

Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 22. október 2009 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-73/2009:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 23. september sl. bað X, hér eftir einnig nefnd álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á ísskáp hjá fyrirtækinu Y. Álitsbeiðandi segir ísskápinn gallaðan og krefst þess að fá samskonar eða sambærilegan ísskáp í stað þess sem hún keypti. Álitsbeiðandi gerði þá kröfu í upphafi að fá bætur fyrir matvæli sem hefðu skemmst vegna galla á ísskápnunum en féll síðar frá þeirri kröfu.

II

Málsmeðferð kærunefndarinnar

Með bréfi, dags. 28. september sl., gaf kærunefndin seljanda kost á andsvörum og bárust þau 7. október. Með bréfi, dags. 8. október, var álitsbeiðanda gefinn kostur á því að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þær 12. október. Með bréfi, dags. 13. október sl., var aðilum tilkynnt að kærunefndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Samkvæmt reikningi, dags. 23. janúar 2009, keypti álitsbeiðandi ísskápinn fyrir kr. 240.884 auk virðisaukaskatts eða samtals kr. 299.900. Í álitsbeiðni segir að um sé að ræða stóran amerískan ísskáp með tveimur stórum hurðum og stórrí frystiskúffu. Samkvæmt framangreindum reikningi er ísskápurinn af tegundinni A. Í álitsbeiðninni er grein fyrir ágreiningsefninu með svofelldum hætti:

„Í annað skipti sem ísskápurinn hætti að kæla þá hélaði hann að innan, við höfðum þá samband við fyrirtækið og þeir sögðu okkur að þetta gæti gerst ef það gleymdist að loka ísskápnunum. Því fórum við í það að taka allar vörur úr skápnunum og láta vera slökkt á honum í einn sólarhring. Eftir það gekk ísskápurinn í einhvern tíma en fór síðan að héla aftur. Þá hringdum við aftur, þá á verkstæðið og nú var sendur viðgerðarmaður á svæðið. Allt var tekið úr skápnunum og hann látinn þiðna. Daginn eftir var skipt um affrystingarbúnað. Eftir það virkaði skápurinn fínt þar til núna um daginn þegar hann dó alveg. Aðeins viftan fór í gang þegar ísskápurinn er opnaður. Skápurinn er nú enn einu sinni bilaður en af öðrum ástæðum sem ekki er búið að skilgreina. Hann hættir að kæla og frysta og það myndast hiti inni í ísskápnunum. Við förum fram á að fá annan ísskáp í staðinn þar sem þetta er nú í 4 skiptið sem hann bilar en hann er 7 mánaða gamall. Z, hjá Y að láta okkur fá nýjan skáp þrátt fyrir að eiga einn nýjan slíkan og fer fram á að greiða hann til baka.“

Í álitsbeiðninni segir síðan að verð á ísskápum hafi hækkað mikið og finnst sér óréttlátt að þurfa að bera þann skaða. Þá bendir álitsbeiðandi kröfu sinni til stuðnings á ákvæði í b-lið 1. mgr. 26. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda, sem Z ritar, segir eftirfarandi:

„Margrét keypti ísskápinn á útsölu í janúar 2009. Um var að ræða sýnishorn sem selt var á sérstaklega lágu verði. Í maí kemur upp bilun í skápnum. Við skoðun á staðnum kom í ljós bilun í yfirhitavari á affíðingarelimenti. Skipt var um yfirhitavarið. Í ágúst kemur maður X á skrifstofu fyrirtækisins og upplýsir að skápurinn hvorki kæli né frysti. Ekki var óskað eftir viðgerð á skápnum og úr varð að láta kaupin ganga til baka og endurgreiða hann. En áður en til kom að ná í skápinn barst fyrirtækinu tölvupóstur þar sem farið var fram á nýjan skáp. Þeirri beiðni var hafnað og óskaði fyrirtækið eftir því að fá skápinn til viðgerðar og staðfesti jafnframt í tölvupósti að lána skáp á meðan viðgerð stæði yfir og sæi um flutninga til og frá verkstæði. Einnig var fyrri boð um að láta kaupin ganga til baka ítrekað. Þessu var hafnað af hálfu kaupanda sem ákvað að senda málið til Kæruneftndar. Skápurinn er enn hjá kaupanda og ekki er vitað hvað er að honum. Fyrirtækið hefur boðið viðgerð á skápnum eða að kaupin gangi til baka.“

V

Athugasemdir álitseiddanda

Í athugasemdum álitseiddanda segir að við kaupin á skápnum hafi ekki verið tekið fram að um sýnishorn væri að ræða. Ennfremur hafnar álitseiddandi því að eiginmaður hennar hafi samið um það við seljanda að kaupin gengju til baka heldur hafi þau daginn eftir farið fram á að fá nýjan skáp sem síðar hefði verið ítrekað í tölvupósti. Þá segir í álitseiddninni eftirfarandi:

„Við höfum boðið Z að senda menn hingað til að skoða skápinn til að fá úrskurðað hvað er að skápnum, en eftir þessa bilanasögu höfum við ekki áhuga á því að halda slíkum gallagrip og förum því fram á að fá hann bættan með nýjum skáp. Ég sendi Z einnig póst um að ég samþykkti að gert yrði við skápinn ef hann væri tilbúinn að lofa okkur að við fengjum nýjan skáp ef hann bilaði einu sinni enn. Augljóst er þó að Z var ekki tilbúinn til að taka þá áhættu! Skápurinn er vissulega hér enn og bíður eftir því að þessu máli ljúki.“

VI

Niðurstæða kæruneftndarinnar

Kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitseiddanda 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 um kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa. Viðskipti aðila falla undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup.

Af gögnum málsins verður að draga þá ályktun að ísskápur sá sem álitseiddandi keypti hafi verið haldinn galla vegna bilunar í yfirhitavari sem leitt hafi til þess að ísskápurinn hætti að kæla og hélaði að innan. Seljandi skipti um yfirhitavarið og miðað við það sem fram kemur í andsvörum seljanda virkaði ísskápurinn eðlilega í u.þ.b. þrjá mánuði. Í álitseiddni koma ekki fram ákveðin tímamörk að því er þetta atriði varðar, en í athugasemdum álitseiddanda við andsvör seljanda er þessu ekki mótmælt. Kæruneftndin telur að líta verði svo á að hér sé um einn og sama gallann að ræða þótt afleiðingar hans

kunni að hafa komið þrívægis í ljós, sbr. það sem segir í álitsbeiðninni sem að framan er rakin.

Álitsbeiðandi lýsir því að ísskápurn sé nú haldinn annars konar galla en hinum fyrri og samkvæmt því verður að líta svo á að bætt hafi verið úr þeim fyrri. Hins vegar mun ekki hafa verið kannað hver sá galli er sem nú hefur komið fram á ísskápnum.

Í andsvörum segist seljandi hafa óskað eftir því að fá ísskápinn til viðgerðar. Álitsbeiðandi segist hins vegar hafa boðið seljanda að senda mann til að athuga skápinn en jafnframt að hún hafi ekki áhuga á því að eiga skápinn áfram vegna framangreindra galla.

Í 1. mgr. 15. gr. laga nr. 48/2003 segir m.a. eftirfarandi:

Ef annað leiðir ekki af samningi skal söluhlutur:

- a. henta í þeim tilgangi sem sambærilegir hlutir eru venjulega notaðir til;
- b. hafa þá eiginleika til að bera sem neytandinn mátti vænta við kaup á slíkum söluhlut að því er varðar endingu og annað;
- c. henta í ákveðnum tilgangi sem seljandinn vissi eða mátti vita um þegar kaup voru gerð, nema leiða megi af atvikum að neytandi hafi ekki byggt á sérþekkingu seljanda og mati hans eða hafi ekki haft sanngjarna ástæðu til þess.

Í 16. gr. sömu laga segir að söluhlutur teljist vera gallaður sé hann ekki í samræmi við þær kröfur sem komi fram í 15. gr. laganna.

Kærunefndin álitur að ísskápur álitsbeiðanda sé gallaður í skilningi framangreindra lagaákvæða.

Í VI. kafla laga nr. 48/2003 er kveðið á um úrræði neytanda vegna galla á söluhlut. Samkvæmt b-lið 1. mgr. 26. gr. getur neytandi í því tilfalli valið á milli úrbóta eða nýrrar afhendingar samkvæmt ákvæðum 29. og 30. gr. laganna. Í 1. og 2. mgr. 29. gr. laganna segir eftirfarandi:

„□Neytandi getur valið á milli þess að krefja seljanda um úrbætur á galla á eigin reikning eða krefjast nýrrar afhendingar af seljanda. Þetta á ekki við ef fyrir hendi er hindrun sem seljandi ræður ekki við eða það hefur í för með sér ósanngjarnan kostnað fyrir seljanda.

□Við mat á því hvort kostnaður er ósanngjarn skv. 2. másl. 1. mgr. skal leggja áherslu á verðmæti ógallaðs söluhlutar, þýðingu gallans og hvort hægt er að beita öðrum úrræðum án verulegs óhagræðis fyrir kaupandann.“

Af því sem kemur fram í gögnum málsins hafa aðilar, álitsbeiðandi og seljandi, ekki náð samstöðu um að gengið verði úr skugga um hver sá galli er í raun sem álitsbeiðandi segir nú vera á ísskápnum en ekki hefur verið dregið í efa af seljanda að skápurn sé bilaður. Enda þótt ekki sé upplýst hvert verð er nú á sams konar eða sambærilegum ísskáp og álitsbeiðandi keypti er þó vafalaust það verð yrði a.m.k. töluvert hærra en það verð sem álitsbeiðandi greiddi fyrir ísskápinn á sínum tíma og þann verðmun yrði seljandi að bera væri honum gert skylt að leggja álitsbeiðanda til nýjan ísskáp. Auk þess er vafa undirorpið hvert verðmæti ísskápsins yrði fyrir seljanda. Hins vegar gæti bilun ísskápsins verið þess eðlis að kostnaður við viðgerð yrði ekki umtalsverður og að viðgerð lokinni gæti ísskápurn haft fullt notagildi fyrir álitsbeiðanda. Um það verður eðlilega ekkert vitað á meðan ekki hefur verið gengið úr skugga um hvers eðlis bilun ísskápsins er. Þessi staða mála leiðir hins vegar til þess að eins og sakir standa telur kærunefndin að samkvæmt framangreindum ákvæðum 1. og 2. mgr. 29. gr. laga nr.

48/2003 sé ekki hægt að fallast á þá kröfu álitsbeiðanda að seljandi leggi henni til nýjan ísskáp. Seljanda ber aftur á móti skylda til bæta úr þeim galla sem nú er á ísskápnum í samræmi við ákvæði 1. mgr. 30. gr. laganna, þ.e. án kostnaðar og verulegs óhagræðis fyrir neytanda, innan hæfilegs tíma og þannig að neytandinn fái bætt útgjöld sín úr hendi seljanda. Takist úrbætur á gallanum ekki eða frekari gallar koma í ljós á ísskápnum er það niðurstaða kærunefndarinnar að seljanda beri að leggja álitsbeiðanda til nýjan sams konar eða sambærilegan ísskáp og hún keypti 23. janúar 2009.

VII Álitsorð

Seljanda, Y, er skylt að bæta, í samræmi við ákvæði 1. mgr. 30. gr. laga nr. 48/2003, úr þeim galla sem er á ísskáp sem álitsbeiðandi, X, keypti hjá fyrirtækinu 23. janúar 2009. Takist úrbætur á gallanum ekki eða frekari gallar koma í ljós á ísskápnum ber seljanda að leggja álitsbeiðanda til nýjan sams konar eða sambærilegan ísskáp.

Friðgeir Björnsson
formaður

Guðrún Björk Bjarnadóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir