

**M-85/2011. Álit 24. janúar 2012.**

## **Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa**

Hinn 24. janúar 2012 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-85/2011.

### **I**

#### **Álitaefni og kröfugerð**

Hinn 16. september sl. barst kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa beiðni um álit frá X, hér eftir nefndur álitsbeiðandi, vegna kaupa á þurrkara hjá Y, hér eftir nefndur seljandi. Álitsbeiðandi segir þurrkarann hafa verið haldinn galla og krefst þess að seljandi greiði viðgerðarreikning.

### **II**

#### **Málsmeðferð kæruneftndarinnar**

Með bréfi, dags. þann 26. október 2011, var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og var tveggja vikna frestur veittur til að skila þeim. Andsvör seljanda bárust nefndinni 31. október. Hinn 1. nóvember voru álitsbeiðanda send andsvörin til upplýsinga og bent á heimild hans til að hafa uppi athugasemdir vegna andsvaranna. Álitsbeiðandi nýtti sér þá heimild og skilaði athugasemdum sínum til kæruneftndarinnar 3. nóvember 2011.

### **III**

#### **Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda**

Álitsbeiðandi keypti þurrkara af gerðinni Whirlpool hjá Y, seljanda, þann 12. júní 2007 fyrir kr. 65.490. Hefur þurrkarinn síðan verið í hefðbundinni notkun á heimili álitsbeiðanda. Laugardaginn 3. september 2011 hætti þurrkarinn skyndilega að virka, tromlan snérist ekki og þurrkarinn því óstarfhæfur.

Strax á mánudeginum 5. september hafði álitsbeiðandi samband við seljanda vegna bilunarinnar og bar fyrir sig að um galla væri að ræða sem um gildi 5 ára kvörtunarfrestur. Seljandi óskaði eftir því að farið yrði með þurrkarann á þjónustuverkstæði sitt Z. Föstudaginn 9. september var álitsbeiðanda tilkynnt að búið væri að lagfæra þurrkarann og hann gæti sótt hann á verkstæðið. Við afhendingu kom í ljós að skipt hefði verið um strekkjarahjól o.fl. og hljóðaði reikningurinn fyrir viðgerðinni upp á kr. 24.303. Álitsbeiðandi taldi að um ábyrgðarmál væri að ræða en verkstæðismenn sögðust engin fyrir mæli hafa um slíkt frá seljanda. Síðar þann sama dag hafði álitsbeiðandi samband við seljanda og tjáði honum óánægju sína með að þurfa að greiða fyrir viðgerð á tækinu þar sem um galla væri að ræða. Fór álitsbeiðandi fram á að seljandi gengi frá málinu sér að kostnaðarlausu. Seljandi tjáði honum hins vegar að hann viðurkenndi ekki að 5 ára kvörtunarfrestur gildi um þetta tilvik þar sem um slithlut væri að ræða og yrði ekki aðhafst frekar í málinu af hálfu seljanda. Álitsbeiðandi ítrekaði kröfu sína um úrbætur sér að kostnaðarlausu með tölvupósti í framhaldinu.

Hinn 14. september sótti álitsbeiðandi þurrkarann og greiddi reikninginn með fyrirvara um að hann teldi um ábyrgðarmál að ræða sökum galla. Þá óskaði álitsbeiðandi einnig eftir viðbrögðum seljanda vegna rispna sem álitsbeiðandi segir þurrkarann hafa orðið fyrir meðan hann var á verkstæðinu.

Álitsbeiðandi segist hafa keypt umræddan þurrkara með framtíðarafnot í huga og gerði ráð fyrir að hann myndi endast næstu áratugi, enda um stórt og dýrt heimilistæki að ræða. Álitsbeiðandi ber fyrir sig 15. - 16. gr. neytendakaupalaga og telur þurrkarann hafa verið gallaðan í skilningi þeirra lagaákvæða. Álitsbeiðandi telur að þurrkarinn hafi átt að hafa

verulega lengri endingu en almennt gerist um söluhluti og því eigi 5 ára kvörtunarfrestur við í málinu, sbr. 2. mgr. 27. gr. neytendakaupalaga. Með framangreindum rökum fer álitseiddandi fram á að seljandi endurgreiði sér útlagðan kostnað vegna viðgerðarinnar.

#### IV

##### **Andsvör seljanda**

Seljandi segir að flest allt sem máli skipti í þessu máli komi fram í tölvupóstsamskiptum milli seljanda og álitseiddanda sem kærunevndin hefur undir höndum. Þar hafnaði seljandi kröfum álitseiddanda þar sem mat viðgerðarmanna væri að einungis væri um slit að ræða vegna notkunar á þurrkaranum. Seljandi segir að eðlilegt geti verið að skipta þurfi um strekkjarahjól og reim á nokkurra ára fresti. Það geti þó vissulega verið mismunandi milli tegunda og færi eftir notkun tækjanna, en ekki væri óeðlilegt í Whirlpool þurrkara að þurfa að skipta um þessa hluti á nokkurra ára fresti.

Seljandi segir ekki rétt hjá álitseiddanda að seljandi viðurkenni ekki 5 ára kvörtunarfrest neytendakaupalaga á umræddu tæki. Þvert á móti hafi seljandi gefið í skyn að slíkt gæti átt við ef um bilun í stýrikerfi (heila) eða mótors þurrkarans hefði verið að ræða. Það sé hins vegar ekki tilvikið í þessu máli og eftir samtal við þjónustuverkstæðið og umboðsaðila Whirlpool á Íslandi sé ljóst að algengt sé að skipta þurfi um umrædda hluti. Það fari einfaldlega eftir meðferð og notkun hversu langur tími líður áður en skipta þarf um. Því sé ekki um framleiðskugalla að ræða heldur eingungis slit vegna hefðbundinnar notkunar.

Seljandi segir ekki geta staðist að allir hlutir þvottavéla og þurrkara falli undir 5 ára kvörtunarfrest. Með tilliti til ofangreinds hafnar seljandi kröfum álitseiddanda um endurgreiðslu viðgerðarkostnaðar.

#### V

##### **Athugasemdir álitseiddanda við andsvör seljanda**

Álitseiddandi vísar á ný til ákvæða 15. – 16. gr. neytendakaupalaga og telur um galla að ræða á þurrkaranum í skilningi lagagreinanna. Álitseiddandi segir strekkjarahjólið órjúfanlegan part af tækinu og þurrkarinn með öllu ónýtanlegur án þess. Álitseiddandi segir að fullyrðingar seljanda um að mjög algengt sé að skipta þurfi um umrædda hluti í Whirlpool þurrkurum bendi til þess að um þekktan galla sé að ræða sem seljandi reyni að komast hjá því að bæta fyrir.

Álitseiddandi heldur því fram að þar sem seljandi upplýsi ekki við kaup hvaða hlutar tækisins hafi styttri endingartíma en aðrir og hvaða hlutir falli undir 5 ára ábyrgð og hverjir ekki, sé um galla að ræða í skilningi b-liðar 1. mgr. 16. gr. neytendakaupalaga. Þá telur álitseiddandi alls óvíst hvernig seljandi greinir á milli hluta sem falli undir mismunandi langan kvörtunarfrest og á hvaða forsendum slík aðgreining sé gerð.

Álitseiddandi fer því eftir sem áður fram á að seljandi endurgreiði sér útlagðan kostnað vegna viðgerðar á þurrkaranum.

#### VI

##### **Niðurstaða kærunevndarinnar**

Kærunevnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitseiddanda og seljanda falli undir valdsvið nevndarinnar, 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 kærunevnd lausafjár- og þjónustukaupa. Ágreiningur aðila fellur undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup, sbr. 1. gr. laganna.

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 neytenda. 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 seljanda að mismunandi sé milli tegunda heimilistækja á borð við þurrkara hvers megi vænta um endingu þeirra er það mat nefndarinnar að þurrkari sá sem hér um ræðir falli undir reglu 2. málslíðar 2. mgr. 27. gr. laga um neytendakaup, þ.e. svokallaða fimm ára reglu. Fimm ára kvörtunarfrestur gildir um söluhluti, eða hluta þeirra, sem ætlaður er verulega lengri endingartími en gerist um söluhluti almennt. Það er mat nefndarinnar að álitsbeiðandi hafi mátt vænta þess að umræddur þurrkari entist lengur en raunin varð, án þess að bilun af þessu tagi kæmi fram. Er það því jafnframt mat nefndarinnar að um galla sé að ræða í skilningi b-liðar 2. mgr. 15. gr. laga um neytendakaup. Umrædd fimm ára regla felur það svo í sér að kaupandi getur kvartað vegna galla sem fram kemur í allt að fimm ár frá afhendingardegi.

Í ljósi framangreinds bar seljanda að gera við þurrkarann álitsbeiðanda að kostnaðarlausu í fimm ár frá kaupunum. Ber seljanda því að endurgreiða álitsbeiðanda kr. 24.303 sem hann þurfti að greiða vegna viðgerða á þurrkaranum.

## VI

### Álitsorð

Seljandi, Y, greiði álitsbeiðanda, X, 24.303 kr.

---

Áslaug Árnadóttir  
formaður

---

Lárus M.K. Ólafsson

---

Hildigunnur Hafsteinsdóttir