

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 12. nóvember 2009 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-70/2009:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 16. september sl. bað X hdl. f.h. A vegna B, hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á húðendurnýjunartæki hjá fyrirtækinu Y. Álitsbeiðandi gerir þá kröfu að seljandi afhendi sér nýja vöru í samræmi við 2. mgr. 34. gr. laga nr. 50/2000. Einnig að seljandi greiði sér skaðabætur fyrir þann skaða sem orðið hafi vegna tafa á úrbótum og eins vegna þess að ekki hafi verið útvegað tæki á meðan viðgerð hafi staðið. Þá gerir álitsbeiðandi þá kröfu að seljandi endurgreiði þann tilkostnað sem fylgt hafi viðgerðum á tækinu.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 7. október sl., gaf kæruneftndin seljanda kost á andsvörum og bárust þau 14. október. Með bréfi, dags. 20. október, var lögmanni álitsbeiðanda gefinn kostur á því að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þau 26. október. Með bréfi, dags. 27. október sl., var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu. Formaður kæruneftndar skoðað tækið 2. nóvember sl. og fékk skýringar á því hvernig það væri notað.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi segist hafa gert samning við seljanda 12. apríl 2007 um kaup á húðendurnýjunartæki sem kostað hafi kr. 1.680.850 og hafi kaupverðið verið greitt það ár. Í álitsbeiðninni segir orðrétt eftirfarandi:

„Um 10 mánuðum eftir að kærandi [þ.e. álitsbeiðandi] fékk tækið hendur fór að bera á bilunum sem ekki er hægt að rekja til kæranda eða starfsfólks hans. Bilanirnar lýstu sér meðal annars í því að tækið datt út meðan á meðferðum stóð þannig að fresta þurfti meðferðum. Kærandi hafði samband við kærða [þ.e. seljanda] og tilkynnti bilunina strax í kjölfarið í samræmi við 1. mgr. 32. gr. kpl. Tækið var sent erlendis í viðgerð vorið 2008 en bilaði fljótlega aftur. Aftur var það sent í viðgerð innanlands nú í maí sl. hjá fyrirtækinu D. Kærði tók undir athugasemdir kæranda í bréfi 9. maí 2009 um að tækið slökkvi á sér. Kom tækið úr viðgerð 16. maí og krafðist kærði greiðslu á viðgerðarkostnaðinum. Kærandi mótmælti samstundis en greiddi 31.832 krónur inn á reikning kærða til að forðast frekari vandkvæði. Krafðist kærði meðal annars umsýslugjalds og sendingargjalds að norðan. Það er hins vegar ljóst samkvæmt kpl og í málinu Hrd. 39/1988 að seljandi ber ábyrgð á flutningskostnaði vegna galla. Eftir að tækið kom til kæranda í júnímánuði var það í ónothæfu og raunar í stórhættulegu ástandi, að mati kæranda, þar sem það gaf frá sér rafstuð um leið og ætlunin var að nota það. Sendi kærandi þá bréf til kærða ... þar sem hún lýsti því yfir að hún vildi fá nýjan hlut

afhentan. Þegar ekki [var orðið] við beiðni hennar leitaði hún til undirritaðs [lögmanns álitsbeiðanda] sem skoraði á kærða í formlegu bréfi þann 7. júlí sl. að verða við beiðni kæranda. Því bréfi var heldur ekki svarað og er því nú leitað til kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa.

Þetta hefur haft þær afleiðingar í för með sér að kærandi hefur orðið af talsverðum fjármunum, enda hafa viðskiptavinir snúið sér annað og illt umtal orðið um gæði tækisins og þar af leiðandi þjónustu kæranda. Treystir kærandi sér ekki til að hefja þær meðferðir sem húðendurnýjunartækið er notað til, en af gefinni reynslu þá bilar tækið það ört að tækið dugar sjaldnast út meðferðartímann, en hver meðferð tekur 10 mánuði. Kærði útvegaði annað tæki til notkunar þegar umdeilt tæki bilaði í fyrstu en gat það ekki í síðari skiptin þar sem staðgengilstækið er bilað að sögn kærða.

Engir ábyrgðarskilmálar eru til staðar á milli aðila, en skv. 2. mgr. 32. gr. kpl. er hlutur í ábyrgð til tveggja ára nema lengri ábyrgðartími sé tekinn fram. Í þessu máli er um leyndan galla að ræða sem ekki hefði verið hægt að koma auga á við venjubundna rannsókn hlutarins. Tilkynningarfresturinn byrjaði því að líða um leið og kærandi varð gallans var, um 10 mánuðum eftir afhendingu. Forsvarsmáður kæranda hafði samband vegna gallans innan árs frá því að kaup áttu sér stað og var tækið því enn í ábyrgð skv. áðurnefndri lagagrein.“

Í álitsbeiðninni er síðan vísað til 30. gr. og 1. mgr. 37. gr. laga nr. 50/2000. Segir síðan eftirfarandi í niðurlagi álitsbeiðninnar:

„Af gefinni reynslu telur kærandi að tækið muni ekki nýtast sem skyldi í áframhaldandi ástandi. Telur hann sig ekki þurfa að sæta frekari viðgerðum sem hann hefur sjálfur þurft að greiða fyrir. Er því farið fram á að honum verði afhent nýtt tæki til notkunar, sbr. 2. mgr. 34. gr. kpl. Einnig er krafist skaðabóta í samræmi við 1. mgr. 40. gr. kpl. og vaxta í samræmi við 71. gr. kpl. sbr. IV. kafla laga um vexti og verðtryggingu nr. 38/2001. Að auki krefst kærandi þess að kærði greiði til baka þann tilkostnað sem fylgt hefur viðgerðum á tækinu, þ.m.t. flutningskostnaði til Hollands sem og innanlands upp á kr. 78.960, enda er tækið í ábyrgð og ekki að sjá að tjónið megi rekja til meðhöndlunar á því. Meðfylgjandi eru afrit af reikningum sem kærandi greiddi, þar með talið greiðsla vegna kaupanna, viðgerða og flutnings.“

IV

Andsvör gagnaðila

Seljandi segir tækið fyrst hafa bilað fjórtán mánuðum eftir að það var keypt og þá sent til Hollands til viðgerðar. Álitsbeiðandi hafi fengið lánað tæki á meðan viðgerðinni stóð. Álitsbeiðandi segir tækið vera í tólf mánaða ábyrgð.

Álitsbeiðandi hafi haft samband við seljanda í maí 2009 og kvartað út af því að tækið virkaði ekki sem skyldi og sent honum tækið. Í ljós hafi komið að skrófu hafi vantað í handfangið og einnig hafi plastbútur verið brotinn úr því þannig að meðferðin hafi ekki verið alveg sem best. Komið hafi í ljós að eitthvert sambandsleysi hafi verið í handfanginu, þar eitthvað laust og álitid hafi verið auðvelt að laga þá smábilun. Fyrirtækið D hafi tekið tækið til viðgerðar og hefði verið álitid að sú viðgerð hefði heppnast og tækið væri í lagi. Hefði það verið í lagi hefði sparast flutningskostnaður til Hollands. Farið hefði verið yfir tækið og allt virkað eðlilega. Tækið hafi verið sent til álitsbeiðanda og nokkrum dögum seinna hafi hann haft samband vegna bilunar í tækinu. Þá hafi tækið verið sent til Hollands og þar komið í ljós að viðgerðarmaður hjá D hafi

skrúfað í leiðslu inn í handfanginu. Tækið hafi síðan verið sent álitsbeiðanda en ekki hafi verið tekið á móti því og það endursent seljanda.

Þá segir orðrétt í álitsbeiðninni:

„Fram að þessu vissum við ekki annað en að eigandi tækisins væri mjög ánægður með tækið og það sem það gerði, hins vegar geta alltaf komið einhver óhöpp sem verður að leysa. Ljósahausinn á tækinu er sjálfsagt alveg á síðasta snúning, en hann þarf að endurnýja eftir 15 þúsund skot, ljósahaus kostar ca. 300.000 kr. Við sjáum það á seinni biluninni í maí 09 að eina af tveimur skrúfum í handfangið vantaði og brot var í plasti á handfangi, það hefur augljóslega eitthvað komið fyrir við notkun á tækinu.“

V

Athugasemdir álitsbeiðanda

Í athugasemdum er bent á það að seljandi geti ekki borið fyrir sig styttri ábyrgðartíma en leiði af 2. mgr. 32. gr. laga nr. 50/2000 eða tvö ár. Álitsbeiðandi hafi haft samband við seljanda vegna galla á tækinu fyrr en í maí 2009 eins og seljandi segi sem sjáist af því að tækið hafi verið sent utan til viðgerðar vorið 2008.

Álitsbeiðandi telur sig ekki hafa notað tækið á óeðlilegan hátt en meðferð þess hafi verið til fyrirmyndar. Þegar tækið hafi komið úr viðgerð frá fyrirtækinu D hafi starfsmennirnir ítrekað fengið rafstraum frá því við notkun sem telja verði afar óheppilegt, en tækið sé stór þáttur í meðferð viðskiptavina fyrirtækisins. Þá segir orðrétt í álitsbeiðninni:

„Bagalegt er að mati kæranda að geta ekki staðið undir þeim kröfum sem viðskiptavinir gera til fyrirtækisins og hefur tækið valdið fyrirtækinu bæði fjárhagslegu tjóni sem og ófjárhagslegu tjóni, eins og illu umtali og þar af leiðandi missi framtíðarviðskipta.

Ástæða þess að tækið var ekki sótt þegar það kom úr viðgerð í ágúst er að þær meðferðir sem er verið að selja með þessu tæki verða að bera tilætlaðan árangur. Að mati kæranda er ekki boðlegt að geta einungis boðið upp á meðferðirnar einstaka sinnum þegar tækið er í góðu ástandi og slasar hvorki þá sem hafa tækið til meðferðar eða né viðskiptavinina. Telur kærandi augljóst að þær viðgerðir sem nú þegar hafi átt sér stað hafi ekki verið fullnægjandi. Kærandi telur sig ekki geta treyst því að svo verði í þetta sinn og telur sig ekki þurfa að setta sig við ítrekaðar viðgerðir á tækinu, þegar reynslan hefur sýnt að viðgerðirnar hafa ekki dugað hingað til. Verður því ekki talið að skilyrði 2. mgr. 51. gr. laga nr. 50/2000 séu uppfyllt þar sem atvik sem varða seljanda urðu til þess að söluhlut var ekki veitt viðtaka. Enda hafði kærandi þá þegar sent kærða bréf þann 7.7.2009 með kröfu um nýja afhendingu og eða endurgreiðslu á kaupverði tækisins.“

VI

Úr gögnum málsins. Gagnaöflun kærunefndarinnar

Meðal gagna málsins er bréf álitsbeiðanda til seljanda, dags. 4. maí 2009. Þar er lýst bilun á tækinu og sagt að í síðustu viku hafi ekki verið hægt að nota tækið. Þá er þess krafist að seljandi leggi álitsbeiðanda til nýtt og ónotað tæki tafarlaust annars verði kaupnum rift.

Formaður kærunefndarinnar óskaði eftir því við seljanda að hann legði fram lýsingu á því hvað gert hefði verið við tækið í Hollandi, sbr. 10. gr. stjórnsýslulaga nr. 37/1993. Hinn 27. október sl. sendi seljandi kærunefndinni svohljóðandi tölvupóst frá seljanda tækisins í Hollandi sem mun heita E:

„The IPL 60645 with serial number 0116/07 was here the first time in aug 2008 UNDER rma NR´135813, at that time we have to send til back to Italy for repair they have repair the flashmodule, its a small repair but we couldn´t find the problem.“

Formaður kæruneftdarinnar óskaði síðar eftir því við seljanda að hann hlutaðist til um það að E lýsti því hvort það sem að tækinu var í maí 2009 hefði verið sama bilun og gert var við á árinu 2008. Svar barst frá fyrirtækinu í tölvupósti 3. nóvember svohljóðandi:

„The first time we send the broken IPL for repair to Italy, but the problem is that he did not tell us exactly what was the problem with this machine only that he fixed it. The second time we repaired the machine in Weert and the problem was in the handpiece short circuit. Your technician pierced with the screw from the handpiece a cable and there was a short circuit what causes electric shocks when the customer uses the IPL. Sorry I can give you no more information about the first repair.“

VII

Niðurstaða kæruneftdarinnar

Kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda 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. 50/2000 um lausafjárkaup.

Samkvæmt gögnum málsins keypti álitsbeiðandi húðendurnýjunartækið 12. apríl 2007.

Á reikningi seljanda til álitsbeiðanda, dags. 13. nóvember 2008, er sendingarkostnaður til Hollands reiknaður kr. 12.000 og sendingarkostnaður frá Akureyri tvívegis, samtals kr. 5.400. Þá er og greiddar hjá Íslandspósti hf. á Akureyri 18. nóvember 2008 kr. 47.128, sem svarar fjárhæð reiknings frá seljanda dags. 13. nóvember. Framangreindar fjárhæðir, kr. 12.000 og 5.400 eða samtals kr. 17.400, eru á þeim reikningi, en ekki verður séð að hann nái að öðru leyti til þess sem fallið getur undir viðgerð á tækinu.

Samkvæmt framangreindu og öðru sem fram kemur í gögnum málsins var viðgerð á tækinu framkvæmd af framleiðanda tækisins á Ítalíu, seinni part árs 2008, en seljandinn gat ekki gert sér grein fyrir því hvað að tækinu var en í tölvupósti seljanda í Hollandi frá 27. nóvember sl. er sagt að um „flashmodule“ hafi verið að ræða.

Meðal gagna málsins er bréf álitsbeiðanda til seljanda, dags. 4. maí 2009, þar sem segir að tækið hafi verið í lagi í ca þrjá mánuði eftir viðgerðina en síðan í ólagi af og til. Samkvæmt gögnum málsins sýnist þetta vera í fyrsta skipti sem álitsbeiðandi kvartar undan bilun í tækinu eftir að viðgerðina á árinu 2008.

Samkvæmt farmbréfi Flugfélags Íslands hf., dags. 5. maí 2009, sendir álitsbeiðandi seljanda tækið en í tölvupósti frá seljanda til álitsbeiðanda frá 4. maí biður hann um að tækið verði sent suður ásamt ljósahaus.

Í tölvupósti frá seljanda til álitsbeiðanda frá 12. maí 2009 segir að búið sé að athuga tækið og slökkvi það á sér. Í tölvupósti milli sömu aðila frá 13. maí 2009 segir að

sambandsleysi sé í handfanginu sem ljósahausinn tengist við. Seljandi kveðst hafa verið í sambandi við viðgerðarmann hjá E og tækið verði sent til viðgerðarþjónustu sem heiti D.

Samkvæmt farmbréfi Flugfélags Íslands hf. sendir seljandi álitsbeiðanda tækið 19. maí 2009. Hinn 18. maí 2009 greiðir álitsbeiðandi seljanda kr. 31.832 fyrir viðgerðina sem seljandi sagði að þyrfti að greiðast áður en tækið færi í flug norður. Í þessum tölvupósti segir seljandi að tækið sé ekki í ábyrgð en það hafi verið keypt 12. apríl 2007.

Í andsvörum seljanda segir að nokkrum dögum eftir að tækið hafi verið sent norður eftir viðgerðina hjá D hafi álitsbeiðandi kvartað vegna bilunar í tækinu. Tækið hafi þá verið sent til Hollands til viðgerðar og í ljós hafi komið að viðgerðarmaður hjá D hafi skrúfað í leiðslu inn í handfanginu. Viðgerð D virðist því hafa tekist en verið gölluð að því leyti að skrúfa hafði farið í rafmagnsleiðslu með þeim afleiðingum rafmagn leiddi út.

Tækið var þannig sent tvívegis til Hollands til viðgerðar, í fyrra skiptið á árinu 2008 en í síðara skiptið á árinu 2009 eftir að viðgerð fyrirtækisins D hafði ekki tekist að fullu.

Óumdeilt er að seljandi lagði álitsbeiðanda til annað sams konar tæki á meðan viðgerðinni á árinu 2008 stóð.

Í 17. gr. laga nr. 50/2000 segir eftirfarandi m.a. um eiginleika söluhlutar, galla o.fl.:

Söluhlutur skal, hvað varðar tegund, magn, gæði, aðra eiginleika og innpökkun, fullnægja þeim kröfum sem leiðir af samningi.

Ef annað leiðir ekki af samningi skal söluhlutur:

a. henta í þeim tilgangi sem sambærilegir hlutir eru venjulega notaðir til;

b. henta í ákveðnum tilgangi sem seljandinn vissi eða mátti vita um þegar kaup voru gerð, nema leiða megir af atvikum að kaupandi hafi ekki byggt á sérþekkingu seljanda og mati hans eða hafi ekki haft sanngjarna ástæðu til þess;

[...]

Söluhlutur telst gallaður ef hann er ekki í samræmi við þær kröfur sem fram koma í 1. og 2. mgr.

Eins og að framan er rakið kom fram galli á tækinu tvívegis en ekki er fyllilega upplýst í hverju þessir gallar voru fólgirnir. Það liggur þó fyrir að seljandi í Hollandi gat ekki í fyrra skiptið gert sér grein fyrir því hvað var að tækinu og þurfti að senda það til viðgerðar til framleiðanda á Ítalíu. Í síðara skiptið var gert við gallann hjá fyrirtækinu D og virðist sú viðgerð hafa tekist að öðru leyti en því að hún var gölluð vegna þess að skrúfa hafði farið í rafmagnsleiðslu í handfangi tækisins sem orsakaði útleiðslu rafmagns. Sjá má á tækinu að skrúfur í handfanginu eru með misstóran haus en samkvæmt því sem seljandi segir vantaði skrúfu í handfangið þegar það kom til viðgerðarinnar. Þessi annmarki á viðgerð D var lagaður í Hollandi og ekki er annað vitað en tækið sé nú í lagi. Verður um það að byggja á fullyrðingu seljanda, en álitsbeiðandi sendi honum tækið eftir síðari viðgerðina án þess að hafa prófað það. Með framanskrað í huga, og annað það sem fram kemur í gögnum málsins, telur kærunefndin annað óhjákvæmilegt en að byggja á því að tveir mismunandi gallar hafi komið fram á tækinu.

Í 1. og 2. mgr. 32. gr. laga nr. 50/2000 segir eftirfarandi:

Kaupandi glatar rétti sínum til þess að bera fyrir sig galla ef hann tilkynnir ekki seljanda án ástæðulauss dráttar frá því að hann varð galla var eða mátti verða hans var í hverju gallinn er fölginn.

Ef kaupandi leggur ekki fram kvörtun innan tveggja ára frá þeim degi er hann veitti söluhlut viðtöku getur hann ekki síðar borið gallann fyrir sig. Þetta gildir ekki ef seljandi hefur í ábyrgðaryfirlýsingu eða öðrum samningi tekið á sig ábyrgð vegna galla í lengri tíma.

Samkvæmt efni þessarar lagagreinar ber seljandi ábyrgð á göllum sem koma fram á söluhlut í tvö ár frá því að kaupandi veitti söluhlut viðtöku, nema um annan ábyrgðartíma sé sérstaklega samið, að því tilskildu að kaupandi tilkynni seljanda um gallann án ástæðulauss dráttar og innan tveggja ára. Ekkert er komið fram um að aðilar hafi samið sérstaklega um ábyrgðartíma enda þótt seljandi hafi sagt ábyrgðartímann hafa verið eitt ár. Samkvæmt 1. gr. 30. gr. laga nr. 50/2000 getur kaupandi hins vegar ekki borið fyrir sig galla hafi hann orðið til fyrir tilverknað kaupanda. Samkvæmt 2. mgr. 32. gr. á kaupandi ekki kröfu á hendur seljanda vegna galla sé kvartað út af honum eftir að tvö ár eru liðin frá afhendingu burtséð frá því hvenær gallinn kom í ljós og hvers eðlis hann var. Í því tilviki þarf ekki að meta huglæg atriði eins og í 1. mgr., þ.e. hvort tilkynnt var um galla án ástæðulauss dráttar. Rétt er að benda á að á hinum Norðurlöndunum gilda svipaðar reglur, þó er miðað við styttra tímamark í Danmörku.

Það er ljóst að álitsbeiðandi kvartaði undan fyrri biluninni á tækinu innan tveggja ára frá því hún keypti það. Samkvæmt framangreindum lagagreinum bar seljandi ábyrgð á göllum á tækinu á þeim tíma og ber honum að greiða álitsbeiðanda þann kostnað sem hún greiddi vegna viðgerðarinnar, en sá kostnaður nemur samkvæmt gögnum málsins kr. 17.400.

Ekki verður séð að álitsbeiðandi hafi kvartað undan síðari gallanum sem kom fram á tækinu fyrr en með bréfi frá 4. maí 2009 en þá var tveggja ára ábyrgðartímanum lokið þar sem tækið var keypt 12. apríl 2007, en gera verður ráð fyrir að tækið hafi verið afhent í beinu framhaldi af því. Seljandi verður því ekki talinn bera ábyrgð á þeim galla. Álitsbeiðandi verður því sjálf að bera kostnað af viðgerð á þeim galla, en kærunefndin tekur ekki afstöðu til þess hvort álitsbeiðandi kunni að eiga einhvern rétt til bóta vegna þess að viðgerð fyrirtækisins D tókst ekki að fullu með þeim afleiðingum að senda þurfti tækið til Hollands, en fyrirtækið D er ekki aðili þessa máls.

Samkvæmt því sem að framan segir álitur kærunefndin að ekki séu forsendur til þess að leggja þá skyldu á seljanda að afhenda álitsbeiðanda nýtt tæki eins og hún krefst en hins vegar ber seljanda skylda til að greiða álitsbeiðanda kostnað við fyrri viðgerðina á tækinu, kr. 17.400.

Seljandi lagði álitsbeiðanda til tæki á meðan fyrri viðgerðinni stóð og verður ekki séð að hún hafi beðið beint fjárhagslegt tjón vegna hennar.

VIII Álitsorð

Seljandi, Y greiði álitsbeiðanda, B, kr. 17.400. Að öðru leyti er kröfum álitsbeiðanda hafnað.

Friðgeir Björnsson
formaður

Guðrún Björk Bjarnadóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir