

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 28. janúar 2022 í máli nr. 85/2021

Kærunefndina skipa í þessu máli Ívar Halldórsson lögfræðingur, Jón Rúnar Pálsson lögmaður og Víðir Smári Petersen dósent.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 29. ágúst 2021 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings í viðskiptum við fyrirtækið Y, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili krefst aðallega endurgreiðslu á kaupverði farsíma sem keyptur var af varnaraðila en til vara afhendingu á farsímanum eftir úrbætur ásamt skaðabótum vegna tafa á afhendingu farsímans eftir viðgerð.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 30. ágúst 2021, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Boðið var ítrekað með með ábyrgðarbréfi þann 3. september 2021, sem móttækið var f.h. varnaraðila þann 6. september 2021. Nefndinni bárust ekki andsvör frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, staðfesting á kaupum þeim sem deilt er um og afrit af skoðunarskýrslu verkstæðis.

Með bréfi, dags. 1. nóvember 2021, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili festi kaup á farsíma, af gerðinni Cat S61, þann 22. nóvember árið 2018 af varnaraðila fyrir 129.900 krónur. Tæplega einu og hálfu ári síðar kveðst sóknaraðili hafa orðið var við annmarka á virkni rafhlöðu farsímans. Hafði sóknaraðili þá samband við varnaraðila og spurði hvort farsíminn væri í ábyrgð. Fékk hann þær upplýsingar að ábyrgð gildi í tvö ár. Fór sóknaraðili þá með farsímamann í viðgerð til varnaraðila þann 3. nóvember árið 2020 og var þar tjáð að viðgerðin gæti tekið langan tíma eða um tvo til þrjú mánuði. Var ástæðan sögð sú að farsíminn yrði sendur til þjónustuaðila í Bretlandi og að þjónusta þess aðila væri skert vegna útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins.

Þegar ekkert hafði heyrst frá varnaraðila í febrúar árið 2021 kveðst sóknaraðili hafa haft samband við varnaraðila og óskað eftir fréttum af viðgerðinni. Hafi varnaraðili ekki getað veitt sóknaraðila svör við þeirri spurningu. Engin svör hafi fengist frá varnaraðila þrátt fyrir ítrekaðar tilraunir. Þegar sóknaraðili leitaði til varnaraðila í júlí 2021 segir sóknaraðili að varnaraðili hafi sagt kerfið sýna að viðgerð hafi farið fram en að ekki sé unnt að sjá hvar farsíminn væri staðsettur. Ætlaði starfsmaður varnaraðila að finna út úr því og láta sóknaraðila vita. Sóknaraðili kveðst hins vegar ekkert hafa heyrt frá varnaraðila síðan og varnaraðili hafi ekki gert neina tilraun til að hafa samband við sóknaraðila vegna farsímans.

Sóknaraðili krefst þess aðallega að varnaraðila verði gert að endurgreiða honum kaupverð farsímans að fullu, þ.e. núverandi kaupverð sambærilegs farsíma. Til vara krefst sóknaraðili þess að fá farsímamann afhentan eftir viðgerð ásamt greiðslu sem nemur 25% af andvirði farsímans vegna þeirra tafa sem hafa orðið.

IV

Niðurstaða

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerð nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa sem hvoru tveggja tóku gildi þann 1. janúar 2020. Varnaraðili hefur ekki látið málið til sín taka hjá nefndinni og hefur hvorki skilað inn andsvörum eða gögnum. Byggir niðurstaða málsins því á þeim upplýsingum og gögnum sem sóknaraðili hefur lagt fram í málinu.

Sóknaraðili keypti farsíma af gerðinni Cat S61 af varnaraðila þann 22. nóvember 2018 fyrir 129.900 krónur. Þann 3. nóvember 2020 fór sóknaraðili með farsímamann í viðgerð til varnaraðila. Varnaraðili kvaðst ætla að senda farsímamann í viðgerð hjá þjónustuaðila í Bretlandi og að viðgerðin gæti tekið nokkurn tíma eða tvo til þrjá mánuði. Í júlí 2021 kveðst sóknaraðili hafa fengið þær upplýsingar að viðgerð væri lokið en ekki lægju fyrir upplýsingar um það hvar farsíminn er staðsettur. Stóð til að láta sóknaraðila vita. Sóknaraðili kveðst hins vegar ekkert hafa heyrt aftur frá varnaraðila og hann hafi ekki enn fengið farsímamann afhentan að viðgerð lokinni.

Um viðskipti sóknaraðila og varnaraðila vegna kaupa á farsímanum gilda lög nr. 48/2003 um neytendakaup (nkpl.). Með vísan til atvika málsins verður litið svo á að varnaraðili hafi fallist á að farsíminn hafi verið haldinn galla við afhendingu og samþykkt að bæta úr honum. Þá hefur varnaraðili ekki tekið til varna í málinu og verður hann því að bera hallann af því að ekki hafi komið fram aðrar skýringar á því að síminn var sendur í viðgerð hjá þjónustuaðila í Bretlandi. Ágreiningur málsins varðar það hvort varnaraðili hafi staðið að framkvæmd úrbóta á gallanum með fullnægjandi hætti.

Mælt er fyrir um framkvæmd úrbóta og nýrrar afhendingar í 29. og 30. gr. nkpl. Í 3. mgr. 29. gr. nkpl. segir að seljanda sé heimilt að bæta á eigin kostnað úr galla eða afhenda annan hlut án tafar. Samkvæmt 1. mgr. 30. gr. nkpl. skulu úrbætur fara fram án kostnaðar og verulegs óhagræðis fyrir neytanda, innan hæfilegs tíma og þannig að neytandi fái bætt útgjöld sín úr hendi seljanda.

Sóknaraðila voru veittar þær upplýsingar að viðgerð á farsímanum gæti tekið tvo til þrjá mánuði. Lok viðgerðarinnar hefur tafist langt umfram þær upplýsingar sem sóknaraðila voru veittar án þess að varnaraðili hafi gefið á því fullnægjandi skýringar. Fram hefur komið í málinu að varnaraðili hafi ekki haft samband við sóknaraðila frá því í júlí 2021 en þá voru um níu mánuðir liðnir frá því að farsíminn var afhentur varnaraðila til viðgerðar. Liggur því fyrir að mati nefndarinnar að úrbætur hafi ekki farið fram í samræmi við 1. mgr. 30. gr. nkpl. og benda atvik málsins til þess að farsíminn sé glataður. Er sóknaraðila því fært að bera fyrir sig önnur vanefndarúrræði gagnvart varnaraðila. Líta verður á kröfu sóknaraðila fyrir kærunefndinni um greiðslu sem nemur virði farsímans sem yfirlýsingu um riftun kaupanna í skilningi 32. gr. nkpl. Samkvæmt ákvæðinu getur neytandi í stað afsláttar rift kaupum nema galli sé óverulegur. Byggir mat á því hvort fallast skuli á riftun á ákveðnu heildarmati þar sem er meðal annars litið til þess hvort unnt sé að bæta úr gallanum og þess tíma og óhagræðis sem neytandi hefur af úrbótum. Getur þar einnig haft áhrif ef seljandi vanrækir úrbótaskyldu sína eða tekst ekki að bæta úr galla. Skipt getur máli hvort hagsmunir neytanda verði nægilega tryggðir með öðrum vægari úrræðum, s.s. greiðslu skaðabóta.

Mikilvægt er að rafhlaða farsíma virki með eðlilegum hætti svo unnt sé að nota farsímamann. Ef svo er ekki er farsíminn ónothæfur fyrir kaupandann. Verður því ekki annað séð en að umræddur galli hafi ekki verið óverulegur í skilningi 32. gr. nkpl. Þá hefur vanefnd varnaraðila á skyldum sínum til úrbóta orðið til þess að farsíminn virðist nú glataður og úrbætur ekki mögulegar. Þar sem varnaraðila er um að kenna að ekki er mögulegt að skila hlutnum að öllu verulegu leyti í sama ástandi og hann var í þegar neytandi veitti honum viðtöku, kemur ekki til álita að neytandi hafi misst rétt til riftunar, sbr. a. lið 1. mgr. 51. gr. nkpl.

Með hliðsjón af öllu framangreindu er fallist á kröfu sóknaraðila um riftun kaupanna samkvæmt 32. gr. nkpl. Varnaraðila ber að endurgreiða sóknaraðila kaupverð farsímans samkvæmt 2. mgr. 49. gr. nkpl. Sóknaraðili hafði hins vegar haft afnot af farsímanum í um 18 mánuði áður en gallinn kom í ljós og liðu tæplega tvö ár þar til farsíminn var afhentur til viðgerðar. Ber sóknaraðila þar af leiðandi að greiða varnaraðila fyrir afnot farsímans þann tíma samkvæmt 1. mgr. 50. gr. nkpl. Að mati kæruneðndarinnar er greiðsla fyrir afnot af farsímanum hæfilega ákveðin 2.500 krónur á mánuði, eða alls 45.000 krónur fyrir afnot af farsímanum þar til gallinn kom í ljós 18 mánuðum eftir afhendingu. Ber varnaraðila að endurgreiða sóknaraðila alls 84.900 krónur, sem nemur kaupverði farsímans að frádreginni greiðslu fyrir afnot af farsímanum.

Í 2. mgr. 50. gr. nkpl. kemur fram að ef seljandi eigi að endurgreiða kaupverðið beri honum að greiða vexti í samræmi við ákvæði vaxtalaga frá þeim degi er neytandi tilkynnti seljanda að hann mundi bera fyrir sig gallann. Þar sem krafa sóknaraðila er um endurgreiðslu, en ekki skaðabætur, ber krafan ekki almenna vexti samkvæmt IV. kafla laga nr. 38/2001 um vexti og verðtryggingu. Ekki hefur verið samið um gjalddaga kröfunnar og ber því að reikna dráttarvexti frá og með þeim degi þegar liðinn er mánuður frá því að kröfuhafi sannanlega krafði skuldara með réttu um greiðslu, sbr. 3. mgr. 5. gr. laga nr. 38/2001. Sóknaraðili gerði ekki kröfu um endurgreiðslu fyrr en með kæru til kæruneðndarinnar 29. ágúst 2021 og reiknast því dráttarvextir frá 29. september sama ár, eins og nánar greinir í úrskurðarorði.

V

Úrskurðarorð

Varnaraðili, Y, greiði sóknaraðila, X, 84.900 krónur, ásamt dráttarvöxtum samkvæmt 1. mgr. 6. gr. laga nr. 38/2001 um vexti og verðtryggingu frá 29. september 2021 til greiðsludags.

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt sóknaraðila samkvæmt a. lið 2. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kæruneðnd vöru og þjónustukaupa.

Varnaraðila ber að greiða málskostnaðargjald að fjárhæð 35.000 krónur með vísan til 3. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kæruneðnd vöru og þjónustukaupa.

Víðir Smári Petersen
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson