

M-63/2015 Álit 26. október 2016 – Endurupptaka á M-97/2014

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 26. október 2016 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-63/2015:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 18. nóvember 2014. bað X, hér eftir einnig nefnd álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna galla sem hún taldi vera á bifreið, sem hún keypti af Y, hér eftir einnig nefnt seljandi. Álitsbeiðandi krafðist þess að aðallega að kaupunum yrði rift, en til vara að henni yrði afhent ný bifreið.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 25. nóvember 2014, gaf kæruneftndin seljanda kost á andsvörum og bærust þau hinn 8. desember s.á. Hinn 20. mars 2015 veitti kæruneftndin álit sitt í málinu. Í niðurstöðu sinn taldi kæruneftndin að ekki væri hægt að fallast á kröfur álitsbeiðanda um riftun eða nýja afhendingu þar sem ekki væri annað ráðið af gögnum málsins en seljandi hefði, við úrbætur á bifreið álitsbeiðanda, farið eftir ákvæðum 29. og 30. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup. Því væri ekki fyrir að fara aðstæðum í málinu þar sem álitsbeiðandi gæti borið fyrir sig vaneftndarúrreði framangreindra laga. Kæruneftndin lagði aftur á móti mikla áherslu á að seljandi afhenti álitsbeiðanda upplýsingar um hvaða viðgerðir hefði verið gerðar á bifreið hennar, þar sem að án upplýsinga um viðgerðir, bæði unnar og óunnar, gæti álitsbeiðandi ekki fylgst með því hvort seljandi væri að framkvæma viðgerðir á sama galla, oftast en heimilt var skv. 2. mgr. 30. gr. laganna. Á tímabilinu 29. júlí til 18. nóvember 2015 sendi álitsbeiðandi nefndinni ýmis ný gögn og óskaði í kjölfarið eftir endurupptöku málsins. Með bréfi, dags. 21. janúar 2016, var aðilum máls tilkynnt að kæruneftndin hefði fallist á að endurupptaka málið. Með bréfi, dags. s.d., var seljanda gefinn kostur á að koma að andsvörum í málinu og bærust þau hinn 9. febrúar 2016. Engin frekari gögn bærust nefndinni. Með bréfi, dags. 19. september 2016, var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í upphaflegri álitsbeiðni, dags. 18. nóvember 2014, í gögnum sem henni fylgdu, sem og í gögnum sem fylgdu með beiðnum álitsbeiðanda um endurupptöku, kemur m.a. fram að hinn 18. nóvember 2011 keypti álitsbeiðandi nýja bifreið, xx-000, af gerðinni Suzuki SX4 af seljanda fyrir kr. 3.728.000. Segir álitsbeiðandi að um 6-7 mánuðum eftir kaupin hætti vél bifreiðarinnar skyndilega að ganga. Sótti seljandi bifreiðina og færði hana á verkstæði sitt. Var bifreiðin á verkstæði seljanda í u.þ.b. viku þar sem gerð var viðgerð á vél bifreiðarinnar og skipt um ventil í brunahólfi. Á meðan á viðgerð stóð fékk álitsbeiðandi aðra bifreið til afnota. Óskaði álitsbeiðandi eftir afriti af gögnum um viðgerðina, þ.e. í hverju viðgerðin var fólgin, en seljandi hafnaði þeirri beiðni hennar á þeim forsendum að viðgerðin hefði verið framkvæmd á kostnað seljanda. Eftir viðgerðina tekur álitsbeiðandi eftir því að vél bifreiðarinnar brennir olíu. Lét álitsbeiðandi seljanda vita af olíubrunanum og fékk hún þær leiðbeiningar frá seljanda að henni bæri að fylgjast með olíubrunanum og bæta olíu á vél bifreiðarinnar eftir þörfum. Segir álitsbeiðandi að sumarið 2014 hafi henni þótt olíubruninn orðinn helst til of mikill, en starfsmenn seljanda hafi þó talið brunann eðlilegan. Í september 2014 hafi starfsmaður seljanda hins vegar fallist á að bifreiðin yrði tekinn til skoðunar og

viðgerðar á verkstæði og fékk álitsbeiðandi aftur aðra bifreið til afnota á meðan. Segir álitsbeiðandi að á meðan bifreiðin var í skoðun hafi hún rætt við framkvæmdastjóra seljanda og tjáð honum að hún vildi ekki taka við bifreiðinni aftur, en framkvæmdastjóri seljanda hafi ekki tekið vel í það. Þegar gert hafði verið við bifreiðina spurði álitsbeiðandi hvað hefði verið fólgið í viðgerðinni. Var henni tjáð að vél bifreiðarinnar hefði verið gölluð, en það lagfært með því að skipta um stimpilhringi, slípa ventla, hóna cylendra, skipta um ventlaþéttingar og hreinsa sót úr henni. Óskaði álitsbeiðandi aftur eftir nánari gögnum um viðgerðina, en því var aftur hafnað á sömu forsendum og áður. Eftir viðgerðina mun vél bifreiðarinnar hafa haldið áfram að brenna olíu. Í gögnum þeim er leiddu til endurupptöku málsins kemur m.a. fram að hinn 12. janúar 2015 fór álitsbeiðandi með bifreiðina á verkstæði seljanda og var bifreiðina þá ekin 40.913 km. Var smurolía mæld og kom í ljós að um ½ lítra vantaði á vélina. Hinn 23. febrúar 2015, þegar bifreiðin var ekin tæplega 42.000 km, mældi álitsbeiðandi sjálf olíuna og þá hafði hún minnkað um ¼. Eins missti vélin kraft og gekk illa. Hinn 24. febrúar 2015 tók verkstæði seljanda aftur við bifreið álitsbeiðanda og lánaði álitsbeiðanda aftur aðra bifreið. Í viðgerð kom í ljós að g-t voru hjá kertum í vél bifreiðarinnar, raki hafði komist þar inn og valdið gangtruflunum. Tók viðgerðin aðeins um sólarhring. Eftir viðgerðina hélt vél bifreiðarinnar áfram að brenna olíu og fór álitsbeiðandi á verkstæði seljanda með bifreiðina, 27. mars, 28. apríl og 19. maí 2015. Í öll skiptin var bætt olíu á vél. Hinn 11. júní var síðan ákveðið að bifreiðin færi aftur á verkstæði seljanda til frekari viðgerða og var bifreiðin á verkstæðinu til 10. júlí. Í viðgerðinni var blokk boruð út og skipt um stimpla og stimpilhringi. Að viðgerð lokinni segir álitsbeiðandi að aftur hafi kviknað ljós í mælaborði, en við athugun hafi ekki verið leitt í ljós hvers vegna það var. Var álitsbeiðanda því afhent bifreiðin og hún beðin að mæta aftur til seljanda þegar hún hefði ekið bifreiðinni aðra 1.000 km. Hinn 18. nóvember 2015 fór álitsbeiðandi enn á ný með bifreið sína á verkstæði seljanda. Þegar viðgerð lauk, hinn 8. desember 2015 var álitsbeiðanda tjáð að skipt hafi verið um hedd, útblástursventla fyrir einn cylender, ventlar slípaðir, skipt um kerti, skipt um ventlaþéttingar, skipt um hedd bolts og skipt um pakkningar.

Segir álitsbeiðandi farir sínar ekki sléttar af bifreiðakaupunum. Það sé erfitt að standa í því umstangi sem fylgi því að bifreiðin þarfnist viðgerða af og til auk þess sem hún hafi sífelldar áhyggjur af því hvort næg olía sé á vél bifreiðarinnar og þar af leiðandi hvort þorandi sé í lengri ferðir á bifreiðinni. Þá segist álitsbeiðandi ekki geta selt bifreiðina með góðri samvisku þar sem ljós sé að hún hafi aldrei verið í fullkomnu lagi, það geti haf áhrif á verð bifreiðarinnar og að auki geti hún átt á hættu að fá á sig kröfu vegna galla frá væntanlegum kaupanda. Segist álitsbeiðandi helst vilja fá nýja bifreið frá seljanda eða að kaupin gangi til baka.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda kemur m.a. fram að seljandi hafni alfarið athugasemdum og kröfum álitsbeiðanda. Segir seljandi að öll þjónusta og viðgerðir vegna hinnar umþrættu bifreiðar hafi verið framkvæmd í samræmi við ábyrgðarskilmála og staðla framleiðanda bifreiðarinnar. Þá hafi álitsbeiðandi fengið afnot af sambærilegri bifreið í þau skipti sem bifreið hennar fór á verkstæði. Rekur seljandi að tvær viðgerðir hafi verið framkvæmdar á bifreið álitsbeiðanda, þ.e. í júlí 2012 og í september 2014. Árið 2012 hafi verið skipt um ventil í henni vegna galla og árið 2014 hafi verið skipt um stimpilhringi, ventlaþéttingar og mótorklokk hónuð fyrir nýja stimpilhringi. Þá tekur seljandi fram að bifreiðin sem um ræðir sé enn í eftirliti hjá seljanda svo hægt sé að fylgjast með olíubrennslu á vél. Seljandi tekur einnig fram að viðgerð á bifreið álitsbeiðanda sé engin skítaredding, eins og hún sjálf haldi fram. Eins bendir seljandi á að það hafi ekki verið ásetningur af sinni hálfu að selja álitsbeiðanda gallaða bifreið og það sé einmitt af þeirri ástæðu sem seljandi beri þriggja ára

ábyrgð á bifreiðinni. Að lokum tekur seljandi fram að hann afhendi ekki viðskiptavinum reikninga fyrir ábyrgðarviðgerðum.

Í andsvörum seljanda í kjölfar endurupptöku málsins, dags. 9. febrúar 2016, er að mestu vísað í fyrri svör seljanda.

V

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 lög nr. 48/2003 um neytendakaup.

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 nýja bifreið, xx-000, af seljanda hinn 18. nóvember 2011 fyrir kr. 3.728.000. Var bifreiðin af gerðinni Suzuki SX4. Samkvæmt gögnum máls er viðgerðarsaga bifreiðarinnar frá kaupdegi og þar til í árslok 2015 eitthvað á eftirfarandi leið: Í júlí 2012 var skipt um ventil í henni. Í september 2014 var skipt um stimpilhringi, ventlapéttingar og mótorklokk hónuð fyrir nýja stimpilhringi. Hinn 24. febrúar 2015 fór bifreiðin á verkstæði vegna gangtruflana, kraftleysis o.fl. og kom í ljós að göt voru hjá kertum í vél og mun seljandi hafa gert við það. Í júlí 2015 var vél bifreiðarinnar tekin upp og blokk boruð, skipt um stimpla o.fl. tók viðgerðin um mánuð. Hinn 18. nóvember 2015 fór álitsbeiðandi enn á ný með bifreið sína á verkstæði seljanda. Þegar viðgerð lauk, hinn 8. desember 2015 var álitsbeiðanda tjáð að skipt hafi verið um hedd, útblástursventla fyrir einn cylinder, ventlar slípaðir, skipt um kerti, skipt um ventlapéttingar, skipt um hedd bolts og skipt um pakkningar. Á tímabilinu frá fyrstu viðgerð, í júlí 2012 fram í amk. janúar 2016 virðist álitsbeiðandi hafa þurft að heimsækja verkstæði seljanda ítrekað til að seljandi gæti fylgst með olíubruna. Ekki virðist almennileg tala á þeim heimsóknum, en t.a.m. heimsótt álitsbeiðandi verkstæði seljanda mánaðarlega frá janúar og fram í júní 2015.

Verður ekki hér um villst – og í raun enginn ágreiningur um - að um er að ræða galla á bifreiðinni í skilningi laga nr. 48/2003 um neytendakaup, skv. 16. gr., sbr. 15. gr. þeirra laga. Samkvæmt gögnum málsins hefur meiriháttar viðgerð á vél bifreiðarinnar verið framkvæmd 4 eða 5 sinnum, allt í þeim tilgangi að komast fyrir að vél bifreiðarinnar brenndi olíu. Er um að ræða ítrekaðar viðgerðir á afar mikilvægum hlutum vélar bifreiðarinnar.

Þegar söluhlutur reynist gallaður, líkt og hér stendur á með bifreið álitsbeiðanda, á álitsbeiðandi rétt á að bera fyrir sig vanefndarúrræði laga nr. 48/2003 um neytendakaup. Í 1. mgr. 26. gr. segir eftirfarandi:

„Ef söluhlutur reynist gallaður og gallinn er hvorki sök neytanda né stafar af aðstæðum sem hann varða getur neytandi:

- a. haldið eftir greiðslu kaupverðs samkvæmt ákvæðum 28. gr.;
- b. valið milli úrbóta eða nýrrar afhendingar samkvæmt ákvæðum 29. og 30. gr
- c. krafist afsláttar samkvæmt ákvæðum 31. gr.;
- d. krafist riftunar samkvæmt ákvæðum 32. gr.;
- e. krafist skaðabóta samkvæmt ákvæðum 33. gr.“

Það ræðst af atvikum hvaða vanefndarúrræði geta átt við í hverju og einu tilviki. Í máli þessu hefur álitsbeiðandi farið fram á riftun skv. 32. gr. eða nýja afhendingu skv. ákvæðum 29. og 30. gr. laganna. Er hér rétt að byrja á að rekja ákvæði 29. og 30. gr. laganna áður en afstaða er tekin til krafna álitsbeiðanda. 29. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup er svohljóðandi:

„Neytandi getur valið á milli þess að krefja seljanda um úrbætur á galla á eigin reikning eða krefjast nýrrar afhendingar af seljanda. Þetta á ekki við ef fyrir hendi er hindrun sem seljandi ræður ekki við eða það hefur í för með sér ósanngjarnan kostnað fyrir seljanda.

Við mat á því hvort kostnaður er ósanngjarn skv. 2. málsl. 1. mgr. skal leggja áherslu á verðmæti ógallaðs söluhlutar, þýðingu gallans og hvort hægt er að beita öðrum úrræðum án verulegs óhagræðis fyrir neytandann.

Þótt neytandi krefjist ekki úrbóta eða nýrrar afhendingar er seljanda heimilt að bæta á eigin kostnað úr galla eða afhenda annan hlut án tafar. Ef seljandi býður fram úrbætur eða nýja afhendingu í samræmi við lögin getur neytandi ekki krafist afsláttar eða riftunar.“

Í 1. mgr. 29. gr. kemur fram að neytandi geti valið milli þess að krefja seljanda um nýja afhendingu samskonar hlutar í staðinn fyrir hinn gallaða hlut, eða úrbóta á hinum gallaða hlut. Frá þessari reglu er hins vegar undantekning í síðari málslíð 1. mgr. en þar kemur fram að neytandi eigi ekki þetta val milli úrræða ef það hefur í för með sér ósanngjarnan kostnað fyrir seljanda. Í 2. mgr. er síðan að finna nánari útlistun á því hvernig skuli meta hvað teljist ósanngjarn kostnaður fyrir seljanda. Í skýringum við 29. gr. laganna, sem fylgdi frumvarpi til laga nr. 48/2003 um neytendakaup, kemur m.a. fram hvað þetta atriði varðar að úrræðið um t.d. nýja afhendingu teljist óhóflegt ef það feli í sér ósanngjarnan kostnað í samanburði við önnur úrræði, þ.e. ef kostnaður við nýja afhendingu er verulega hærri en við önnur úrræði. Má heita ljóst að afhending á nýrri bifreið til álitsbeiðanda, í stað viðgerðar á bifreiðinni, yrði miklum mun kostnaðarsamari fyrir seljanda. Samkvæmt þessu getur álitsbeiðandi því ekki krafist nýrrar afhendingar af álitsbeiðanda, enda annað ódýrara úrræði til staðar, þ.e. viðgerð seljanda á bifreið álitsbeiðanda. Við framkvæmd úrbóta þarf seljandi hins vegar að virða skilyrði ákvæða 30. gr. laganna. Þar segir í 1. mgr. að úrbætur skuli fara fram án kostnaðar og verulegs óhagræðis fyrir neytanda, innan hæfilegs tíma og þannig að neytandinn fái bætt útgjöld sín úr hendi seljanda. Í 2. mgr. er síðan tekið fram að seljandi eigi ekki rétt á að bæta úr sama galla oftast en tvisvar sinnum, nema við sérstakar aðstæður. Í 3. mgr. segir og að neytandi geti krafist þess að fá sambærilegan hlut til umráða á kostnað seljanda á meðan á úrbótum stendur.

Bifreiðin sem um ræðir var fyrst færð til viðgerðar vegna olíubruna og bilunar í vél í júlí 2012, um 7-8 mánuðum eftir kaupin. Bifreiðin hefur verið meira eða minna undir stöðugu eftirliti síðan vegna olíubruna á verkstæði seljanda og skv. frásögn álitsbeiðanda, sem seljandi hefur ekki mótmælt, var gert við vél bifreiðarinnar vegna olíubruna september 2014, febrúar 2015, júlí 2015 og nóvember 2015. Getur kærunefndin ekki fallist á að framangreint rúmist innan þeirra skilyrða sem sett eru í 1. og 2. mgr. 30. gr. laganna. Verður því að líta á sem svo að seljandi hafi ekki boðið fram úrbætur eða nýja afhendingu í samræmi við lögin, sbr. 3. mgr. 29. gr. laganna. Getur riftunarkrafa álitsbeiðanda því náð fram að ganga sbr. 32. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup.

Í 50. gr. laga nr. 48/2003 segir að við riftun kaupa skuli neytandi færa seljanda þann afrakstur til tekna sem hann hefur haft af hlutnum og greiða hæfilegt endurgjald sem hann hefur að öðru leyti haft af honum. Í því tilviki sem hér um ræðir telur kærunefndin rétt að líta til þess að álitsbeiðandi hafði verulegt óhagræði af viðgerðum og eftirliti með umræddri bifreið sem álitsbeiðandi hefði skv. lögunum ekki átt að þola jafn lengi raunin varð. Er rétt að það óhagræði mæti að hluta greiðslu fyrir afnot álitsbeiðanda af bifreiðinni, þó aðeins að litlum hluta. Með framanskráð í huga er álit kærunefndarinnar það að seljanda beri að greiða álitsbeiðanda kr. 2. 236.000 gegn því að álitsbeiðandi afhendi félaginu bifreiðina xx-000.

Umtalsverður dráttur hefur orðið á afgreiðslu máls þessa fyrir nefndinni. Meginástæða dráttarins er sú að á tímabilinu 6. júlí til 19. október 2016 var kærunefndin óstarfhæf sakir þess að skipun nefndarmanna hafði ekki verið endurnýjuð. Þeir einstaklingar sem áður höfðu

haft skipun til starfa í nefndinni voru því umboðslausir og höfðu ekki heimild til að sinna nefndarstörfum

VI

Álitsorð

Seljandi, Y, greiði álitsbeiðanda, X, kr. 2.2360.000 gegn því að álitsbeiðandi afhendi félaginu bifreiðina xx-000.

Pétur Örn Sverrisson
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hrannar Már Gunnarsson