

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 19. desember 2023 í máli nr. 33/2023

Kæruneftndina skipa í þessu máli Hildur Leifsdóttir lögmaður, Jón Rúnar Pálsson lögmaður og Víðir Smári Petersen dósent.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 31. mars 2023 barst kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings við fyrirtækið Y, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði honum viðgerðarkostnað að fjárhæð 302.512 krónur.

II

Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með tölvubræfi, dags. 5. apríl 2023, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa. Andsvör varnaraðila bárust 14. apríl 2023. Athugasemdir bárust ekki frá sóknaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar og andsvara, staðfesting á kaupum heita pottsins, dags. 16. apríl 2021, reikningur vegna viðgerðar, dags. 17. mars 2023, afrit af skriflegum samskiptum milli aðila, skjáskot af samskiptum sóknaraðila og starfsmanns þjónustuaðilans [...], dagana 13. og 15. mars 2023, tölvupóstur starfsmanns [...] til sóknaraðila, dags. 4. apríl 2023 auk umboðs og bilanalýsingar viðgerðaraðila.

Með bræfi, dags. 13. desember 2023, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kæruneftndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili festi kaup á fasteign og með henni fylgdi rafmagnspottur sem fyrri húseigandi hafði keypt af varnaraðila. Þegar sóknaraðili hugðist setja pottinn af stað varð hann þess var að potturinn hitaði sig ekki. Þann 5. mars 2023 leitaði sóknaraðili til varnaraðila vegna bilunarinnar og var honum leiðbeint að fylla út þjónustubeiðni til framleiðanda pottsins sem og hann gerði 6. mars 2023. Var sóknaraðili upplýstur um að þjónustuaðili myndi síðan hafa samband við hann vegna málsins. Þann 13. sama mánaðar hafði starfsmaður þjónustuaðilans [...] samband við sóknaraðila. Að sögn sóknaraðila hafi viðkomandi þjónustuaðili veitt einhverjar leiðbeiningar með pottinn en jafnframt upplýst sóknaraðila um að hann væri hættur að þjónusta varnaraðila. Sóknaraðili hafi því ákveðið að leita til annars fagaðila á þessu sviði vegna viðgerðar á pottinum.

Ágreiningur aðila snýr að því hvor þeirra skuli bera kostnaðinn af viðgerð pottsins. Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði honum útlagðan viðgerðarkostnað að fjárhæð 302.512 krónur þar sem rafmagnspotturinn hafi enn verið í ábyrgð hjá varnaraðila þegar bilunin átti sér stað. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili vísar til þess varnaraðili hafi bent honum á þann aðila sem hafi átt að gera við rafmagnspottinn. Hafi sá þjónustuaðili leiðbeint honum eitthvað en hafi þó sagst vera hættur að þjónusta varnaraðila. Sóknaraðili hafi því ákveðið að hafa samband við þriðja aðila sem hafi komið og framkvæmt viðgerð á pottinum. Í kjölfarið hafi viðkomandi sent sóknaraðila reikning að fjárhæð 302.512 krónur. Sóknaraðili hafi greitt reikninginn strax og haft síðan samband við varnaraðila vegna viðgerðarkostnaðarins. Að sögn sóknaraðila hafi varnaraðili neitað að endurgreiða honum viðgerðarkostnaðinn þar sem sóknaraðili hafi hvorki verið í sambandi við hann né framleiðanda rafmagnspottsins áður en þriðji aðili hafi gert við hann.

Sóknaraðili telur varnaraðila bera ábyrgð á greiðslu viðgerðarkostnaðar þar sem rafmagnspotturinn hafi enn verið í ábyrgð hans, jafnvel þó þriðji aðili hafi framkvæmt viðgerðina. Þá vísar sóknaraðili til þess að varnaraðili hafi ekki átt að benda honum á aðila sem neiti að þjónusta vörur frá varnaraðila.

3.2. Andsvör varnaraðila

Varnaraðili vísar til þess að framleiðandi rafmagnspottsins í máli þessu sé fyrirtækið [...] með aðsetur í [...]. Sé framleiðandi jafnframt vörubirgir varnaraðila og annist hann alla þjónustu vegna umræddra potta í samstarfi við íslenskan þjónustuaðila á grundvelli þjónustusamnings. Þjónustuferlið sé með þeim hætti að eigandi á heitum potti frá [...] skal senda inn þjónustubeiðni í gegnum vefsíðu framleiðandans. Í framhaldi af því hafi þjónustuaðili á vegum framleiðanda samband við eigandann. Samkvæmt framlögðum gögnum hafi hérlendur þjónustuaðili haft samband við sóknaraðila 13. mars 2023 eftir að varnaraðili hafi leiðbeint sóknaraðila að senda fyrrnefnda þjónustubeiðni til framleiðanda.

Varnaraðili vísar til þess að hafi þjónustuaðili framleiðanda í raun neitað að þjónusta sóknaraðila hafi það verið án vitundar varnaraðila. Varnaraðili kveðst ekki hafa verið upplýstur um riftun á þjónustusamningi framleiðanda og þjónustuaðila. Þá telur varnaraðili að sóknaraðili hefði átt að hafa samband við varnaraðila og upplýsa hann um stöðuna svo varnaraðili gæti gripið til aðgerða og leitað lausna á þeirri aðstöðu sem upp hafi komið. Þess í stað hafi sóknaraðili haft, að eigin frumkvæði, samband við þriðja aðila til þess að framkvæma viðgerð að undangengnu eigin mati þess aðila á ætluðum galla og án notkunar á varahlutum frá framleiðanda. Hafi varnaraðili ekki haft neina vitneskju um aðkomu viðkomandi viðgerðaraðila að málinu fyrr en í kjölfar viðgerðar. Þar af leiðandi hafi varnaraðili hafnað greiðslu viðgerðarkostnaðar.

Varnaraðili vísar til þess að engin samskipti hafi verið á milli hans sem seljanda rafmagnspottsins eða framleiðanda hans og þess aðila sem framkvæmdi viðgerðina. Ekki hafi legið fyrir tilboð þess aðila vegna viðgerðarinnar, til samþykktar varnaraðila sem seljanda. Með þeim hætti hafi varnaraðila verið ómögulegt að meta kostnað við ætlaðan galla og taka ákvörðun um hvort gert skyldi við söluhlutinn eða honum skipt út. Þá bendir varnaraðili á að ekkert liggi fyrir á hvaða grundvelli viðgerðaraðilinn byggi greiðslukröfu sína vegna viðgerðarinnar og varahlutar, en viðgerðarkostnaður nemi helmingi söluverðs hlutarins. Varnaraðili kveðst ekkert hafa í höndum yfir starfsréttindi viðgerðaraðila til að meta ætlaðan galla eða framkvæma þá viðgerð sem gerð hafi verið og því telji varnaraðili sér ókleift að bera ábyrgð á kostnaði vegna hennar. Einnig sé óljóst hvort um raunverulegan galla á

söluhlutanum hafi verið að ræða, enda hafi hvorki varnaraðili, framleiðandi né þjónustuaðili fengið tækifæri til að leggja mat á það.

Varnaraðili telur að þriðji aðili, sem starfi hvorki á hans vegum né framleiðanda, geti ekki verið í því hlutverki að taka afstöðu til þess hvort vara sé gölluð og/eða falli undir ábyrgð varnaraðila. Þá ítrekar varnaraðili að sóknaraðilar hafi ekki fylgt því ferli sem varnaraðili, sem seljandi vöru, leggi til varðandi mat á galla hennar.

Varnaraðili kveðst taka fram að hann hafni því ekki að umrædd söluvara sé enn innan ábyrgðartíma enda sé það ljóst samkvæmt reglum um tveggja ára neytendaábyrgð og dagsetningu á kaupnótu. Málið snúi hins vegar að því að sóknaraðili láti meta og framkvæma viðgerð á vörunni án aðkomu eða vitundar varnaraðila og geri síðan kröfu á hendur honum að bera kostnað vegna viðgerðar á grundvelli tveggja ára neytendaábyrgðar.

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.

Eins og að framan er rakið keypti sóknaraðili fasteign en með henni fylgdi rafmagnspottur sem fyrri eigandi fasteignarinnar festi kaup á af varnaraðila tæpum tveimur árum áður. Um kaupin gilda lög nr. 48/2003 um neytendakaup (nkpl.). Bilunar varð vart við fyrstu notkun sóknaraðila á pottinum eftir kaupin og hafði sóknaraðili því samband við varnaraðila 5. mars 2023 og upplýsti um bilunina. Var sóknaraðila í kjölfarið ráðlagt að ræða við þjónustuaðila framleiðanda. Fór viðgerð á pottinum fram 14. mars 2023 af hálfu þriðja aðila. Í máli þessu er deilt er um hvor málsaðila skuli greiða kostnað vegna viðgerðarinnar. Ágreiningslaust er að tveggja ára ábyrgðartími varnaraðila á söluhlutnum var enn gildur þegar sóknaraðili tilkynnti varnaraðila um bilunina.

Með kaupum fyrrum eiganda fasteignar sóknaraðila á rafmagnspotti af varnaraðila var um að ræða sölusamning milli neytanda og seljanda í skilningi laga nr. 81/2019. Sóknaraðili hefur ákveðið að beina kröfum sínum í máli þessu að varnaraðila sem ekki var viðsemjandi sóknaraðila. Sóknaraðili hefur heimild til þess á grundvelli 35. gr. nkpl. Um beina kröfu er að ræða sem heimilar kaupanda að ganga inn í rétt viðsemjanda síns á hendur fyrri samningsaðila. Með slíku lögbundnu framsali gengur kaupandi inn í rétt viðsemjanda síns.

Ákvæði 15. og 16. gr. 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. 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.

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 flyst 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.

Undir rekstri málsins óskaði kærunefndin eftir því að sóknaraðili legði fram bilanagreiningu viðgerðaraðila. Í kjölfarið barst kærunefndinni lýsing viðkomandi á viðgerðinni þar sem fram kom eftirfarandi: „*Komum í miklu frosti að pottinum köldum þann 14. mars 2023 Fórum yfir stýringu og mældum hitaelement og stilltum til þannig að pottur fór að virka að okkar mati. Komum aftur 15. mars og pottur virkar ekki, tókum þá ákvörðun um að skipta út stýringu í heilu til að pottur frjósi ekki.*

Í málinu liggur fyrir að bilun í hitastýringu rafmagnspottsins kom fram einu ári og rúmum 10 mánuðum eftir að hann var keyptur. Óeðlilega stutt ending söluhlutar getur falið í sér galla í skilningi nkpl. Líkt og að framan greinir hvílir sönnunarbyrði fyrir því að potturinn hafi verið gallaður við kaupin á sóknaraðila. Af framlagðri lýsingu viðgerðaraðila verður hins vegar ekki fyllilega ráðið hver orsök bilunarinnar var. Þá liggur ekki fyrir hvort bilunina megi rekja til rangrar notkunar sóknaraðila eða fyrrum eiganda á pottinum. Í 26. gr. nkpl. er mælt fyrir um þau vanefndarúrræði sem neytandi getur gripið til vegna galla á söluhlut en þau eru m.a. úrbætur eða ný afhending samkvæmt 29. og 30. gr., afsláttur samkvæmt 31. gr., riftun samkvæmt 32. gr. og skaðabætur samkvæmt 33. gr. nkpl. Í máli þessu krefst sóknaraðili úrbóta af hálfu varnaraðila. Ljóst þykir að ef sóknaraðili taldi pottinn gallaðan hefði honum borið að fylgja ákvæðum 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. Úrbætur eiga samkvæmt ákvæðinu að eiga sér stað innan hæfilegs tíma en ekki er gerð sú krafa að seljandi söluhlutar hefji úrbætur án þess að honum sé veitt færi á að kynna sér eðli gallans.

Undir meðferð málsins hjá kærunefndinni voru lögð fram afrit af skriflegum samskiptum aðila vegna málsins. Af þeim má ráða að sóknaraðili tilkynnti varnaraðila um bilunina 5. mars 2023. Áttu aðilar í nokkrum tölvupóstsamskiptum degi síðar þar sem sóknaraðila var bent á að senda inn þjónustubeiðni til framleiðanda pottsins sem myndi síðan hafa milligöngu um að fá þjónustuaðila til að hafa samband við sóknaraðila vegna málsins. Þann 10. mars 2023 sendi varnaraðili sóknaraðila tölvupóst og óskaði eftir upplýsingum um hvort þjónustuaðili hefði haft samband við sóknaraðila. Upplýsti sóknaraðili varnaraðila sama dag að svo væri ekki. Hafði þjónustuaðili framleiðanda síðan samband við sóknaraðila, bæði símleiðis og í gegnum smáskilaboð, dagana 13. og 15. mars 2023. Að sögn sóknaraðila fékk hann þær upplýsingar símleiðis frá þjónustuaðilanum að hann væri hættur að þjónusta framleiðanda og varnaraðila með pottana. Þjónustuaðili hafi þó leiðbeint sóknaraðila „*eitthvað*“. Hafi sóknaraðili því ákveðið að fá þriðja aðila til að framkvæma viðgerð á pottinum og fór viðgerð fram 14. mars 2023. Með tölvupósti 20. mars 2023 upplýsti sóknaraðili varnaraðila að viðgerð hafi farið fram og í kjölfarið krafðist sóknaraðili þess að varnaraðili myndi greiða útlagðan viðgerðarkostnað að fjárhæð 302.512 krónur þar sem potturinn var enn í ábyrgð.

Í andsvörum sínum vísar varnaraðili meðal annars til þess að sóknaraðili hafi fengið þriðja aðila til að framkvæma viðgerð á pottinum án vitundar sinnar og án þess að fá tækifæri til kynna sér eðli gallans og meta hugsanlegar úrbætur.

Í málinu liggur fyrir tölvupóstur þjónustuaðila framleiðanda, dags. 5. apríl 2023, til sóknaraðila en þar segir: „Sæll X, eftir samtál okkar áðan sendi ég þér mína hlið þessa máls: Eftir samtál okkar símleiðis í byrjun mars. Ég sagðist vera búinn að segja upp þjónustusamingi við [...] svo það væri óvíst hvort það væri ég eða einhver annar sem myndi taka verkefnið að skoða pottinn. Ég væri hins vegar með alla varahluti og væri til þjónustu reiðubúinn ef þú værir í vandræðum og bað þig um að lýsa fyrir mér vandamálinu. Þú sagðir við mig að þú hefðir keypt nýtt hús og að þessi tiltekni pottur hefði fylgt með í kaupum. Potturinn hafi verið tómur við afhendingu. Þú hafir sett vatn í pottinn (á þessum tíma var hörku frost og ekki er mælt með að gangsetja eða fylla á pott í frosti þar sem gæti verið frosið í lögnunum). Þú talaðir um að þú værir með hitablásara undir pottinum til þess að halda á honum hita. Þegar þú sendir á mig sms um hvaða villa kæmi upp þá passaði það að villan skynjaði óeðilegan mismunahita framrásarhitamælis og bakrásarhitamælis. Ég er og hef verið með alla varahluti sem eru í eigu [...] á lager og hefði getað útvegað alla þá varahluti ef óskað hefði verið eftir því en okkar samskiptum lauk með þessum sms skilaboðum sem sjá má hér undir. Eftir að ég sendi á þig skilaboð um það sem ég teldi að gæti verið að þá heyrði ég ekkert frekar frá þér og gerði ráð fyrir að þú hefðir leyst sjálfur vandamálið. Þú hefðir átt að hafa samband við mig aftur þar sem ég hefði augljóslega hjálpað þér áfram en kaust að leita annað. Sá sem þú fékkst í verkið hefur ekki leitast eftir varahlutum frá framleiðanda heldur sett varahluti frá öðrum framleiðanda. Þú hefðir átt að senda a.m.k. varahlutina sem þú tókst úr pottinum til [...] eða ég hefði getað aðstoðað við það. Hér undir er afrit af okkar samskiptum og því sem fram fór okkar á milli síðast þegar ég heyrði frá þér. Fyrir utan það sem þú sendir á mig í dag. Leitt að þetta fór svona og að þú hafir ekki haft frekari samskipti við mig eftir að ég sendi á þig það sem ég teldi að gæti verið orsök þess að þú komst ekki pottinum í gang.“

Með hliðsjón af öllu framangreindu telur kærunefndin að sóknaraðili hafi ekki sinnt skyldum sínum samkvæmt 30. gr. nkpl. með því að veita varnaraðila fullnægjandi tækifæri til að meta hvort söluhluturinn væri gallaður og hvers eðlis ætlaður galli væri. Þar af leiðandi var það varnaraðila ómögulegt að meta mögulegan viðgerðarkostnað og í framhaldinu taka ákvörðun um hvort gera skyldi við rafmagnspottinn eða afhenda sóknaraðila nýjan. Liggur fyrir að samskipti aðila höfðu aðeins staðið yfir í rétt rúma viku þegar sóknaraðili leitaði til þriðja aðila til að framkvæma viðgerð á pottinum. Ekki verður talið að sóknaraðili hefði haft verulegt óhagræði af því að upplýsa varnaraðila um það sem fram kom í samskiptum hans við þjónustuaðila framleiðanda og fá afstöðu varnaraðila til þeirrar aðstöðu sem upp var komin. Gegn andmælum varnaraðila er ekki unnt að leggja til grundvallar að hann hafi haft vitneskju um að þjónustuaðili framleiðanda á Íslandi hafi sagt upp þjónustusamningi sínum við framleiðandann. Verður því að hafna kröfu sóknaraðila um greiðslu viðgerðarkostnaðar úr hendi varnaraðila.

Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Víðir Smári Petersen
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson