

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 17. september 2007 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-27/2007:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 30. júlí sl. bað X, hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa hans 8. mars 2005 á þvottavél A af fyrirtækinu Y. Telur hann þvottavélina vera gallaða og vill fá kaupverð hennar endurgreitt og bætt það tjón sem hann segir hafa orðið vegna gallanna.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Kæruneftndin gaf seljanda kost á andsvörum með bréfi, dags. 31. júlí sl. Frestur til andsvara var gefinn til 13. ágúst og bárust nefndinni andsvörin þann dag. Álitsbeiðanda voru send andsvörin til upplýsingar með bréfi, dags. 14. ágúst sl. og honum gefinn kostur á að gera athugasemdir við þau fyrir 22. ágúst nk. Álitsbeiðandi sendi nefndinni ekki athugasemdir.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi lýsir viðskiptum sínum við Y frá fyrri tíma en þau viðskipti sem hér skipta máli eru að álitsbeiðandi ákvað að kaupa þvottavél af fyrirtækinu en það hefði boðist til að veita afslátt af kaupverðinu. Mun vera um tegundina A að ræða og samkvæmt reikningi sem fylgdi álitsbeiðninni, dags. 8. mars 2005, kostaði þvottavélin kr. 79.996 og flutningur á henni kr. 2.792. Álitsbeiðandi segir þvottavélina hafa dugað skammt en við notkun hafi komið olíublettir í þvottinn. Seljandi hafi af þessu tilefni bent á að álitsbeiðandi skyldi tala við fyrirtækið K og hafi það tekið vélinu til viðgerðar. Við notkun að viðgerðinni lokinni hafi rifnað þvottur sem í vélinu var settur. Viðgerðarmaður frá K hafi komið og barið niður lítinn nabb sem staðið hafi út úr tromlu vélarinnar. Þvotturinn hafi haldið áfram að rifna og í hann komið gráir blettir. Þá hafi viðgerðarmaður komið á nýjan leik og tekið úr vélinni gúmmíhring sem byrjaður hafi verið að bráðna. Töluverð bið hafi orðið eftir nýjum hring. Eftir að hringurinn hafi verið settur í vélinu hafi hún dugað í nokkrar vikur en þá hafi heyrst í henni mikill hávaði. K hafi tekið vélinu til viðgerðar og hafi sú viðgerð tekið 4 mánuði. Nokkrum dögum eftir að vélin kom úr viðgerðinni hafi hún farið að leka og lekinn farið yfir nýja innréttingu sem bólgnað hafi töluvert. Enn kveðst álitsbeiðandi hafa hringt og nú fengið lánaða gamla þvottavél, en áður hafi verið kvartað undan þvottavélarleysinu. Á heimilinu búi fjögurra manna fjölskylda. Nokkrum dögum síðar hafi verið hringt frá verkstæðinu og sagt að tíukrónupeningur hafi fundist í vélinni sem muni hafa sprengt belginn. Álitsbeiðandi kveðst draga í efa að þessi peningur hafi verið kominn frá heimilisfólkinu. Spurt hafi verið að því hvort gera ætti við belg vélarinnar og kveðst álitsbeiðandi þá sagst vilja fá

Þvottavélina endurgreidda. Hann hafi farið til verslunarstjórans í Y sem kannast hafi við málið en ekki viljað endurgreiða vélina. Hefði hann viljað kynna sér málið betur og sagst ætla að hringja. Svo hafi nokkur tími liðið. Álitsbeiðandi kveðst hafa aftur farið til Y og ítrekað kröfu sína um endurgreiðslu, en ekki fengið að hitta verslunarstjóran. Tekin hafi verið skilaboð til verslunarstjórans um að hringja sem hann hafi ekki gert. Aftur á móti hafi viðgerðarmaður hjá K hringt og sagt sér að búið væri að setja nýjan belg í vélina og sagt að þeir hefðu reynt að ná í sig áður sem álitsbeiðandi kveður ekki vera rétt.

Álitsbeiðandi segir fjárhagslegt tjón sitt af þessum viðskiptum vera töluvert auk alls þess tíma og fyrirhafnar sem í þau hafi farið sem og að vera án þvottavélar í lengri tíma. Föt og sængurföt, sem hafi skemmst, rifnað eða litast af olúblettum, hafi skipt tugum. Þetta hafi alla vega verið þvottur í fjórum vélum, oft með dýrum og fallegum vörum. Kröfu sína sundurliðar álitsbeiðandi svo:

1. Þvottavél	kr. 82.789
2. Skápar	kr. 23.010
3. Föt og annað	kr. 100.000
Samtals	kr. 205.799

IV

Andsvör gagnaðila

Af hálfu Y er því haldið fram að það sem að þvottavélinni hafi verið sé álitsbeiðanda um að kenna. Afleiðingarnar séu því á hans ábyrgð en ekki fyrirtækisins.

Rúmu ári eftir að þvottavélin hafi verið keypt hafi verið kvartað út af því að blettir kæmu í föt sem þvegin væru í vélinni. Vélin hafi verið tekin til viðgerðar og þá komið í ljós að gúmmí á hurð vélarinnar hafi bráðnað og hafi blettir í þvottinum stafað af því. Samkvæmt upplýsingum Y frá nokkrum erlendum framleiðendum þvottavéla bráðni hurðargúmmíið sé of mikill þvottur settur í þvottavél. Þótt slík notkun sé ekki á ábyrgð seljanda sé það engu að síður vinnuregla Y að bjóða kaupendum að gera við hurðargúmmíið í fyrsta skipti þeim að kostnaðarlausu en jafnframt sé brýnt fyrir þeim að nota þvottavélarnar í samræmi við leiðarvísi. Hafi þetta verið gert í því tilviki sem hér um ræði.

Í febrúar 2007 hafi aftur verið kvartað út af þvottavélinni. Þá hafi viðgerðarmaður frá K skoðað vélina og séð að gat hafi verið komið á tromluna vegna aðskotahlutar. Sé þar um sök kaupandans að ræða og K hafi ekki tilkynnt Y um þetta enda hafi málið ekki verið meðhöndlað sem ábyrgðarmál.

Forsvarsmáður Y segir álitsbeiðanda hafa tvívegis komið að máli við sig á vormánuðum. Í fyrra skiptið hafi allar upplýsingar álitsbeiðanda verið skrifaðar niður enda kveðst forsvarsmáðurinn þá ekkert hafa vitað um málið. Hann hafi síðan haft samband við K og fengið upplýsingar og þar sem málið hafi ekki varðað ábyrgð hafi hann beðið starfsmann K að hafa samband við álitsbeiðanda. Í síðara sinnið sem álitsbeiðandi hafi komið hafi hann gert kröfu um að fá þvottavélina endurgreidda sem forsvarsmáðurinn kveðst hafa neitað.

Andsvörum Y fylgdi greinargerð frá fyrirtækinu K og verða nú rakin helstu efnisatriði hennar.

Segir þar að hinn 8. maí 2005 hafi X hringt í K og kvartað út af því að þvottavél í hennar eigu rífi þvott. Hinn 10. s.m. hafi viðgerðarmaður frá K skoðað vélina en ekki fundið neina skemmd í tromlu eða belg sem rífið gæti þvottinn. Vélin hafi verið tekin inn

á verkstæði K þar sem jafnframt hafi verið kvartað undan hávaða í vélinni. Ekki hafi fundist neitt sem orsakað gæti það að þvottur skemmdist og hafi X verið beðin um að fylgjast með vélinni og prófa hana aftur. Ekki hafi neitt heyrst frá eigendum vélarinnar fyrir en ári seinna og verði því að gera ráð fyrir að þvottavélin hafi verið í lagi í þann tíma.

Hinn 24. júlí 2006 hafi X hringt og sagt þvottavélina hafa skemmt þvott. Viðgerðarmaður hafi skoðað vélina daginn eftir og honum þá verið sýndur þvottur sem grátt gúmmí hafi verið í. Mat viðgerðarmannsins sé það að gúmmíð sem í þvottinum hafi verið hafi komið frá gúmmí á hurð vélarinnar. Stafi það af því að of mikill þvottur hafi verið settur í vélina. Þegar vélin fari á vindu rúmist þvotturinn ekki allur í tromlunni, hluti hans leggist að hurðinni og fari á milli tromlu og hurðargúmmís þegar hraðinn sé nægur. Þeir aðilar sem viðurkenni K sem þjónustuaðila á Íslandi, m.a. fyrir tegundina A, segi allir að svona bilun verði eingöngu vegna þess að þvottavél sé ofhlaðin.

Hinn 5. febrúar 2007 hafi X hringt og kvartað út af því að þvottavélin læki. Viðgerðarmaður hafi skoðað vélina daginn eftir og séð að gat hafi verið komið á belg vélarinnar og hafi hún verið tekin á verkstæði. Í vélinni hafi fundist peningur sem farið hafi á milli tromlu og belgs og gert gat á belginn. Þá hafi verið hringt í álitsbeiðanda og honum skýrt frá þessu og jafnframt hafi honum verið tjáð að þessi skemmd gæti ekki fallið undir ábyrgð á þvottavélinni. Þá hafi álitsbeiðandi sagst ætla að athuga hvort tryggingafélag hans bætti svona skemmdir og myndi hafa samband stuttu seinna. Þegar ekkert hefði heyrst frá álitsbeiðanda í nokkra daga hafi verið hringt og hann þá sagt að tryggingafélagið myndi ekki greiða viðgerð á þvottavélinni. Álitsbeiðanda hafi þá verið boðið að fá þvottavélina til baka sem hafi verið gert. Álitsbeiðandi hafi hringt aftur og sagt að ennþá læki vélin en sýnu minna en áður. Þá hafi álitsbeiðanda strax verið send önnur þvottavél til láns og þvottavél hans tekin á verkstæðið. Í ljós hafi komið að annað gat hafi verið á belgnum sem ekki hefði sést í fyrri viðgerð.

K hafi pantað nýjan belg og sett í þvottavélina. Reynt hafi verið að hringja í álitsbeiðanda a.m.k. einu sinni til að ræða þann farveg sem málið hafi verið komið í en til hans ekki náðst. Þó nokkru síðar hafi álitsbeiðandi hringt og beðið um að lánsvélin yrði sótt þar sem hann hafi keypt nýja þvottavél og vilji hann fá hina vélina endurgreidda. Álitsbeiðanda hafi verið tjáð að það yrði langsótt þar sem bilanirnar væru af hans völdum. Álitsbeiðandi hafi þá haldið því fram að aðskotahluturinn væri frá K kominn. K hafi ekkert fengið greitt fyrir þá þjónustu sem álitsbeiðandi hafi óskað eftir. Þvottavélin hafi ekki verið sótt og ógreiddur viðgerðarkostnaður nemi kr. 29.558.

V

Niðurstaða kærunevndarinnar

Kærunevnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðenda og Y 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.

Þær kröfur sem álitsbeiðandi gerir eru fyrst og fremst um riftun kaupanna á þvottavélinni og að fá kaupverð þvottavélarinnar endurgreitt svo og að fá bætt það tjón sem hann telur stafa af því að þvottavélin hafi verið gölluð.

Samkvæmt þessu falla viðskiptin undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup, sbr. 1.-3. mgr. 1. gr. þeirra laga.

Eins og fyrr er greint keypti álitsbeiðandi þvottavélina 8. mars 2005. Frásögn aðila ber ekki að öllu leyti saman að því er varðar tímasetningu samskiptanna, en það þykir þó ekki skipta höfuðmáli. Frásögn álitsbeiðanda verður að skilja svo að fyrstu vandkvæðin við notkun þvottavélarinnar hafi verið þau að olúblettir hafi komið í föt sem í henni voru þvegin en síðar hafi föt rifnað við þvott, sem hafi stafað af því að lítill „nabbur“ hafi staðið út úr tromlunni.

Samkvæmt frásögn forsvarsmanns K hringdi X 8. maí 2005, eða tveimur mánuðum eftir að vélin var keypt og kvartaði út af því að þvottavélin rífi þvottinn og verður að skilja frásögnina svo að það hafi verið fyrsta kvörtun vegna vélarinnar. Forsvarismaður K segir hins vegar að við skoðun á verkstæðinu hafi ekkert fundist að vélinni sem gæti orsakað það að þvottur rifnaði. Álitsbeiðandi segir hins vegar að viðgerðarmaður frá fyrirtækinu hafi barið niður „nabb“ sem rífið hafi þvottinn. Forsvarismaður K segir X hafa hringt aftur 24. júlí 2006 og sagt þvottavélina skemma þvottinn með því móti að í hann kæmu gráir blettir. Þá segir forsvarismaður K að 5. febrúar 2007 hafi X hringt og kvartað út af því að þvottavélin læki og verður ekki annað séð en að tímasetning aðila um þetta atriði geti farið saman.

Af frásögn álitsbeiðanda og forsvarsmanns K verður ráðið að þvottur í vélinni hafi skemmst vegna bletta sem í hann komu og einnig hafi þvottavélin farið að leka. Segir álitsbeiðandi innréttingar hafa skemmst af þeim ástæðum. Álitsbeiðandi segir þvott hafa rifnað í vélinni og hafi „nabbur“ sem staðið hafi út valdið því. Forsvarismaður K kannast hins vegar ekki við að neitt hafi fundist að vélinni sem valdið hafi því að þvottur rifnaði. Þessi atriði, rif á þvotti, blettir í þvotti og leki í þvottavélinni verður að skilja sem ástæður þess að álitsbeiðandi vill rifta kaupunum auk þess sem hann vill fá greiddar skaðabætur vegna tjóns sem lekinn hafi valdið.

Það er álit kærunefndarinnar að sú skýring að þeir blettir sem komu í þvottinn hafi stafað frá gúmmí frá gúmmíhring á milli hurðarinnar á þvottavélinni og tromlu vélarinnar sé nægilega trúverðug til þess að á henni megi byggja. Sömuleiðis þykir nefndinni mega byggja á þeirri skýringu að bráðnun eða trosnun gúmmíhringsins með framangreindum afleiðingum hafi stafað af því að of mikill þvottur hafi verið settur í vélina miðað við það sem henni var ætlað að geta þvegið skakkafallalaust. Um þetta verður seljandanum ekki kennt og er því hér ekki um að ræða galla, sbr. ákvæði 15. og 16. gr. laga nr. 48/2003, sem leitt geti til riftunar kaupanna eða skaðabóta frá seljanda.

Aðilar sýnast ekki ósammála um það að ástæðan fyrir því að gat kom á belg þvottavélarinnar hafi stafað af því að peningur komst á milli tromlunnar og belgsins með þessum afleiðingum. Álitsbeiðandi hefur látið að því liggja að peningurinn hafi komist í vélina þegar hún var til viðgerðar hjá K en sú skýring þykir kærunefndinni fremur ósennileg. Nefndinni þykja yfirgnæfandi líkur á því að þessi peningur hafi verið í þvotti sem í vélina var settur og lítur svo á að álitsbeiðandi verði að sanna hið gagnstæða sem honum hefur ekki tekist. Gegnir því hér sama máli og með gúmmíhringinn að hér er ekki í ljós leitt að um að galla sé að ræða, sbr. ákvæði 15. og 16. gr. laga nr. 48/2003, sem leitt geti til riftunar kaupanna eða skaðabóta úr hendi seljanda.

Að því er varðar rif á þvotti fer tvennum sögum af því hvort eitthvað hafi fundist í þvottavélinni sem kann að hafa valdið því eða ekki. Líta verður svo á að það sé álitsbeiðanda að sanna að rifin hafi stafað af galla á vélinni sem hafi verið til staðar frá upphafi til þess að hann geti átt skaðabótakröfur á hendur seljanda, en þótt sannaðist að galli af þessu tagi hefði verið til staðar við kaup þvottavélarinnar myndi hann ekki einn

og sér leiða til þess að hægt væri að rifta kaupunum. Gegn yfirlýsingum K þykir álitsbeiðandi ekki hafa sannað að rif á þvotti í vélinni hafi stafað af ástæðum sem seljanda verður um kennt.

Samkvæmt öllu því sem að framan er rakið er það álit kærunefndarinnar að álitsbeiðandi hafi ekki leitt í ljós að þeir gallar sem hann telur vera á vélinni stafi frá seljanda og tjón það sem hann telur sig hafa orðið fyrir stafi af ástæðum sem raktar verða til seljanda. Því beri að hafna kröfum álitsbeiðanda.

VI

Álitsorð

Hafna ber kröfum álitsbeiðanda, X, á hendur Y.

Friðgeir Björnsson
formaður

Guðrún Björk Bjarnadóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir