins vegar er deilt um annarsvegar hvort sá galli hafi verið til staðar við afhendingu og áhættuflutning sbr. 7. og 14. gr. laganna, sem og hvort ástand söluhlutarins nú verði rakið til aðstæðna sem varða álitsbeiðanda sjálfan sbr. 1. mgr. 26. gr. laganna. Er það mat kærunefndarinnar, miðað við hvernig atvikum máls þessa er lýst, að umræddur þeytari hafi verið haldinn galla í skilningi 16. gr., sbr. 15. gr. laganna. Í því mati sínu hefur kærunefndin litið sérstaklega til þess að hinn umdeildi þeytari var af tegund sem þekkt er fyrir góða endingu sem fær samsvörun í kaupverði þeytarans. Þá hafur álitsbeiðandi haldið því fram að meðferð hans á þeytaranum hafi í öllu verið í samræmi við leiðbeiningar seljanda og að þeytarinn hafi ekki orðið fyrir neinum óhappatilvikum. Telur kærunefndin ekki tilefni til að efast um þær fullyrðingar álitsbeiðanda.

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 þess að seljandi afhendi sér sér nýjan þeytara skv. ákvæðum 29. og 30. gr. laganna og fellst kærunefndin á þá kröfu. Skal ný afhending fara fram samkvæmt framangreindum ákvæðum, þ.e. innan hæfilegs tíma og án kostnaðar fyrir álitsbeiðanda.

VI

Álitsorð

Seljandi, Y, afhendi álitsbeiðanda, X, nýjan þeytara sambærilegan eða samskonar þeim er keyptur var af seljanda hinn 5. desember 2011.

Pétur Örn Sverrisson
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir