

**Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa**

Hinn 22. desember 2014 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-49/2014:

**I**

**Álitaefni og kröfugerð**

Hinn 2. júlí sl. bað X, hér eftir einnig nefnd álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna galla sem hún telur vera á lakki bifreiðar, sem hún keypti af Y, hér eftir einnig nefnt seljandi. Álitsbeiðandi krefst þess að seljandi beri að fullu kostnaði við að lagfæra tæringu á yfirbyggingu bifreiðarinnar.

**II**

**Málsmeðferð kæruneftndarinnar**

Með bréfi, dags. 11. júlí sl., gaf kæruneftndin seljanda kost á andsvörum og bærust þau hinn 25. júlí. Með bréfi, dags. 7. ágúst, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og bærust þær hinn 27. ágúst. Með bréfi, dags. 29. ágúst, var seljanda gefinn kostur á frekari andsvörum og frestur til þess til 12. september. Engin frekari gögn bærust nefndinni. Með bréfi, dags. 16. desember, var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

**III**

**Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda**

Í álitsbeiðni og gögnum sem henni fylgdu kemur fram að hinn 5. júní 2007 keypti álitsbeiðandi bifreiðina xx-000 nýja af seljanda. Var bifreiðin af gerðinni Volkswagen Golf Trendline 1.9 TDI. Segir álitsbeiðandi að bifreiðin sé farin að ryðga á mörgum stöðum. Hún hafi fyrst tekið eftir ryði fyrir rúmu ári síðan og þá farið til ryðvarnarsérfræðings til að fá upplýsingar um hvað það myndi kosta að stöðva ryðið. Ryðsérfræðingurinn mun hafa tjáð álitsbeiðanda að um galla væri að ræða á bifreiðinni. Fór álitsbeiðandi þá til seljanda og þar voru teknar myndir af ryðblettunum. Einhverjum vikum síðar segir álitsbeiðandi að seljandi hafi sagt henni að ástæða ryðsins væri sú að ekki hafi verið farið með bifreiðina í þjónustuskóðanir. Segist álitsbeiðandi hafa tekið útskýringar seljanda gildar, en þegar hún hafi ætlað að láta annan aðila bletta í ryðið hafi hún fengið sömu upplýsingar frá honum og fyrri ryðsérfræðingnum, þ.e. að um galla væri að ræða og að gallinn hefði ekkert með það að gera hvort farið hefði verið með bifreiðina í þjónustuskóðanir. Í kjölfarið hafði eiginmaður álitsbeiðanda samband við þjónustustjóra seljanda. Viðurkenndi þjónustustjórinn að þjónustuskóðanir hefðu vissulega ekki komið í veg fyrir að bifreiðin ryðgaði. Hins vegar taldi þjónustustjórinn ólíklegt að framleiðandi bifreiðarinnar myndi fallast á að bera ábyrgð á ryðinu, og því væri jafnframt ólíklegt að seljandi gerði það. Bendir álitsbeiðandi á að í ábyrgðarskírteini sem fylgdi bifreiðinni sé talað um að seljandi taki 10 ára ábyrgð á gegnumryði. Krefst álitsbeiðandi þess að seljandi geri einmitt það, taki ábyrgð á ryðinu og lagfæri ryðskemmdir á yfirbyggingu bifreiðarinnar, álitsbeiðanda að kostnaðarlausu.

Meðfylgjandi álitsbeiðni er afrit af tölvupóstsamskiptum álitsbeiðanda við seljanda, ljósmyndir af umræddum ryðskemmdum, afrit af ábyrgðarskilmálum seljanda og afrit af þjónustubók bifreiðarinnar xx-000,

**IV**

## **Andsvör seljanda**

Í andsvörum seljanda kemur m.a. fram að bifreið sú sem um er deilt sé af gerðinni Volkswagen Golf, fyrst skrásett 5. júní 2007 og að hinn 10. júlí 2013 hafi álitsbeiðandi kvartað undan ryðmyndun á lakki bifreiðarinnar. Af því tilefni hafi verið teknar myndir af ryðinu og afrit af þjónustubók bifreiðarinnar. Málið hafi verið skoðað með tilliti til verksmiðjuábyrgðar. Lakkið hafi víða verið talsvert skemmt og greinilegt að skemmdirnar höfðu verið lengi að gerjast. Á eða við flestar ryðskemmdirnar hafi verið rispur, sem bendi til þess að skemmdirnar séu afleiðingar af þeim eða ákomu af einhverju tagi. Við skoðun á viðhaldssögu bifreiðarinnar hafi komið í ljós að ekki hafi verið farið með bifreiðina í þjónustuskoðanir á tveggja ára fresti líkt og framleiðandi mæli með og áskilið sé í ábyrgðarskilmálum sem fylgdu bifreiðinni. Komið hafi verið með bifreiðina í 120.000 km/sex ára þjónustuskoðun en síðasta þjónustuskoðun á undan því hafi verið 30.000 km skoðun hinn 15. janúar 2009 þegar bifreiðin var tveggja ára. Ástand á lakki sé eitt af fjölmörgum atriðum sem yfirfarið sé í þjónustuskoðunum, því nauðsynlegt sé að gera við skemmdir á lakki án tafar til að koma í veg fyrir að þær breiðist út og viðgerðarkostnaður margfaldist. Segir seljandi jafnframt að ef steinn eða önnur ákoma nái að fara í gegnum öll málningarlögin og inn í stálið þá myndist ryð á stuttum tíma og lakkið bólgni á stórum fleti líkt og sjá megi á myndum sem teknar voru af bifreiðinni. Gera þurfi við slíkar skemmdir án tafar til að koma í veg fyrir útbreiðslu. Verksmiðjur framleiðanda bifreiðarinnar ábyrgist yfirbyggingu hennar gagnvart gegnumryðgun í 10 ár með skilyrðum og undantekningum sem settar séu fram í ábyrgðarskilmálum. Verksmiðjuábyrgð gagnvart göllum í lakki sé 3 ár. Undantekningar séu m.a. tæring vegna skemmda af völdum óhappa og tæring vegna vanrækslu á að laga minniháttar skemmdir. Til að viðhalda ábyrgð sé kaupanda skylt að færa bifreiðina reglulega í þjónustueftirlit. Telur seljandi að flestar skemmdirnar hafi orsakast af ákomu af einhverju tagi. Útilokað sé að fullyrða um orsök sumra skemmda þar sem þær hafi greinilega verið að gerjast lengi. Þar sem bifreiðin hafi ekki verið færð reglulega til þjónustueftirlits sé ábyrgð gagnvart gegnumryði ekki lengur í gildi. Vísar seljandi í því samhengi til ábyrgðarskilmála seljanda með bifreiðinni, en þeir fylgdu andsvörum. Að lokum kemur fram að seljandi hafnar kröfum álitsbeiðanda.

## **V**

### **Athugasemdir álitsbeiðanda við andsvör seljanda**

Í athugasemdum álitsbeiðanda við andsvör seljanda kemur m.a. fram að álitsbeiðandi telur rangt að vanrækslu hennar sé um að kenna að bifreiðin hafi ryðgað. Hið rétta sé að um leið og hún hafi orðið vör við ryð hafi hún farið með bifreiðina á réttinga- og ryðvarnarverkstæði. Á verkstæðinu hafi henni strax verið ráðlagt að ræða við seljanda þar sem ryðið væri mjög óeðlilegt að sjá. Segir álitsbeiðandi að það standist ekki að ryð á bifreiðinni hafi komið af rispum. Þá telur álitsbeiðandi að seljandi saki sig um vanrækslu við þrif á bifreiðinni. Það sé rangt.

## **VI**

### **Niðurstaða kærunefndarinnar**

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og seljanda falli undir valdsvið nefndarinnar, sbr. lög nr. 87/2006 um breytingu á lögum um lausafjárkaup, lögum um þjónustukaup og lögum um neytendakaup og 1. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 766/2006 um kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa. Ágreiningur aðila fellur undir nr. 48/2003 um neytendakaup.

Eins og að framan er rakið keypti álitsbeiðandi bifreiðina PL-085 nýja af seljanda hinn 5. júní 2007, en seljandi flutti bifreiðina inn nýja og er umboðsaðili bifreiðarinnar hér á landi. Nákvæmar upplýsingar um kaupverð liggja ekki fyrir. Bifreiðin er af gerðinni Volkswagen

Golf. Var bifreiðin því rúmlega 6 ára gömul þegar álitsbeiðandi kvartaði fyrst undan galla á ryði hennar við seljanda hinn 10. júlí 2013.

Í 2. mgr. 27. gr. laganna segir m.a. að neytandi geti lagt fram kvörtun innan tveggja, eða eftir atvikum, fimm ára frá því kaup fóru fram. Ljóst er að sá tímafrestur var liðinn þegar álitsbeiðandi kvartaði undan galla á bifreiðinni við seljanda hinn 10. júlí 2013. Í niðurlagi greinarinnar segir að umræddar tímatakmarkanir á heimild neytanda til að leggja fram kvörtun gildi ekki ef seljandi hefur í ábyrgðaryfirlýsingu eða öðrum samningi tekið á sig ábyrgð vegna galla í lengri tíma. Það hefur seljandi gert samkvæmt ábyrgðarskilmálum sínum, hvað varðar gegnumryð á yfirbyggingu bifreiðarinnar, og gildir sú ábyrgð í 10 ár. Samkvæmt þessu er það álit kærunevndarinnar að álitsbeiðandi geti beint kröfu sinni að seljanda, jafn vel þótt meira en fimm ár séu liðin frá því að bifreiðin var fyrst seld.

Í 3. mgr. 18. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup segir m.a. að seljandi beri ábyrgð á galla þegar seljandi hefur með ábyrgðaryfirlýsingu eða öðrum hætti ábyrgst að hluturinn hafi tiltekna eiginleika eða að hlut megi nota með venjulegum eða sérstökum hætti tiltekinn tíma eftir afhendingu. Ábyrgðaryfirlýsing sé bindandi fyrir yfirlýsingargjafann með þeim skilyrðum sem fram koma í ábyrgðaryfirlýsingunni og í auglýsingum tengdum henni.

Samkvæmt ofanröktu ákvæði ber seljandi því almennt ábyrgð samkvæmt ábyrgðaryfirlýsingu sinni, í þann tíma sem sú yfirlýsing nær til, séu þau skilyrði sem fram koma í ábyrgðaryfirlýsingunni uppfyllt. Með þessum hætti geta seljendur eftir atvikum veitt neytendum meiri rétt en leiðir af lögum. Í fyrri álitum kærunevndarinnar hefur verið fjallað um gildi þess að seljandi geri skilyrði fyrir ábyrgð sinni á seldri nýrri bifreið, að þjónustuskoðanir og viðhald bifreiðarinnar séu framkvæmd af seljanda sjálfum, ella gildi ekki ábyrgð seljanda á göllum. Þesskonar skilyrði hefur kærunevndin talið haldlaus í þeim tilvikum sem neytendur hafa kvartað undan göllum innan tímafresta laganna, sem eftir atvikum eru 2-5 ár frá kaupdegi og, ef við á, sýnt sé fram á að viðhaldi eða þjónustu bifreiðarinnar hafi verið í engu ábótavant þrátt fyrir að það hafi ekki verið framkvæmt af þeim aðila sem seljandi setti að skilyrði fyrir ábyrgð sinni.

Sé hins vegar málum svo háttað, að þeir tímafrestir sem neytendum eru gefnir í lögum til að bera fyrir sig galla, eru liðnir, fær kærunevndin ekki annað séð en að seljanda sé að fullu heimilt að skilyrða ábyrgð sína. Sú ábyrgð framleiðanda sem hér er fjallað um á, að uppfylltum skilyrðum, að gilda í 10 ár. Er ekki óeðlilegt að slíkri yfirlýsingu séu sett nokkuð ströng skilyrði. Í ábyrgðarskilmálum seljanda segir orðrétt á bls. 5: „3. Volkswagen verksmiðjurnar ábyrgjast yfirbyggingu bifreiðarinnar gagnvart gegnumryði í 10 ár með þeim skilyrðum, sem sett eru í ábyrgðarskilmálum þessum og með eftirfarandi undantekningum: Tæring af völdum óhappa, misnotkunar eða breytinga á bifreiðinni. Kemísk efnamengun, fugladrit, súrt regn, snjóhagl, umferðaróhöpp, sandfok, saltmengun, afísunarefni, grjótkast, eldsvoði, mannleg mistök, vanræksla, óeirðir eða náttúruhamfarir. Tæring, sem rekja má til þess, að ekki hefur verið farið eftir fyrirmælum í þjónustuhandbók.“ Á bls. 6 í skilmálum seljanda segir síðan: „Skyldur kaupanda og takmarkanir á ábyrgð seljanda: Til þess að viðhalda ábyrgð bifreiðarinnar er kaupanda skylt að færa hana reglulega til þjónustueftirlits (sjá bls. 8).“ Á bls. 8 í skilmálunum segir síðan: „Þjónustuskoðanir skal framkvæma við hverja 30.000 km., en þó aldrei sjaldnar en á 24 mánaða fresti.“ Á bls. 6 kemur einnig fram að ábyrgð seljanda falli úr gildi að fullu ef ekki hafi verið fylgt fyrirmælum framleiðanda bifreiðarinnar í meðfylgjandi eigendahandbók og þjónustuhandbók um notkun bifreiðarinnar og kerfisbundna þjónustu. Á bls. 7 segir m.a. að hægt sé að snúa sér til næsta umboðsverkstæðis fyrir Volkswagen og fá áður nefnda þjónustu framkvæmda af fagmönnum með sérþekkingu á tegundinni. Er þar einnig vísað í lista með yfirliti yfir þjónustuumboðsmenn Volkswagen á Íslandi.

Í andsvörum seljanda kom fram að bifreið álitsbeiðanda var ekki færð í umræddar þjónustuskoðanir í samræmi við þau fyrirmæli sem fram komu í ábyrgðarskilmálum þeim er

fylgdu bifreiðinni. Þessu hefur álitsbeiðandi ekki mótmælt né ber afrit af þjónustubók bifreiðar álitsbeiðanda það með sér að bifreiðin hafi verið færð í þjónustuskóðanir í samræmi við fyrirmæli í ábyrgðarskilmálum seljanda. Þá kemur fram í andsvörum seljanda að þar sem bifreiðin hafi ekki verið færð reglulega til þjónustueftirlits sé ábyrgð gagnvart gegnumryðgun ekki lengur í gildi.

Telur kærunefndin að endurmat á þeirri niðurstöðu seljanda falli utan valdsviðs nefndarinnar skv. lögum nr. 87/2006 um breytingu á lögum um lausafjárkaup, lögum um þjónustukaup og lögum um neytendakaup og 1. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 766/2006 um kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa. Tekur kærunefndin því ekki afstöðu til matsins.

Verður samkvæmt ofansögðu að hafna kröfu álitsbeiðanda. Er rétt að taka fram að kærunefndin sér ekki tilefni til að fjalla um það sérstaklega í málinu hvort að ástand yfirbyggingar bifreiðar álitsbeiðanda geti talist galli í skilningi laga nr. 48/2003 um neytendakaup, þrátt fyrir að aðilar virðist deila um hvort yfirbyggingin sé haldin galla, þar sem athugun á því sérstaklega hefði ekki áhrif á niðurstöðu í málinu.

## VII Álitsorð

Kröfum álitsbeiðanda, X, er hafnað.

---

Pétur Örn Sverrisson  
formaður

---

Jón Rúnar Pálsson

---

Hildigunnur Hafsteinsdóttir