

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 8. júlí 2015 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-51/2015:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 30. júní sl. bað X, hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa annarsvegar vegna galla sem hann telur vera á bifreið, sem hann keypti af Y, hér eftir einnig nefnd seljandi og hins vegar galla sem hann telur vera á þjónustu í tengslum við sömu bifreið, en þjónustuna keypti hann af Z, hér eftir einnig nefnt gagnaðili. Álitsbeiðandi krefur seljanda um úrbætur og skaðabætur, en til vara krefst hann riftunar. Þá krefur álitsbeiðandi gagnaðila um skaðabætur.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 11. júlí sl., gaf kæruneftndin seljanda og gagnaðila kost á andsvörum og frest til þess að skila þeim til 25. júlí. Andsvör seljanda bárust hinn 22. júlí og andsvör gagnaðila hinn 25. júlí. Með bréfi, dags. 7. ágúst, sem einnig var sent gagnaðila, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þær hinn 20. ágúst. Með bréfi, dags. 27. ágúst, var seljanda og gagnaðila gefinn kostur á frekari andsvörum og frestur til að skila þeim til 10. september. Hvorki andsvör né frekari gögn bárust nefndinni. Með bréfi, dags. 11. maí, 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 4. október 2013 keypti álitsbeiðandi bifreiðina xx-000 af seljanda fyrir kr. 2.950.000. Var bifreiðin af gerðinni Audi Q7 Quattro Premium, árgerð 2007, fyrst skráð hinn 16. október 2007 og á kaupdegi hafði bifreiðinni verið ekið 112.000 km. Hafði bifreiðasala Z í Reykjanesbæ milligöngu um kaupin. Degi áður en gengið var frá kaupunum, þ.e. hinn 3. október, var bifreiðin söluskoðuð af gagnaðila, sem jafnframt er umboðsaðili héraendis fyrir bifreiðar af umræddri tegund. Við söluskoðunina kom fram að mótor í spegli hægra megin var stirður, pumpa sem togaði handbremsupedala til baka var léleg, bifreiðin hefði ekki farið í 120.000 km þjónustuskoðun, endurnýja þyrfti hemla- og kælivökva og rofaborði í bílstjórahurð væri bilað. Við tölvaaflestur kom einnig í ljós að skipta þyrfti um „AC“ rör, leki væri í kælikerfi, kerti líklega orðin léleg og villa væri á flapsamótor í miðstöð og því líklegt að skipta þyrfti um hann.

Hinn 1. desember 2013 slokkaði skyndilega á útvarpi bifreiðarinnar og „multimedia“ stjórnborð milli framsæta bifreiðarinnar hætti að virka. Hinn 2. desember var farið með bifreiðina á verkstæði gagnaðila vegna þeirra viðgerða sem fyrirhugaðar voru í kjölfar framangreindrar ástandsskoðunar. Töldu starfsmenn gagnaðila að mögulega hefði gosdrykkur hellst yfir „multimedia“ stjórnborðið. Segir álitsbeiðandi að þetta hafi honum þótt einkennilegt enda hefði ekkert hellst niður á meðan bifreiðin var í hans umráðum. Við nánari athugun á verkstæðinu kom síðan í ljós spanskgræna í innvolsi stjórnborðsins sem starfsmenn gagnaðila töldu að myndaðist aðeins á löngum tíma. Var niðurstaða gagnaðila að „multimedia“ stjórnborðið væri ónýtt. Var haft samband við seljanda sem kannaðist ekki við að neitt hefði hellst niður hjá sér, en tók þó fram að hún hefði lánað öðrum aðila bifreiðina í tölverðan tíma og gæti því ekki fullyrt um hvort hellst hefði niður í stjórnborðið eða ekki á

lánstímanum. Þá segir álitshæðandi að í viðgerð gagnaðila hafi síðan komið í ljós að „AC“ rör, sem eftir tölvuafllestur var talið ónýtt, var í fullkomnu lagi.

Segir álitshæðandi að eftir þetta hafi hann ákveðið að leita á annað verkstæði. Við skoðun þess verkstæðis á bifreiðinni hafi komið í ljós að þak bifreiðarinnar lak við sóllúgu, hægra megin að framan. Var merki um lekann að finna á innanverðu mælaborði bifreiðarinnar, en þar er að finna öryggjabox og annan viðkvæman búnað sem allur var farinn að ryðga. Taldi starfsmaður verkstæðisins að villuboð í tölvuafllestri þeim er gagnaðili gerði á bifreiðinni hefðu átt að benda til að rafmagnstruflanir væru grunnorsök alls vandans, þar sem allt var blautt vegna lekans. Þá taldi starfsmaðurinn einnig að ekki væri loku fyrir það skotið að „multimedia“ stjórnborðið hefði skemmst vegna lekans. Segir álitshæðandi að mörg fleiri villuboð hefðu komið fram við skoðunina, en verið núllstillt. Eins hafi starfsmaður verkstæðisins tjáð álitshæðanda að þakleki væri þekktur galli í bifreiðum af umræddri tegund.

Segist álitshæðandi síðan hafa aflað sér frekari upplýsinga um að þakleki væri þekktur galli í bifreiðum sömu gerðar. Í ljósi þess undrast álitshæðandi að gagnaðili hafi ekki kannað sérstaklega við söluskoðun hvort bifreiðin væri haldin umræddum galla. Gagnaðili sé umboðsverkstæði framleiðanda bifreiðarinnar og við tölvuafllestur í söluskoðuninni hafi komið í ljós fjöldi villuboða, mörg hver röng, sem að öllu eðlilegu hefðu átt á hringja aðvörunarbjöllum hvað varðaði þennan þekktu galla.

Segir álitshæðandi að staðan sé því sú, innan við tveimur mánuðum eftir kaupin, að þak bifreiðarinnar leki, „multimedia“ stjórnborð sé ónýtt, útvarp virki ekki, aðvörunarljós logi af og til, sem gefi til kynna að loftpúði farþegamegin sé óvirkur, gult olíuljós logi reglulega þrátt fyrir að skipt hafi verið um olíu, rafdrifnar rúður virki ekki eðlilega, rúðupurrkur ekki heldur, ljós í hraða- og snúningsmæli virki stundum og stundum ekki. Í stuttu máli sé rafkerfi bifreiðarinnar verulega ábótavant.

Álitshæðandi beinir kröfum sínum í fyrsta lagi að seljanda bifreiðarinnar. Telur álitshæðandi að seljanda geti ekki hafa dulist þeir fjölmörgu gallar sem á bifreiðinni voru, þ.e. allar framangreindar truflanir á rafmagnsknúnum eiginleikum bifreiðarinnar. Ljóst sé að spanskgrænan sem fannst í „multimedia“ stjórnborði bifreiðarinnar og ryðið í mælaborði og í umgjörð öryggisboxins sé tilkomið á löngum tíma. Um sé að ræða óvenjulegar bilanir í ekki eldri bifreið og var bifreiðin því í mun verra ástandi en álitshæðandi mátti með sanngirni ætla. Tekur álitshæðandi fram að hann hafi tilkynnt seljanda að hann hygðist bera fyrir sig galla á bifreiðinni, með bréfi, dags. 13. febrúar 2014. Krefst álitshæðandi úrbóta sem og skaðabóta, en til vara riftunar.

Í öðru lagi beinir álitshæðandi kröfum sínum að gagnaðila. Telur álitshæðandi að söluskoðun gagnaðila á bifreiðinni hafi verið haldin galla í skilningi III. kafla laga nr. 42/2000 um þjónustukaup. Vísar álitshæðandi sérstaklega til þess að gagnaðili eigi að heita sérfræðingur í bifreiðum af þeirri tegund sem um ræðir, enda umboðsaðli og þjónustuverkstæði fyrir slíkar bifreiðar hér á landi. Sá galli sem á bifreiðinni sé þekktur framleiðslugalli sem hafi margvíslegar afleiðingar sem beinast aðallega að rafkerfi bifreiðarinnar. Gagnaðila hafi mátt vera kunnugt um þennan galla og hefði tölvuafllestur við söluskoðun átt að gefa það sterklega til kynna að eitthvað amaði að rafkerfi bifreiðarinnar. Krefst álitshæðandi skaðabóta úr hendi gagnaðila.

Meðfylgjandi álitshæðni eru m.a. gögn úr söluskoðun bifreiðarinnar, ástandslýsing seljanda, tilkynning um eigendaskipti að bifreiðinni, kaupsamningur og afsal, myndir af „multimedia“ stjórnborði, afrit af tölvupóstsamskiptum álitshæðanda við gagnaðila, skoðunargreining frá verkstæði, ljósmyndir af öryggjaboxi bifreiðarinnar auk ýmissa gagna sem sótt voru á vefsíður og tengjast leka á þaki bifreiðarinnar.

IV Andsvör seljanda

Í andsvörum, rituðum af lögmanni seljanda, er m.a. rakið að í kaupsamningi aðila, dags. 4. október 2013, komi fram að ökutækid „[seljist] í núverandi ástandi sem kaupandi [hafi] kynnt sér og sætt sig við, en seljandi [kunni] að verri ábyrgur gagnvart kaupanda vegna galla samkvæmt almennum reglum.“ Viðskipti aðila falli undir lausafjárkaupalög, sbr. 1. mgr. 1. gr. laganna. Í 2. mgr. 20. gr. segir: „Hafi kaupandi rannsakað söluhlut áður en kaupin voru gerð eða hafi hann án gildrar ástæðu látið undir höfuð leggjast að sinna hvatningu seljanda um slíka rannsókn getur kaupandi ekki borið fyrir sig neitt það sem hann hefði þá átt að veita athygli. Þetta gildir þó ekki ef seljandi hefur sýnt af sér vítavert gáleysi eða framferði hans að örðu leyti verið andstætt heiðarleika og góðri trú.“ Álitsbeiðandi fékk óháðan aðila til að framkvæma skoðun á bifreiðinni áður en gengið var frá kaupunum, enda um að ræða 7 ára gamla bifreið og því viðbúið að ástandi bifreiðarinnar kunni að einhverju leyti að vera ábótavant. Álitsbeiðandi lét gagnaðila, umboðsaðila bifreiðarinnar, framkvæma þessa skoðun. Í söluskoðuninni komu fram athugasemdir sem seljandi tók tillit til og með hliðsjón af því var kaupverð bifreiðarinnar lækkað. Í ljósi þess að framangreind söluskoðun var framkvæmd eru skilyrði þess að seljandi beri ábyrgð á meintum göllum á bifreið þeirri sem hér um ræðir að hann hafi „sýnt af sér vítavert gáleysi eða framferði hans að örðu leyti verið andstætt heiðarleika og góðri trú.“ Seljanda var ekki kunnugt um meinta galla bifreiðarinnar. Þvert á móti stóð seljandi í þeirri trú að ástandsskoðun gagnaðila á bifreiðinni gæfi rétta mynd af ástandi hennar og gaf eftir hluta af ásettu verði bifreiðarinnar vegna aðfinnsla sem fram komu í skoðuninni. Í ljósi þessa hafnar seljandi alfarið að bera ábyrgð á meintum göllum bifreiðarinnar sem álitsbeiðandi heldur fram að hafi komið í ljós eftir viðskipti aðila. Seljandi getur ekki borið ábyrgð á því hvort söluskoðun gefi rétta mynd af ástandi ökutækis eða ekki. Slíkum kröfum verður að beina að þeim sem framkvæma slíkar skoðanir, sér í lagi, ef það er svo að gallar eru „þekktir“ á þeim ökutækjum sem um ræðir eins og álitsbeiðandi vísar til. Ekki er hægt að halda því fram, þegar um „þekktu“ galla er að ræða, sem m.v. lýsingar álitsbeiðanda ættu ekki að fara fram hjá sérfræðingum í bifreiðaskoðunum, eigi ekki að sjást við söluskoðun, og þá síður, þegar umboðsaðili bifreiðarinnar framkvæmdi slíka skoðun. Ábyrgð á meintri vanrækslu við söluskoðun á þeim meintu göllum sem seljanda var ekki kunnugt um hvílir á þeim sem framkvæmdi umrædda skoðun. Telur seljandi að af framangreindu leiði að meintir gallar á bifreiðinni séu þess eðlis að þá hefði mátt sjá við skoðun á bifreiðinni, sbr. álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa nr. 56/2012 og 107/2012 þar sem ábyrgð seljanda er hafnað á sömu forsendum. Seljandi hafnar því með öllu að hún geti borið ábyrgð á meintu tjóni álitsbeiðanda.

V

Andsvör gagnaðila

Í andsvörum, rituðum af deildarstjóra þjónustunets og ábyrgða gagnaðila, er fyrst rakið að álitsbeiðandi krefjist skaðabóta úr hendi gagnaðila verði hann fyrir tjóni vegna þjónustu sem hann telur að hafi verið gölluð. Álitsbeiðandi gerir kröfu um að gagnaðili haldi honum skaðlausum vegna nauðsynlegra viðgerða á bifreið sinni sem hann segir að séu til komnar nú vegna þess að söluskoðun sem bifreiðin fór í hafi ekki verið nægjanlega vönduð. Bifreiðin er af gerðinni Audi Q7 og var framleidd árið 2006 samkvæmt skráningu. Hinn 3. október 2013 kom álitsbeiðandi með bifreiðina í forgreiningu á verkstæði gagnaðila. Það er ófrávíkjanleg regla hjá gangaðila, þegar bifreið kemur í þjónustu, að gerð er verkbeiðni þar sem fram kemur nákvæmlega það sem framkvæma á og síðan er unnið samkvæmt því. Á verkbeiðninni sem hér um ræðir stendur eftirfarandi: „Umráðamaður vill fá fulla forgreiningu/yfirferð á bílinn til að meta ástand hans. 1. full forgreining. Aðrar bilanir og ágallar koma fram á reikningi.“ Því næst fór bifreiðin í þjónustuna sem verkbeiðnin kvað á um og unnið var eftir gátlista sem merktur er sem fylgigang 1 í gögnum álitsbeiðanda. Þar kemur nákvæmlega fram hvaða atriði voru skoðuð, en það eru 31 atriði sem merkja á við, annað hvort í lagi eða ekki í lagi.

Áætlaður tími fyrir þessa forgreiningu er 30 mínútur eða tæp mínúta á hvert atriði. Þetta er ekki söluskoðun eða ýtarleg ástandsskoðun enda tekur slíkt mun lengri tíma, sérstaklega í bifreið af þessari gerð. Niðurstaða forgreiningarinnar var að 24 atriði reyndust í lagi, 1 atriði ómerkt og átti ekki við, en 6 atriði reyndust ekki í lagi. Auk þess voru eftirfarandi athugasemdir á reikningi:

1. Pumpa sem togar handbremsupedala til baka er léleg.
2. Þarf að fara í 120.000 km þjónustuskoðun og endurnýja hemlavökva og kælivökva.
3. Þarf að fara í smurþjónustu.
4. Rofaborð í bílstjórahurð fyrir rúður er bilað og þarf að skipta um.
5. Stirðleiki í rafstýrðum spegli h/m.
6. Tölvulestur.
7. Misfire villur á vél.
8. Kerti líklega orðin léleg.
9. Villa á AC kerfi.
10. Þarf að bæta á kerfi og ath. leka.
11. Villa á flapsamótor í miðstöð, VAG00712: Right footwell flap positioning motor V109. Þarf e.t.v. að skipta um.“

Fyrir þessa forgreiningu var rukkað kr. 4.940. Topplúga eða „panorama“ þak var ekki skoðað eða almennt ástand á rafkerfi svo dæmi sé tekið. Forgreining er eins og nafnið bendir til fyrsta greining á bilun eða ástandi bifreiðar og er hugsuð til að viðskiptavinur geti í grófum dráttum áttáð sig á hver séu næstu skref og forgangsraðað verkefnum. Þetta er ekki söluskoðun eða ýtarleg ástandsskoðun enda taka þannig skoðanir lengri tíma og kosta meira. Nánast allar bilanir sem koma fyrir í bíl af þessari gerð eru þekktar og leyna sér yfirleitt ekki ef þær eru til staðar. Flestar þekktar bilanir er að finna í gagnagrunni framleiðanda og einnig má finna margar á veraldarvefnum. Á vefnum má þó oft sjá rangar bilanagreiningar og ályktanir því leikmenn rugla oft saman árgerðum og undirgerðum. Hjá framleiðanda bifreiðarinnar er stöðug vöruþróun í framleiðslunni og algengt er að gerðar séu breytingar á miðju ári og eru því þekktar bilanir tengdar framleiðslunúmerum í gagnagrunnum en ekki árgerðum. Þekktar bilanir tengjast þó ekki ætíð göllum í framleiðslu heldur oft rangri notkun eða viðahaldi. Bilanir á byrjunarstigi með litlum einkennum getur verið tímafrekt og kostnaðarsamt að finna. Ef leita ætti eftir öllum þekktum bilunum tæki það marga klukkutíma og í sumum tilvikum getur ýtarleg greining á orsökum bilana tekið nokkra daga. Í slíku sambandi þarf m.a. að líta til aldurs, aksturs, viðhaldssögu, hvaða sambærilegur bíll kostar nýr og líklegt söluverð á viðkomandi bíl og það er að sjálfsögðu viðskiptavinurinn sem tekur ákvörðun um slíkt. Samkvæmt verkskrá umboðs kostar ný bifreið af umræddri gerð kr. 13.200.000 til kr. 17.900.000. Umrædd bifreið var 7 ára gömul, ekin 112.727 km, söluverðið var tæpar kr. 3.000.000 samkvæmt kaupsamningi. Það er um 23% af verði nýrrar bifreiðar af ódýrustu gerðinni. Hér er því um að ræða bifreið af dýrustu gerð með miklum og flóknum búnaði, sem farin er að eldast. Algeng afföll af bifreiðum eru 15-20% á ári og viðhald er lítið á þeim nýjum en eykst síðan eftir því sem bifreiðin eldist. Samkvæmt töflu um rekstarkostnað bifreiða á heimasíðu FÍB er kostnaður við viðhald og viðgerðar á nýjum bifreiðum áætlaður 3-5% af söluverði, miðað við 15.000 km akstur á ári. Á 7 ára gamalli bifreið af þessari gerð er því ekki óeðlilegt að árlegur viðhaldskostnaður geti numið 5-7% af verði nýrrar bifreiðar enda afföll orðin lítil í krónutölu og söluverðið fallið um nálægt 80%. Eðlilegur árlegur viðhaldskostnaður af umræddri bifreið gæti því legið á bilinu kr. 700.000 til 1.300.000.

Niðurstaða forgreiningar var að mörg atriði þörfuðust lagfæringar og önnur nánari greiningar, svo sem ýmsar villur sem komu fram í rafkerfinu og að komið væri að 120.000 km þjónustuskoðun, en þar er farið ýtarlega í fjölmörg önnur atriði, t.d. virkni á topplúgu. Ekki var gerð kostnaðaráætlun eða tilboð í viðgerð eftir forgreininguna en ljóst er að um var að

ræða nokkur hundruð þúsund króna kostnað við að lagfæra umrædd atriði. Einnig mátti búast við auknum kostnaði eftir nánari greiningu og þjónustuskoðun. Tekur gagnaðili fram að lokum að umrædd forgreining hafi verið unnin á eðlilegan hátt og er skaðabótakröfu álitsbeiðanda hafnað.

VI

Athugasemdir álitsbeiðanda við andsvör seljanda

Í athugasemdum álitsbeiðanda við andsvör seljanda kemur m.a. fram að álitsbeiðandi mótmælir því að seljandi sé laus undan ábyrgð af þeirri ástæðu einni að gallarnir á bifreiðinni uppgötvuðust ekki við söluskoðun gagnaðila. Telur álitsbeiðandi mjög líklegt að seljanda hafi verið kunnugt um vanda í rafkerfi bifreiðarinnar eða leka í þaki hennar. Sé það rétt bar seljanda skylda til að upplýsa, bæði kaupanda og skoðunaraðila um það, ella var bifreiðin seld í slæmri trú. Skorar álitsbeiðandi á seljanda að leggja fram skjöl um þjónustu-, eftirlits- skoðunar- og viðhaldsaðgerðir á þeim tíma sem bifreiðin var í hennar eigu, þ.e. frá 7. september 2009 til 4. október 2013. Haldi seljandi því fram að ekkert eftirlit eða viðhald hafi átt sér stað á þeim tæplega 49 mánuðum sem bifreiðin var í hennar eigu sé það hvort í senn, ótrúverðugt og atriði sem seljanda bar að upplýsa um við kaupin. Enginn vafi sé á að upplýsingar um að bifreið hafi ekki farið í þjónustuskoðun á rúmlega fjórum árum eru til þess fallnar að hafa afgerandi áhrif á vilja kaupanda til að ganga að kaupunum.

VII

Athugasemdir álitsbeiðanda við andsvör gagnaðila

Í athugasemdum álitsbeiðanda við andsvör gagnaðila kemur m.a. fram að álitsbeiðandi telur að gagnaðili byggji varnir sínar á orðhengilshætti. Gagnaðili heldur því fram vegna þess að heiti skoðunarskjals fyrirtækisins er „full forgreining“ en ekki „söluskoðun“, þrátt fyrir að bæði seljandi og álitsbeiðandi hafi haft þann skilning á skoðuninni að un væri að ræða söluskoðun. Gagnaðili veitir þá þjónustu sem hér um ræðir í atvinnuskyni. Á gagnaðili hvílir rík upplýsinga- og leiðbeiningarskylda, sbr. 4. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup, á meðan álitsbeiðandi fellur undir skilgreiningu á neytanda, skv. 3. mgr. 1. gr. laganna. Álitsbeiðandi telur fullvíst að hefði honum kynnt að skoðun gagnaðila á bifreiðinni væri takmörkuð og gæfi ekki skýrar vísbendingar um ástand hennar og allar þær úrbætur sem gera þyrfti á henni, hefði hann óskað eftir betri og nákvæmari skoðun, sbr. 6. gr. þjónustukaupalaga, eða fengið annan aðila til að framkvæma skoðunina. Seld þjónusta gagnaðili var ekki í samræmi við væntingar, bæði seljanda og álitsbeiðanda og má rekja það til vanrækslu gagnaðila á leiðbeiningaskyldu sinni og var því þjónustan tvímælalaust gölluð í skilningi þjónustukaupalaga, sbr. 3. og 5. tölul. 9. gr. laganna. Tjón álitsbeiðanda má rekja til ofangreindrar vanrækslu gagnaðila, í skilningi 15. gr. þjónustukaupalaga og hefur gagnaðili því sönnunarbyrði fyrir því að tjón álitsbeiðanda orsakist ekki af vanrækslu hans. Rekur álitsbeiðandi næst að sú skoðun sem gagnaðili þó framkvæmdi gaf fullt erindi til varúðarorða um ástand raf- og tölvukerfis bifreiðarinnar, sbr. liðir 4, 5, 6, 7, og 11 í nefndri forgreiningu en liðirnir tengjast allir rafknúnum eða tölvustýrðum atriðum. Þá hafa engar skýringar komið fram í andsvari gagnaðila um lið 10, þ.e. hvað varðar mögulega leka. Í það minnsta 5 liðir greiningar gagnaðila tengdust raf- og tölvukerfi bifreiðarinnar og hefði átt að vekja aðvörunarljós hjá góðum og gildum bifvélavirkja. Fari svo ólíklega að kærunefndin komist að þeirri niðurstöðu að gagnaðila hafi tekist sönnun á því að bæði seljanda og álitsbeiðanda hafi verið kunnugt um takmarkað gildi „fullrar forgreiningar“, gegn yfirlýsingum beggja aðila og að gjald gagnaðila fyrir skoðuninni sé því til sönnunar þá hefði góðum og gildum bifvélavirkja borið skylda til að benda kaupanda þjónustunnar á líklegan vanda í raf- og tölvukerfi bifreiðarinnar og að ráðleggja honum að kaupa dýrar þjónustu til að kanna þau atriði nánar. Gagnaðili mótmælir því ekki að leki í þaki og samsvarandi bilanir í rafkerfi séu

þekktir gallar í bifreiðum af umræddri tegund. Þess í stað fer gagnaðili í þá vegferð að reikna út afföll af verði notaðra bifreiða og reyna að setja það í samhengi við þetta mál. Að lokum fullyrðir gagnaðili eftirfarandi: „Einnig mátti búast við auknum kostnaði eftir nánari greiningu og þjónustuskoðun.“ Enn og aftur er hér um að ræða upplýsingar sem álitsbeiðandi var ekki upplýstur um og hefðu tvímælalaust haft áhrif á vilja hans til bifreiðakaupanna. Hér er gagnaðili í raun að segja að skoðunin sem bæði seljandi og álitsbeiðandi töldu tvímælalaust vera söluskoðun hafi aðeins verið „toppurinn á ísjakanum“.

VIII

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 álitsbeiðanda og seljanda fellur undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup, sbr. 2. mgr. 1. gr. laganna, en kaupin fóru fram gegnum bifreiðasölu. Ágreiningur álitsbeiðanda og gagnaðila fellur undir lög nr. 42/2000 um þjónustukaup, sbr. 1. og 3. mgr. 1. gr. laganna.

Við afgreiðslu málsins hefur kærunefndin leitað aðstoðar sérfræðings, sbr. heimild í 2. mgr. 4. gr. reglugerðar nr. 766/2006.

Eins og að framan er rakið keypti álitsbeiðandi bifreiðina xx-000 hinn 4. október 2013 fyrir kr. 2.950.000. Bifreiðin er árgerð 2007 og fyrsti skráningardagur hennar 16. október 2007. Bifreiðin var því rétt um 6 ára á kaupdegi og hafði verið ekið 112.000 km þegar kaupin fóru fram samkvæmt því sem kemur fram í kaupsamningi og afsali.

Í kaupsamningi og afsali fyrir umþrættri bifreið, dags. 4. október 2013, segir m.a. eftirfarandi: „Ökutækið selst í núverandi ástandi sem kaupandi hefur kynnt sér og sætt sig við, en seljandi kann að vera ábyrgur gagnvart kaupanda vegna galla samkvæmt almennum reglum. [...] Kaupandi er hvattur til að kynna sér verð á sambærilegum ökutækjum fyrir undirritun kaupsamnings.“ Samkvæmt þessum ákvæðum kaupsamningsins falla kaupin á bifreið álitsbeiðanda undir 17. gr. neytendakaupalaga sem nær til sölu hlutar „í því ástandi sem hann er“ og sölu hluta á uppboði. Sala á notuðum hlutum fellur því alla jafna undir þessi lagaákvæði. Í 1. mgr. 17. gr. segir m.a.:

„Þótt söluhlutur sé seldur „í því ástandi sem hann er“ eða með öðrum áþekktum fyrirvara telst hann gallaður þegar:

- a. ástand söluhlutar er verra en neytandi hafði ástæðu til að ætla miðað við kaupverð og atvik að öðru leyti;
- b. fyrir liggja atvik sem lýst er í b- eða c-lið 1. mgr. 16. gr.“

Í 1. mgr. 16. gr. sem vísað er til í 17. gr. segir m.a. að söluhlutur teljist vera gallaður ef ákveðin atvik eða aðstæður eru fyrir hendi. Liðir b og c hljóða svo:

- „b. seljandi hefur við kaupin vanrækt að gefa upplýsingar um atriði varðandi hlutinn eða not hans sem seljandi hlaut að þekkja til og neytandi mátti ætla að hann fengi upplýsingar um, enda megi ætla að vanrækslan hafi haft áhrif á kaupin
- c. hann [söluhluturinn] svarar ekki til þeirra upplýsinga sem seljandi hefur við markaðssetningu eða á annan hátt gefið um hlutinn, eiginleika hans eða notkun nema seljandi sýni fram á að réttar upplýsingar hafi verið gefnar neytanda við kaupin eða að upplýsingarnar hafi ekki haft áhrif á kaupin.“

Þá segir ennfremur í 3. mgr. 16. gr. neytendakaupalaga að neytandi geti ekki borið neitt það fyrir sig sem galla sem hann vissi eða mátti vita um þegar kaupin voru gerð. Í

framangreindum ákvæðum er kveðið á um upplýsingaskyldu seljanda og skoðunarskyldu kaupanda auk þess sem í a- lið 1. mgr. 17. gr. er kveðið á um það að söluhlutur sé gallaður þegar ástand hans er til muna verra en kaupandi hafði ástæðu til að ætla miðað við kaupverð og atvik að öðru leyti.

Í kaupsamningi og afsali kemur fram að álitsbeiðandi staðfestir að seljandi hafi vakið athygli hans á því að láta óháðan aðila meta ástand ökutækisins. Mun slík skoðun hafa verið framkvæmd af nefndum gagnaðila í málinu hinn 3. október 2013, en um þá skoðun er einnig fjallað hér að neðan í tengslum við þær kröfur sem álitsbeiðandi beinir að gagnaðila. Í framangreindri skoðun voru gerðar athugasemdir við ástand bifreiðarinnar í 11. liðum, sem raktir eru í andsvörum gagnaðila. Snérust athugasemdirnar m.a. um að bifreiðin hefði ekki farið í 120.000 km þjónustuskoðun ásamt því að hún þarfnaðist smurþjónustu. Eins kom fram að rofaborð í bílstjórahurð væri bilað, pumpa sem togaði handbremsu til baka léleg, stirðleiki væri í rafstýrðum spegli, og að ýmsar villur hefðu komið í ljós við tölvulestur. Af andsvörum seljanda má ráða að í kjölfar skoðunar gagnaðila á bifreiðinni hafi álitsbeiðandi og seljandi samið um lækkað kaupverð á bifreiðinni enda lá fyrir eftir skoðunina að gera þyrfti við bifreiðina fyrir einhver hundruð þúsunda. Ekki kemur fram í gögnum málsins hve mikil sú lækkun var.

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að fátt bendi til þess að bifreiðin svaraði ekki til þeirra upplýsinga sem seljandi hafði gefið um hana, sbr. c-lið 1. mgr. 16. gr. Verður því ekki litið svo á að galli hafi verið til staðar á þeim grundvelli. Nefndin telur jafnframt vandséð, þrátt fyrir fullyrðingar álitsbeiðanda um annað, að seljandi hafi vanrækt að gefa upplýsingar um atriði sem verulegu máli skiptu um bifreiðina, sbr. b-lið 1. mgr. 16. gr. Telur kærunefndin ekkert fram komið í málinu sem bendir til þess að seljanda hafi verið kunnugt um leka í þaki bifreiðarinnar, eða að sá leki hefði skemmt raf- og tölvukerfi bifreiðarinnar.

Stendur þá aðeins eftir mat á því hvort ástand bifreiðarinnar hafi verið verra en álitsbeiðandi hafði ástæðu til að ætla miðað við kaupverð og atvik að öðru leyti, sbr. a-lið 1. mgr. 17. gr. laganna. Sem fyrr segir framkvæmdi nefndur gagnaðili svokallaða „fulla forgreiningu“ á bifreiðinni fyrir kaupin. Við þá greiningu komu í ljós ýmsar bilanir sem áður voru raktar. Hins vegar kom ekki í ljós við téða greiningu að þak bifreiðarinnar lak og að sá leki hafði skemmt út frá sér, þ.e. með þeim hætti að bleyta komst í raf- og tölvukerfi bifreiðarinnar. Er það mat kærunefndarinnar að ef bifreiðin hefði undirgengist rétta söluskoðun fyrir kaupin, hefðu í það minnsta átt að koma fram þær bilanir sem reyndust vera á raf- og tölvukerfi bifreiðarinnar, án þess endilega að frumorsök þeirra bilanna, leki í þaki bifreiðarinnar, hefði komið fram. Er því um að ræða galla á bifreiðinni sem álitsbeiðandi getur ekki borið fyrir sig sem galla þar sem hann hefði mátt vita af þeim er kaupin voru gerð. Leiðir jafnframt af því að ekki er hægt að fallast á að ástand bifreiðarinnar hafi verið verra en álitsbeiðandi hafði ástæðu til að ætla miðað við kaupverð og atvik að öðru leyti í skilningi a-liðar 1. mgr. 17. gr. laganna. Verður því að hafna kröfum álitsbeiðanda á hendur seljanda.

Sem fyrr segir beinir álitsbeiðandi einnig kröfum sínum að nefndum gagnaðila í málinu í tengslum við svokallaða „fulla forgreiningu“ sem gagnaðili framkvæmdi á bifreiðinni undanfarandi kaupnum. Telur álitsbeiðandi að þjónusta gagnaðila hafi verið haldin galla og krefst hann þess að gagnaðili greiði sér skaðabætur. Telur álitsbeiðandi m.a. að gagnaðila hafi mátt vera kunnugt um að leki í þaki bifreiða af umræddri gerð væri þekktur galli í þeim, sem og að villur sem upp komu við tölvulestur á bifreið álitsbeiðanda í umræddri skoðun hefðu átt að gefa starfsmönnum gagnaðila tilefni til að kanna frekar hvort eitthvað amaði að rafbúnaði bifreiðarinnar, en það gerðu þeir ekki. Í kjölfar andsvara gagnaðila, þar sem m.a. kom fram sú skoðun gagnaðila að umrædd skoðun hefði ekki verið „söluskoðun“ eða „ýtarleg ástandsskoðun“ heldur aðeins „full forgreining“ sem væri tímafrekari og væntanlega dýrari aðgerð, tók álitsbeiðandi fram að á gagnaðila hvíldi rík upplýsinga- og leiðbeiningaskylda, sbr. 4. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup, en álitsbeiðandi taldi fullvíst

að hefði honum verið kynnt að skoðun gagnaðila á bifreiðinni væri takmörkuð og gæfi ekki skýrar vísbendingar um ástand hennar og allar þær úrbætur sem gera þyrfti á bifreiðinni, hefði hann óskað eftir betri og nákvæmari skoðun, sbr. 6. gr. sömu laga. Telur álitsbeiðandi að þjónusta gagnaðila hafi verið gölluð í skilningi 3. og 5. tölul. 9. gr. laganna og krefst skaðabóta skv. 15. sömu laga.

Að mati kæruneftdarinnar verður ekki, gegn mótmælum álitsbeiðanda, fallist á að álitsbeiðandi hafi verið meðvitaður um að sú þjónusta sem hann keypti af gagnaðila hafi ekki verið „söluskoðun“ heldur mun ónákvæmari yfirferð á ástandi bifreiðarinnar. Hefði gagnaðila og verið skylt að benda álitsbeiðanda sérstaklega á að svo væri, sbr. 6. gr. laganna. Uppfyllti þjónusta gagnaðila því ekki skilyrði 1. mgr. 4. gr. laganna en þar segir:

„Útseld þjónusta, sem veitt er í atvinnuskyni, skal ávallt vera byggð á fagþekkingu og í samræmi við góða viðskiptahætti sem tíðkast hverju sinni. Skylt er að veita allar upplýsingar og leiðbeiningar um vinnu verks með hagsmuni neytanda fyrir augum.“

Samkvæmt framansögðu var þjónusta gagnaðila því haldin galla í skilningi 9. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup. Getur álitsbeiðandi því borið fyrir sig vanefndaúrræði laganna. Álitsbeiðandi hefur krafist gagnaðila um skaðabætur skv. 15. gr. Þar segir m.a.:

„Verði neytandi fyrir tjóni vegna gallaðrar þjónustu á hann rétt til skaðabóta nema seljandi þjónustunnar sýni fram á að gallinn verði ekki rakinn til vanrækslu hans. Neytandi á einnig rétt til skaðabóta ef á hina seldu þjónustu skortir eitthvað sem telja má að áskilið sé.“

Tjón álitsbeiðanda liggur ekki nákvæmlega fyrir og ekki liggja fyrir upplýsingar um hvað mun kosta að gera við bifreiðina. Af andsvörum seljanda bifreiðarinnar má ráða að söluskoðun gagnaðila, þrátt fyrir að hún verði að teljast gölluð, hafi leitt til lækkunar á kaupverði bifreiðarinnar. Þá liggur fyrir að einhver af þeim atriðum sem komu fram sem bilanir við söluskoðun gagnaðila reyndust ekki vera bilanir, og verður það rakið til þess að raf- og tölvukerfi bifreiðarinnar gaf frá sér röng villuboð. Þrátt fyrir að ætla megi að þær viðgerðir sem gera þarf á bifreiðinni séu kostnaðarsamari en þær sem fyrir lá að gera þyrfti skv. skoðun gagnaðila frá 3. nóvember sl., hefur álitsbeiðandi ekki lagt fram nein gögn um þann kostnað.

Í 2. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 766/2006 um kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa segir eftirfarandi: „Nefndin skal vísa máli frá ef mál er svo óljóst, illa upplýst eða krafa aðila svo óskýr að það sé ekki tækt til álitsgjafar. Slík frávísun skal rökstudd. Mál, sem vísað er frá á þessari forsendu, skal taka til meðferðar að nýju hafi nauðsynlegra upplýsinga verið aflað og kröfugerð skýrð.“

Er það mat kæruneftdarinnar að ekki verði komist að niðurstöðu um bótakröfu álitsbeiðanda á grundvelli fyrirliggjandi gagna þar sem málið er að því leyti til of illa upplýst til að tækt sé að komast að niðurstöðu um það tiltekna atriði í skilningi 2. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 766/2006, sem rakin er hér að framan. Kæruneftndin vísar því álitsbeiðninni frá. Rétt er að benda álitsbeiðanda á að afli hann þeirra upplýsinga sem kæruneftndin telur að skorti um bótakröfu hans, mun nefndin taka málið að nýju til meðferðar.

IX

Álitsorð

Álitsbeiðni X er vísað frá kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa.

Pétur Örn Sverrisson
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir