

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 30. mars 2023 í máli nr. 69/2022

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 2. september 2022 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 telur varmadælu sem hún keypti af varnaraðila vera gallaða og krefst þess að varnaraðili afhendi sér nýtt tæki. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðili greiði sendingarkostnað hins nýja tækis auk þess að hann greiði kostnað sem til fellur við aftengingu hinnar gölluðu varmadælu og við uppsetningu nýrrar. Loks krefst sóknaraðili skaðabóta úr hendi varnaraðila vegna auka rafmagnskostnaðar á því tímabili er varmadælan hafi ekki virkað sem samsvari orkusparnaði hennar.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 22. september 2022, 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 8. nóvember 2022, sem móttækið var f.h. varnaraðila 9. nóvember 2022. Andsvör bárust ekki frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, staðfesting á greiðslu fyrir varmadælu, dags. 14. september 2020, staðfesting á greiðslu fyrir sendingarkostnaði, dags. 23. september 2020, reikningur [...], dags. 17. nóvember 2020, álestur rafmagns að Jörvi 2 á tímabilinu 16. ágúst 2020 til 19. ágúst 2022, yfirlýsing [...] rafvirkja, dags. 5. nóvember 2022, yfirlýsing [...] rafiðnfræðings og afrit af samskiptum aðila.

Með bréfi, dags. 27. mars 2023, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Í kvörtun kemur fram að sóknaraðili hafi fest kaup á varmadælu af gerðinni [...] útítæki og [...] innitæki, sem hafi verið selt sem einn pakki, og aukahlutum fyrir hitakerfið af varnaraðila þann 14. september 2020 fyrir 1.257.354 krónur. Hafi varmadælan verið sett upp af fagmanni í nóvember 2020. Að sögn sóknaraðila hafi fljótlega eftir uppsetningu byrjað að koma viðvörunarljós á varmadæluna sem bentu til þess að vandamál væri með tengingu tækjanna tveggja. Hafi sóknaraðili haft þá þegar samband bæði við fagaðilann sem setti tækið upp og varnaraðila og upplýst þá um þetta. Í desember 2020 hafi hitakerfið farið að detta út og tenging milli innitækis og útítækis varð stopul. Í mars 2021 hafi tenging milli tækjanna tveggja alveg rofnað.

Sóknaraðili vísar til þess að hafa, að beiðni varnaraðila, endurtengt samskiptavír á milli tækjanna tveggja í tvígang. Að frumkvæði varnaraðila hafi samskiptakortum í tækjunum tveimur verið skipt út sem og skjár í innitæki en án árangurs. Þar sem erfitt hafi verið að fá iðnaðarmenn til [...] þar sem varmadælan sé staðsett hafi varnaraðili beiðt sóknaraðila að framkvæma þessa vinnu sjálf án þess að vera lærð í rafvirkjun. Í ljósi þess að varmadælan virki ekki hafi sóknaraðili þurft að finna bráðabirgðalausn til að hita fasteign sína og sé hitakerfi þess nú keyrt áfram á rafmagnshitun en ekki orkusparandi varmadælu.

Sóknaraðili kveðst hafa verið í ítrekuðum samskiptum við varnaraðila frá því bilunar varð vart og kveðst alltaf hafa fengið ófullnægjandi svör frá honum en þó á þá leið að ekkert sé að varmadælunni sjálfri. Hafi varnaraðili fullyrt símleiðis í maí 2022 að hann skyldi bera álitæfnið undir framleiðanda varmadælu en sóknaraðili hafi engin svör fengið frá varnaraðila varðandi það þrátt fyrir ítrekanir þess efnis.

Sóknaraðili kveðst hafa fengið nokkra fagaðila til að skoða varmadæluna og allir séu þeir sammála um að vandamálið sé í tækinu sjálfu en ekki vegna uppsetningar rafmagnslagna eða vegna pípulagna. Sóknaraðili leggi fram þessu til stuðnings tvær yfirlýsingar tilgreindra fagaðila.

Með vísan til alls framangreinds telji sóknaraðili ljóst að tækið hafi verið gallað við kaupin.

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. Varnaraðili hefur ekki látið málið til sín taka hjá nefndinni og því hvorki skilað inn andsvörum né gögnum. Byggir því niðurstaðan á þeim upplýsingum og gögnum sem sóknaraðili hefur lagt fram í málinu.

Um viðskipti sóknaraðila og varnaraðila vegna kaupa á varmadælunni gilda lög nr. 48/2003 um neytendakaup (nkpl.). Ákvæði 15. og 16. gr. laganna taka til þeirra tilvika þegar söluhlutur telst haldinn galla við afhendingu í skilningi laganna. Samkvæmt a. lið 1. mgr. 16. gr. nkpl. telst söluhlutur 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 sex mánuðir eru frá kaupinum.

Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að bilunar hafi orðið vart í hinni umþrættu varmadælu fljótlega í kjölfar uppsetningu hennar. Kveðst sóknaraðili hafa verið í samskiptum vegna þessa við varnaraðila og þá fagaðila sem að uppsetningunni hafi komið frá því vandamálið hafi komið upp, í fyrstu símleiðis en síðan að mestu leyti með skriflegum hætti frá júlímánuði 2021. Hafi sóknaraðili skipt um svokölluð

samskiptakort í báðum tækjum varmadælnnar og snertiskjá á innitækinu að frumkvæði varnaraðila. Að sögn sóknaraðili virki útitékið ekki enn þrátt fyrir framangreindar viðgerðir.

Varnaraðili hefur ekki tekið til varna í málinu, hvorki komið á framfæri sínum sjónarmiðum né gögnum. Í málinu liggja hins vegar fyrir ýmis samskipti aðila þar sem varnaraðili leggur til leiðir til að bæta úr því að varmadælan virki ekki sem skyldi. Bæði fólust tillögur varnaraðila í því að skipta út einstaka hlutum hinna seldu vara sem og að leggja til aðrar tillögur, m.a. sem vörðuðu tengingar. Allt kom fyrir ekki. Kærunefndin telur því, eins og atvikum máls þessa er háttað, að fallast megi á það með sóknaraðila að hinar keyptu vörur séu haldnar galla enda hafi þær ekki þá eiginleika til að bera sem neytandinn mátti vænta við kaup á slíkum söluhlutum að því er varðar endingu og annað, sbr. 15. og 16. gr. nkpl.

Í 26. gr. nkpl. er mælt fyrir um vanefndaúrræði sem neytandi getur gripið til vegna galla á söluhlut en hann getur m.a. valið milli úrbóta eða nýrrar afhendingar samkvæmt 29. og 30. gr., krafist afsláttar samkvæmt 31. gr. og riftunar samkvæmt 32. gr. nkpl.

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. Með hliðsjón af öllu framangreindu er fallist á kröfu sóknaraðila um að varnaraðila beri að afhenda sóknaraðila nýja varmadælu, sbr. 1. mgr. 29. gr. nkpl. Samkvæmt 1. mgr. 30. gr. skal ný afhending fara fram án kostnaðar og verulegs óhagræðis fyrir neytanda, innan hæfilegs tíma og þannig að neytandinn fái bætt útgjöld sín úr hendi seljanda. Í þessu felst að neytandi á ekki að vera verr settur við framkvæmd nýrrar afhendingar en hann hefði verið ef samningurinn hefði verið réttilega efndur í upphafi og söluhlutur ekki haldinn galla. Sóknaraðili hefur þegar borið kostnað við að koma hinni gölluðu varmadælu að heimili sínu og við uppsetningu hennar. Varnaraðila ber því að standa straum af öllum þeim kostnaði sem hlýst við framkvæmd nýrrar afhendingar, bæði sendingarkostnaði og kostnaði við uppsetningu hinnar nýju varmadælu.

Sóknaraðili krefst jafnframt skaðabóta úr hendi varnaraðila vegna kostnaðar við auka rafmagnskostnað á því tímabili er varmadælan virkaði ekki.

Samkvæmt 33. gr. nkpl. getur neytandi krafist skaðabóta fyrir það tjón sem hann bíður vegna galla á söluhlut. Það hvílir á sóknaraðila að sýna fram á að hann hafi orðið fyrir fjárhagslegu tjóni sem varnaraðili beri skaðabótaábyrgð á. Sóknaraðili hefur lagt fram, kröfu sinni til stuðnings, yfirlit yfir álestur hitaveitu sóknaraðila á árunum 2020 til 2022. Af yfirlitinu má ráða að umtalsverð hækkun hefur orðið á notkun heitavatns í fasteign sóknaraðila milli áranna 2020 og svo 2021 og 2022 en krafa sóknaraðila er þó ekki rökstudd að neinu öðru leyti. Hefur kærunefndin því ekki forsendur til að taka afstöðu til skaðabótakröfu sóknaraðila og er henni hafnað.

V

Varnaraðili, Y, skal afhenda sóknaraðila, X, nýja varmadælu og greiða allan kostnað sem til fellur vegna sendingar og uppsetningar hennar auk aftengingar hins gallaða söluhlutar.

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 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