

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 4. september 2020 í máli nr. 40/2020

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 28. maí 2020 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings í viðskiptum við Y, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili telur að þvottavél sem hann festi kaup á af varnaraðila hafi verið haldin galla og krefst skaðabóta að fjárhæð 103.100 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 2. júní 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 15. júní 2020. Sóknaraðili sendi nefndinni athugasemdir við andsvör varnaraðila þann 23. júní 2020. Varnaraðili sendi nefndinni frekari athugasemdir þann 25. júní 2020.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara, athugasemda sóknaraðila og athugasemda varnaraðila, staðfesting á greiðslu kaupverðs, afrit af skriflegum samskiptum milli sóknaraðila og varnaraðila, svo og afrit af skriflegum samskiptum milli sóknaraðila og váttryggingarfélags vegna tjóns.

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

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili festi kaup á þvottavél, af gerðinni AEG, af varnaraðila þann 24. maí 2017 fyrir 71.920 krónur. Þann 29. janúar 2020 bilaði þvottavélin með þeim hætti að belghosa í dælu gaf sig. Afleiðingar bilunarinnar voru þær að vatn lak úr þvottavélinni og vatnstjón varð á gólfefni, hurð og innréttingu í fasteign sóknaraðila.

Sóknaraðili leitaði til tryggingarfélags síns vegna málsins og féllst tryggingarfélagið á að bæta tjónið, sem metið var á 970.000 krónur, að undanskilinni sjálfsábyrgð sóknaraðila að fjárhæð 103.100 krónur. Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða sér þá fjárhæð. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili bendir á að viðgerðaraðili á verkstæði varnaraðila hafi fullyrt að um þekktan galla væri að ræða. Belghosa slíkra þvottavéla gefi sig einkum í suðuþvotti, líkt og í tilviki sóknaraðila. Sóknaraðili telur að varnaraðila beri að endurgreiða 103.100 krónur með vísan til 33. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup.

3.2. Andsvör varnaraðila

Varnaraðili telur ekkert hafa komið fram í málinu sem sýni fram á að tjónið í fasteign sóknaraðila hafi stafað af mistökum eða vanrækslu af hálfu varnaraðila. Hins vegar hafi þvottavél sóknaraðila bilað innan ábyrgðartíma og því hafi varnaraðili gert við þvottavélina á eigin kostnað.

Varnaraðili bendir á að samkvæmt byggingarreglugerð sé skylda að hafa niðurfall í þvottahúsum. Að sögn varnaraðila vekja atvik þessa máls upp spurningar um það hvernig frágangi sé háttað í þvottahúsi sóknaraðila. Telur varnaraðili að tjón eigi ekki að hljóttast af þó vatnsmagn þvottavéla flæði á gólf ef frágangur niðurfalls og gólfefna er réttur.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Í athugasemdum sínum ítrekar sóknaraðili að starfsmaður á verkstæði varnaraðila hafi fullyrt að þekkt sé að belghosa slíkra véla gefi sig líkt og í tilviki sóknaraðila. Tjónið sé því afleiðing af þekktum framleiðslugalla sem varnaraðili hafi ekki varað neytendur við. Þá tekur sóknaraðili fram að fasteignin sé byggð árið 1976 og þvottastaða sé á baðherbergi, sem er án niðurfalls í samræmi við það sem tíðkaðist þegar fasteignin var byggð. Ekki sé hægt að takmarka ábyrgð varnaraðila með vísan til ófullnægjandi frágangs. Sóknaraðili bendir á að sú þvottavél sem hann átti áður hafi einnig verið af gerðinni AEG og hún hafi enst í 12 ár án þess að valda nokkru tjóni.

3.4. Athugasemdir varnaraðila

Varnaraðili hafnar þeirri fullyrðingu að starfsmaður verkstæðis hafi sagt að um þekktan galla sé að ræða. Það að sambærileg bilun hafi komið upp áður í örfáum tilvikum leiði ekki til þess að um galla sé að ræða enda sé langur vegur þar á milli. Telur varnaraðili að sóknaraðili sé að mistúlka orð starfsmannsins. Varnaraðili bendir á að hann hafi selt 1.054 eintök af umræddri þvottavél en þessi bilun hafi komið upp fimm sinnum frá því sala hófst eða í 0,474% seldra véla. Telur varnaraðili fráleitt að líta svo á að um þekktan galla sé að ræða. Varnaraðili telur að skaðabótakrafa varnaraðila með vísan til 33., 34. og 52. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup eigi ekki við rök að styðjast. Þá bendir varnaraðili á að það styrki ekki kröfu sóknaraðila að hann hafi staðsett þvottavélina í baðherbergi með engu niðurfalli.

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 þvottavél af gerðinni AEG þann 24. maí 2017 af varnaraðila fyrir 71.920 krónur. Þvottavélin bilaði þann 29. janúar 2020, um það bil tveimur árum og átta mánuðum síðar með þeim hætti að vatn barst úr þvottavélinni og olli tjóni á gólfefni, vaskaskáp og hurð í fasteign sóknaraðila. Tryggingarfélag sóknaraðila samþykkti að greiða fyrir tjónið, sem metið var á 970.000 krónur, en sóknaraðila var gert að greiða 103.100 krónur vegna sjálfsábyrgðar. Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði honum þá fjárhæð með vísan til 33. og 34. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup.

Ákvæði 2. mgr. 27. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup (nkpl.) fjallar um hámarkstilkynningarfresti til að bera fyrir sig galla í neytendakaupum. Ákvæðið er svohljóðandi:

„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. Ef söluhlut, eða hlutum hans, 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 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 söluhlutar. Neytendur geta haft væntingar til þess að þvottavél líkt og þvottavél sóknaraðila ætti að endast í töluverðan tíma og lengur en almennt gerist um söluhluti.

Þar sem meira en tvö ár voru liðin frá því sóknaraðili festi kaup á þvottavélinni þegar varnaraðila var tilkynnt um bilunina verður að meta hvort umrædd þvottavél 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 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 söluhlutar. Neytendur geta haft væntingar til þess að þvottavél líkt og þvottavél sóknaraðila ætti að endast í töluverðan tíma og lengur en almennt gerist um söluhluti.

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. Verður því að líta svo á í máli þessu að sóknaraðila hafi verið fært að kvarta undan galla á umræddri þvottavél í fimm ár frá því kaupin fóru fram. Kvartaði sóknaraðili því undan galla á þvottavélinni í tæka tíð í skilningi 2. mgr. 27. gr. laganna.

Samkvæmt gögnum málsins bilaði þvottavélin tveimur árum og átta mánuðum eftir kaupin vegna þess að belghosa í dælu gaf sig. Þrátt fyrir að söluhlutur eigi að endast lengur en almennt gerist verður að meta hverju sinni hvort bilun verði rakin til framleiðslugalla eða annarra atvika.

Í 15. gr. nkpl. er fjallað um hvaða eiginleikum söluhlutur skuli búa yfir. 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.

Fallist er á að sóknaraðili hafi mátt gera ráð fyrir því að þvottavélin entist lengur en tvö ár og átta mánuði með vísan til þeirra gæðakrafna sem almennt eru gerðar á markaði til þvottavéla af gerðinni AEG. Við kaup á nýrri þvottavél mátti sóknaraðili því gera kröfu til þess að vélin myndi endast í töluverðan tíma. Ekkert hefur komið fram um að bilunina sé að rekja til rangrar notkunar sóknaraðila. Verður ekki annað séð en að þvottavél sóknaraðila hafi verið haldin galla við afhendingu sem olli því að hún entist mun skemur en gera mátti ráð fyrir við kaupin, sbr. a. og b. liður 2. mgr. 15. gr. nkpl., sbr. a. liður 1. mgr. 16. gr. laganna.

Samkvæmt 1. mgr. 33. gr. nkpl. getur neytandi krafist skaðabóta fyrir það tjón sem hann bíður vegna galla á söluhlut. Ákvæði 34. gr. nkpl. mælir fyrir um skaðabótaábyrgð seljenda vegna tjóns á öðrum munum en söluhlutum sjálfum. Í 1. mgr. 34. gr. nkpl. segir að skaðabótaábyrgð seljanda fyrir tjón af völdum galla nái ekki aðeins til tjóns á söluhlutum sjálfum heldur einnig til tjóns á hlutum sem söluhluturinn var notaður til framleiðslu á eða hlutum sem standa í nánú og beinu sambandi við fyrirhuguð not söluhlutar. Samkvæmt 2. mgr. 34. gr. nkpl. getur neytandi krafist skaðabóta vegna annars

tjóns á munum en fjallað er um í 1. mgr., nema þegar seljandi sýnir fram á að tjónið verði ekki rakið til mistaka eða vanrækslu af hálfu seljanda.

Fyrir liggur að tryggingar sóknaraðila bættu tjón hans að mestu en honum var gert að greiða sjálfhátt að fjárhæð 103.100 krónur. Með greiðslu sjálfháttarinnar varð sóknaraðili fyrir fjárhagslegu tjóni sem rekja má til gallans. Samkvæmt 1. mgr. 33. gr. nkpl. á neytandi rétt á skaðabótum fyrir sérhvert fjárhagslegt tjón sem hann verður fyrir vegna galla. Ákvæði 1. mgr. 52. gr. nkpl. mælir fyrir um umfang skaðabóta en þar kemur fram að skaðabætur skuli svara til þess tjóns, þ.m.t. vegna útgjalda, sem gagnaðili bíður vegna útgjaldanna. Þetta gildir þó einungis um það tjón sem aðili gat með sanngirni séð fyrir sem hugsanlega afleiðingu vanefndar.

Varnaraðili hefur bent á að ekki hafi verið niðurfall á baðherbergi sóknaraðila sem hafi valdið umfangsmeira tjóni en ella. Ekkert liggur fyrir í málinu sem staðreynir þá fullyrðingu. Líta verður svo á að vatnstjón í fasteign sé fyrirsjáanleg afleiðing þess að þvottavél bilar með þeim hætti að vatn berst frá vélinni á gólf og innréttingar fasteignar.

Með hliðsjón af framangreindu er fallist á kröfu sóknaraðila. Varnaraðila ber að greiða sóknaraðila skaðabætur að fjárhæð 103.100 krónur, sbr. 1. mgr. 33. gr. nkpl.

V

Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, 103.100 krónur.

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

Varnaraðila ber að greiða gjald vegna kostnaðar nefndarinnar af meðferð málsins að fjárhæð 35.000 krónur, sbr. 3. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson