

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 30. september 2024 í máli nr. 48/2024

Kærunefndina skipa í þessu máli lögmennirnir Hildur Leifsdóttir, Hildur Ýr Viðarsdóttir og Jón Rúnar Pálsson.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 30. apríl 2024 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings við fyrirtækið Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili telur að glerskál fyrir hrærivél sem keypt var af varnaraðila hafi verið haldin galla og krefst afhendingar á nýrri og sambærilegri skál. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi þann 2. maí 2024 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 3. maí 2024. Athugasemdir beggja aðila bárust nefndinni þann sama dag.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda beggja aðila, afrit af skriflegum samskiptum milli aðila, ljósmynd sóknaraðila af hrærivélaskálinni og skjáskot af vefsíðu framleiðanda.

Með bréfi, dags. 26. september 2024 var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Af gögnum máls verður ráðið að þann 26. ágúst 2023 fengu sóknaraðili og eiginkona hans glerskál fyrir hrærivél af gerðinni [...] í brúðkaupsgjöf. Glerskálín var keypt samkvæmt gjafalista þeirra hjóna hjá varnaraðila og var kaupverð hennar 16.990 krónur. Að sögn sóknaraðila hafi sprunga myndast við handþvott hennar í desember 2023. Þann 21. desember 2023 sendi sóknaraðili varnaraðila tölvupóst og óskaði eftir afstöðu hans til þess hvort um framleiðslugalla væri að ræða á skálinni. Svar barst frá varnaraðila viku síðar þess efnis að varnaraðili hygðist ætla bera það álitæfni undir umboðsaðila framleiðanda á Íslandi. Sóknaraðili ítrekaði erindi sitt með tölvupósti 17. apríl 2024. Degi síðar upplýsti varnaraðili sóknaraðila að hann teldi að umrædd glerskál félli ekki undir ábyrgð sína. Áttu aðilar í nokkrum skriflegum samskiptum í kjölfarið. Með tölvubréfi 29. apríl 2024 bauð varnaraðili sóknaraðila 50% afslátt við kaup á nýrri skál en sóknaraðili féllst ekki á það boð.

Sóknaraðili vísar til þess að við hefðbundinn handþvott á glerskálinni hafi myndast sprunga í henni og sé hún nú ónothæf. Hafi skálín aðeins verið notuð og handþvegin þrisvar eða fjórum sinnum frá kaupunum. Vísar sóknaraðili til þess að varnaraðili beri fyrir sig að umboðsaðili framleiðanda skálarinnar hafni því að gler falli undir ábyrgð hans. Þar af leiðandi vilji varnaraðili ekki bæta sóknaraðila hana með sömu rökum.

Sóknaraðili bendir á að á vefsíðu framleiðandi komi fram að hluturinn sé „Dishwasher, microwave- and freezer-safe“. Megi því draga þá ályktun að umrædd skál eigi að þola hita og kulda ásamt því að hún megi fara í uppvottavél. Þar af leiðandi ætti skálin að þola það að vera handþvegin líkt og sóknaraðili hafi gert. Þá vísar sóknaraðili til framlagðra umsagna annarra kaupenda glerskálarinnar á vefsíðu framleiðanda en af þeim megi ráða að margir kaupendur hafi lent í því að glerskálar þeirra brotnuðu auðveldlega líkt og skál sóknaraðila.

Sóknaraðili telur að glerskálin hafi verið haldin galla við kaupin og krefst nýrrar afhendingar á sambærilegri skál.

Varnaraðili vísar til þess að hafa haft samband við umboðsaðila framleiðanda á Íslandi og hafi afstaða hans til þessa máls verið sú að gler sé þess eðlis að það geti brotnað við ýmsar ytri aðstæður, t.d. við högg eða hitabreytingar. Sé til að mynda notað of heitt vatn við uppvask og svo kalt vatn, eða öfugt, geti gler sprungið á sama veg og hafi gerst hjá sóknaraðila. Varnaraðili byggir á því að ef skálin hefði verið gölluð við kaupin hefði það átt að koma strax fram við fyrstu notkun eða uppvask. Þá vísar varnaraðili til þess að hann geti ekki vitað hvort meðferð sóknaraðila á skálinni hafi verið eðlileg. Þar af leiðandi telji varnaraðili sanngjarnt að aðilar máls skuli bera hvorn sinn helming tjónsins. Kveðst varnaraðili hafa boðið sóknaraðila nýja skál á 50% afslætti en því hafi sóknaraðili hafnað.

IV

Lagaumhverfi

Ákvæði 15. og 16. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup (nkpl.) mæla fyrir um þau tilvik þegar söluhlutur telst haldinn galla við afhendingu í skilningi 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. Í 1. mgr. segir að söluhlutur skuli fullnægja þeim kröfum sem leiðir af samningi hvað varðar tegund, magn, gæði, aðra eiginleika og innpökkun. 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 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“. Í c. lið segir að söluhlutur skuli „henta í ákveðnum tilgangi sem seljandinn vissi eða mátti vita um þegar kaup voru gerð [...]“.

Ákvæði 18. gr. nkpl. mælir fyrir um sönnun á galla og tímamark hans, en þar segir í 1. mgr. að við mat á því hvort söluhlutur sé gallaður skuli miðað við það tímamark þegar áhættan af söluhlut flýst yfir til neytanda, jafnvel þótt gallinn komi ekki fram fyrr en síðar. Í 2. mgr. ákvæðisins segir að ef annað sannast ekki skuli galli, sem upp kemur innan sex mánaða frá því tímamarki þegar áhættan af söluhlut fluttist yfir til neytanda, talinn hafa verið til staðar á því tímamarki þegar áhættan af söluhlut fluttist yfir til neytanda.

Í 26. gr. nkpl. er mælt fyrir um þau vanefndaúrræði sem neytandi getur gripið til vegna galla á söluhlut. Samkvæmt 1. mgr. 29. gr. nkpl. á neytandi rétt á að velja á milli þess að seljandi bæti úr galla á eigin kostnað eða afhendi honum nýjan söluhlut. Fjallað er um framkvæmd útbóta og nýrrar afhendingar í 30. gr. laganna.

V Niðurstaða

Þann 26. ágúst 2023 fékk sóknaraðili að gjöf glerskál fyrir hrærivél af gerðinni [...]. Var skálin keypt í verslun varnaraðila og var kaupverð hennar 16.990 krónur. Að sögn sóknaraðila hafi sprunga komið í glerið við hefðbundinn handþvott á henni í desember 2023. Sóknaraðili telur að glerskálin hafi verið haldin galla við kaupin og að varnaraðila beri að bæta honum tjón sitt enda sé skálin ónothæf í þessu ástandi. Varnaraðili hafnar kröfu sóknaraðila á þeim grunni að mögulega gæti meðhöndlun sóknaraðila sjálfs á skálinni verið um að kenna að sprunga myndaðist í skálinni og vísar til skýringa umboðsaðila framleiðanda á Íslandi í því sambandi.

Ágreiningur málsins lýtur að því hvort umþrætt glerskál hafi verið gölluð við kaupin. Fyrir liggur ljósmynd sóknaraðila af skálinni sem sýna þónokkra sprungumyndun í gleri hennar. Ekki verður ráðið af ljósmyndinni að brotnað hafi upp úr skálinni að öðru leyti.

Varnaraðili ber sönnunarbyrði fyrir því að glerskálin hafi ekki verið haldin galla við afhendingu samkvæmt 2. mgr. 18. gr. nkpl. Ekki verður ráðið af gögnum máls að varnaraðili hafi óskað eftir því við sóknaraðila að skoða hina umþrættu glerskál. Kærunefndin telur að þrátt fyrir að ýmis atriði geti vissulega haft áhrif á líftíma hlutar eins og glerskálar, svo sem umgengni og umhirða, hefur ekkert komið fram í málinu sem bendir til þess að tjónið sé að rekja til rangrar notkunar sóknaraðila. Gera verður þá kröfu til söluhlutar að unnt sé að nota þá með hefðbundnum hætti, í samræmi við kynnta eiginleika þeirra. Hafi glerskálin ekki haft þá eiginleika að þola vel hitabreytingar á vatni við handþvott hennar bar varnaraðila að gera grein fyrir slíkum upplýsingum við kaupin. Þá verður að líta til þess að varnaraðili getur ekki borið fyrir sig afstöðu umboðsaðila framleiðandans [...] á Íslandi til málsins enda er varnaraðili bundinn af lögum nr. 48/2003 um neytendakaup gagnvart sóknaraðila en umrædd löggjöf er ófrávíkjanleg í umþrættum viðskiptum aðila. Verður því ekki annað séð en að glerskálin 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. Verður því fallist á kröfu sóknaraðila um nýja afhendingu á nýrri og sambærilegri hrærivélarskál í samræmi við 1. mgr. 29. gr. nkpl. Í samræmi við 1. mgr. 30. gr. nkpl. skal ný afhending fara fram án kostnaðar og verulegs óhagræðis fyrir sóknaraðila og innan hæfilegs tíma.

VI Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að afhenda sóknaraðila, X, nýja glerskál fyrir hrærivél af gerðinni [...].

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

Hildur Ýr Viðarsdóttir

formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson