

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 8. maí 2020 í máli nr. 13/2020

Kærunefndina skipa í þessu máli Hildur Ýr Viðarsdóttir lögmaður, Ívar Halldórsson lögfræðingur og Jón Rúnar Pálsson lögmaður.

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 7. apríl 2020 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, f.h. og í umboði eiginmanns hennar, Y, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings í viðskiptum við Z, hér eftir varnaraðili. Sóknaraðili telur að kaffivél sem hann keypti af varnaraðila þann 27. nóvember 2015 hafi verið haldin galla og krefst þess að varnaraðili greiði viðgerðarkostnað að fjárhæð 26.647 krónur. Varnaraðili telur að um eðlilegt slit sé að ræða sem ekki verði rakið til framleiðslugalla og hafnar kröfu sóknaraðila.

### II

#### Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 7. apríl 2020, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar innan tveggja vikna í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Andsvör varnaraðila bárust til nefndarinnar þann 17. apríl 2020. Þann 20. apríl 2020 var sóknaraðila boðið að senda nefndinni athugasemdir vegna andsvara varnaraðila. Sóknaraðili sendi nefndinni athugasemdir sama dag. Varnaraðila var boðið að senda inn frekari andsvör vegna athugasemda sóknaraðila þann 24. apríl innan viku frá dagsetningu bréfsins. Frekari andsvör bárust ekki frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, staðfesting á kaupum þeim sem deilt er um, staðfesting á greiðslu viðgerðarkostnaðar og sendingarkostnaðar, skrifleg samskipti milli sóknaraðila og varnaraðila svo og umboð vegna reksturs málsins fyrir kærunefndinni.

Með bréfi, dags. 4. maí 2020, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili keypti kaffivél af gerðinni Siemens EQ.5 af varnaraðila þann 27. nóvember 2015 fyrir 59.995 krónur. Vélin var keypt á tilboði en fullt verð var að sögn sóknaraðila 89.995 krónur. Í febrúar árið 2020 stíflaðist vélin með þeim afleiðingum að hún hitaði ekki vatnið og leki barst með stútum á framanverðri kaffivélinni. Sóknaraðili leitaði til varnaraðila vegna bilunarinnar þar sem hann taldi að vélin hafi verið haldin galla en varnaraðili hafnaði því að um galla væri að ræða. Sóknaraðili greiddi 22.011 krónur í viðgerðarkostnað vegna bilunarinnar og 4.636 krónur í sendingarkostnað sem hann krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða sér.

### 3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili telur að ekki geti verið um slit að ræða sem teljist eðlilegt enda hafi viðgerðar- og sendingarkostnaður numið 26.647 krónum eða 44% af kostnaðarverði vélarinnar, aðeins fjórum árum eftir kaupin. Kaffivélin er sjálfvirk, búin ýmsum möguleikum og er mun dýrari en hefðbundin kaffivél. Telur sóknaraðili ljóst að fimm ára kvörtunarfrestur eigi við um vélina, sbr. 2. mgr. 27. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup.

Sóknaraðili kveðst ávallt hafa hreinsað vélina eftir þörfum í samræmi við leiðbeiningar framleiðanda. Þá hafi vélin verið notuð með eðlilegum hætti og ekki óeðlilega mikið, en samkvæmt lestri úr kerfi vélarinnar hefur vélin framleitt 5.355 kaffibolla. Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða viðgerðar- og sendingarkostnað að fjárhæð 26.647 krónur.

### 3.2. Andsvör varnaraðila

Varnaraðili bendir á að vélin hafi virkað án vandamála í um fjögur ár þar til stífla kom upp í kaffipressu. Erfitt sé að rekja slíka bilun til galla í framleiðslu svo löngu eftir kaupin. Telur varnaraðili ljóst að ef um framleiðslugalla væri að ræða hefði hann komið í ljós mun fyrr heldur en fjórum árum og þremur mánuðum eftir kaupin. Bendir varnaraðili á að meta þurfi hvort varan hafi verið haldin galla við kaupin óháð því hvort tveggja eða fimm ára kvörtunarfrestur eigi við. Ekki hafi verið lögð fram gögn til stuðnings þeirri fullyrðingu að kaffivéli hafi verið haldin galla og liggi sönnunarbyrði um slíkt hjá sóknaraðila. Varnaraðili telur að um eðlilegt slit sé að ræða sem ekki verði rakið til galla í framleiðslu og hafnar kröfu sóknaraðila.

### 3.3. Athugasemdir sóknaraðila við andsvör varnaraðila

Sóknaraðili telur að kaffivélin hafi verið haldin galla frá upphafi þrátt fyrir að hans hafi ekki orðið fyllilega vart fyrr en fjórum árum eftir kaupin. Vélin hafi verið hávaðasöm sem lagast hafi eftir viðgerð auk þess sem hitastig vélarinnar sé nú hærra en fyrir viðgerð. Því sé ekki hægt að halda því fram að vélin hafi virkað hindrunarlaust frá upphafi. Sóknaraðili segir að ekki hafi þótt ástæða til að tilkynna um vankanta á vélinni í upphafi en þegar vélin hætti að virka var tilkynnt um það tafarlaust og óskað úrbóta. Vélin hafi framleitt 5.355 kaffibolla frá upphafi eða tæplega þrjá og hálfan bolla á dag. Þá hafi vélin ávallt verið hreinsuð þegar hún gaf merki um það. Segir sóknaraðili því ekki ljóst hvernig megi rekja bilunina til utanaðkomandi þátta sem kaupandi beri ábyrgð á. Ef um eðlilegt slit væri að ræða mættu neytendur búast við því að greiða um 25.000 krónur á fjögurra ára fresti í viðhaldi á kaffivél sem geti ekki talist eðlilegt.

## IV

### Niðurstaða

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa sem hvoru tveggja tóku gildi þann 1. janúar 2020.

Sóknaraðili keypti Siemens kaffivél af varnaraðila þann 27. nóvember árið 2015. Í febrúar árið 2020, eða um fjórum árum og þremur mánuðum síðar, bilaði kaffivélin vegna stíflu sem myndaðist í kaffipressu vélarinnar. Sóknaraðili segir að vélin hafi einnig sýnt einkenni galla frá því skömmu eftir kaupin en ekki hafi þótt tilefni til að tilkynna það til varnaraðila fyrr en vélin hætti að virka sem skyldi.

Ákvæði 27. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup (hér eftir nkpl.) mælir fyrir um tilkynningarfresti neytenda vegna galla á söluhlut. Ákvæðið er svohljóðandi:

*„Efsöluhlutur er gallaður ber neytanda að tilkynna seljanda um að hann muni bera gallann fyrir sig án ástæðulauss dráttar frá því að hann varð galla var eða mátti verða hans var. Frestur neytanda til að leggja fram kvörtun er aldrei styttri en tveir mánuðir frá því að hann varð galla var.*

*Ef neytandi leggur ekki fram kvörtun innan tveggja ára frá þeim degi er hann veitti söluhlut viðtöku getur hann ekki borið gallann fyrir sig síðar. Efsöluhlut, eða hlutum hans, er ætlaður verulega lengri endingartími en almennt gerist um söluhluti er frestur til að bera fyrir sig galla fimm ár frá því að hlutnum var veitt viðtaka. Þetta gildir ekki ef seljandi hefur í ábyrgðaryfirlýsingu eða öðrum samningi tekið á sig ábyrgð vegna galla í lengri tíma. Frestir skv. 1. og 2. másl. eiga ekki við ef um er að ræða galla skv. g-lið 2. mgr. 15. gr.*

*Jafnframt er neytanda heimilt að tilkynna þeim aðila um galla sem í samningi við seljanda hefur tekið að sér að bæta úr honum.*

*Neytandi glatar rétti sínum til þess að bera fyrir sig galla ef hann tilkynnir ekki seljanda um gallann innan tímamarka greinarinnar. Þetta gildir ekki ef seljandi hefur sýnt af sér vítavert gáleysi eða framferði hans er á annan hátt ekki í samræmi við heiðarleika og góða trú.“*

Neytanda ber samkvæmt 1. mgr. 27. gr. nkpl. að tilkynna seljanda um galla innan hæfilegs frests frá því hann varð eða mátti verða var við galla, en mat á því hvað telst hæfilegur frestur fer eftir atvikum hverju sinni. Sóknaraðili hefur bent á að kaffivélin hafi sýnt einkenni galla frá upphafi en ekki talið þörf á að leita til varnaraðila fyrr en vélin bilaði endanlega. Málsatvik eru ekki skýr hvað þetta varðar og telur kærunefndin sér því ekki fært, með hliðsjón af gögnum málsins, að líta svo á að tilkynning sóknaraðila um galla hafi verið of seint fram komin í skilningi ákvæðisins.

Við mat á því hvort tveggja ára frestur sóknaraðila til að bera fyrir sig galla samkvæmt 2. mgr. 27. gr. nkpl. eigi við þarf að meta hvort umrædd kaffivél geti talist söluhlutur sem „er ætlaður verulega lengri endingartími en almennt gerist um söluhluti“ í skilningi framangreindrar 2. mgr. 27. gr. Í skýringum við ákvæðið, sem fylgdu með frumvarpi til nkpl. segir m.a. um þetta atriði að líta þurfi til þess hvers neytandi mátti vænta við kaup á slíkum hlut. Framleiðendur söluhluta hafi ólík markmið við framleiðslu hluta hvað varðar endingartíma sem endurspeglast meðal annars í verði söluhluta. Ef vafi er um það hversu langan endingatíma hlut er ætlað að hafa er tekið fram að rétt sé að vafinn falli fimm ára reglunni í hag.

Um vandaða, sjálfvirka kaffivél er að ræða sem var keypt á 59.995 krónur í nóvember árið 2015, á sérstökum afslætti að sögn sóknaraðila. Kaupverðið var hærra en almennt gerist um kaffivélar, m.a. vegna þeirra eiginleika sem vélin býr yfir. Í framanröktum skýringum er gefin sú leiðbeining að vafi um endingartíma eigi að hafa það í för með sér að vara verði felld undir fimm ára regluna frekar en tveggja ára. Telur kærunefndin að ganga verði út frá því að sóknaraðili hafi getað kvartað undan galla á kaffivélinni í fimm ár frá því kaupin fóru fram. Kvartaði sóknaraðili því undan galla í tæka tíð í skilningi 2. mgr. 27. gr. nkpl.

Ber því næst að líta til þess hvort kaffivélin hafi verið haldin galla í skilningi laga nr. 48/2003 um neytendakaup við afhendingu, sbr. ákvæði 15. og 16. gr. laganna. Í a-lið 1. mgr. 16. gr. nkpl. segir að söluhlutur teljist gallaður ef hann er ekki í samræmi við þær

kröfur sem fram komi í 15. gr. nkpl. Ákvæði 15. gr. mælir fyrir um þá eiginleika sem söluhlutur á að búa yfir. Samkvæmt a-lið 2. mgr. 15. gr. nkpl. skal söluhlutur „henta í þeim tilgangi sem sambærilegir hlutir eru venjulega notaðir til“. Í b-lið 2. mgr. segir svo 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“. Þá mælir 18. gr. nkpl. fyrir um sönnun á galla og tímamark hans, en þar segir í 2. mgr. að galli, sem upp komi innan sex mánaða frá því að áhætta söluhlutar fluttist til neytanda, teljist hafa verið til staðar á því tímamarki, þ.e. við afhendingu. Neytandi ber sönnunarbyrðina fyrir því að söluhlutur hafi verið haldinn galla við kaupin ef lengra en 6 mánuðir eru frá kaupunum.

Kaffivélin bilaði um fjórum árum og þremur mánuðum eftir kaupin vegna stíflu í kaffipressu. Þá hitaði vélin ekki vatn til notkunar og vatn lak meðfram stútum. Samkvæmt gögnum frá viðgerðaraðila var skipt um pressu og stúta í vélinni. Kærunefndin getur ekki, með hliðsjón af gögnum málsins, slegið því föstu hvort bilun kaffivélarinnar og stífla í kaffipressu stafi af slit, utanaðkomandi þáttum eða galla á hinni seldu vöru. Engin gögn hafa verið lögð fram í málinu sem styðja fullyrðingu sóknaraðila að um framleiðslugalla sé að ræða sem kom fyrst að fullu í ljós fjórum árum og þremur mánuðum eftir kaupin. Kærunefndin getur samkvæmt framangreindu ekki fallist á að kaffivélin hafi verið haldin galla þegar kaupin fóru fram þann 27. nóvember 2015. Þar sem kærunefndin telur sóknaraðila ekki eiga kröfu á varnaraðila kemur ekki til skoðunar hvort krafan kunni að vera fyrnd.

Verður því að hafna kröfu sóknaraðila.

## V

### Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir  
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson