

## **Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa**

Hinn 10. maí 2019 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-90/2018.

### **I**

#### **Álitaefni og kröfugerð**

Þann 21. nóvember 2018 bað X, hér eftir álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á nýrri bifreið af Y, hér eftir seljandi. Álitsbeiðandi segir bifreiðina gallaða og krefst aðallega riftunar á kaupunum og að seljandi endurgreiði henni kaupverð bifreiðarinnar eða markaðsverð bifreiðarinnar á þeim degi sem riftun var fyrst lýst yfir við seljanda þann 9. október 2018. Álitsbeiðandi krefst þess til vara að henni verði veittur afsláttur af kaupverði bifreiðarinnar eða skaðabætur vegna gallans.

### **II**

#### **Málsmeðferð kæruneftndarinnar**

Með bréfi, dags. 22. nóvember 2018, var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og var honum veittur tveggja vikna frestur til að skila þeim. Seljandi nýtti sér þá heimild og bærust andsvör seljanda þann 6. desember 2018. Andsvör seljanda voru send álitsbeiðanda til athugasemda þann 11. desember 2018 og var álitsbeiðanda veittur tveggja vikna frestur til að skila inn athugasemdum. Athugasemdir álitsbeiðanda bærust 3. janúar 2019 og voru sendar til seljanda sama dag. Var seljanda veitt heimild til frekari andmæla sem skyldu berast innan tveggja vikna. Seljandi nýtti sér þá heimild og bærust frekari andsvör hans þann 17. janúar 2019. Með bréfi, dags. 30. apríl 2019, var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

### **III**

#### **Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda**

Álitsbeiðandi festi kaup á bifreiðinni XX-000, af gerðinni Porche Cayenne, árgerð 2016, nýrri af seljanda þann 10. október 2016 fyrir 13.500.000 krónur. Í maí árið 2018, um einu ári og sjö mánuðum eftir kaupin, kveðst álitsbeiðandi hafa orðið vör við verulegt vatnshljóð í bifreiðinni við akstur, auk rakamyndunar í hægra framljósi og bleytu í teppum. Álitsbeiðandi tilkynnti seljanda um ástand bifreiðarinnar með tölvupósti þann 17. maí 2018. Seljandi bauðst í kjölfarið til að skoða bifreiðina á sama tíma og skipta ætti um framljós þann 30. maí. Þann 23. maí hafði álitsbeiðandi þó aftur samband við seljanda og tjáði honum áhyggjur sínar af vatnshljóði í bifreiðinni. Seljandi skoðaði þá bifreiðina en að sögn álitsbeiðanda var útskýring seljanda á vandanum sú að grein hefði verið föst í niðurfalli bifreiðarinnar og valdið stíflu, en vandinn væri nú leystur.

Þann 4. júní 2018 kveðst álitsbeiðandi á ný hafa orðið vör við verulega vatnssöfnun í teppum hægra megin í bifreiðinni sem fylgdi að sögn álitsbeiðanda megn ólykt. Álitsbeiðandi sendi því tölvupóst til seljanda með tilkynningu um ástand bifreiðarinnar. Degi síðar bauð seljandi álitsbeiðanda tíma í viðgerð fyrir bifreiðina þann 25. júní 2018 en álitsbeiðandi gerði alvarlegar athugasemdir við að henni yrði gert að bíða svo lengi með viðgerð þar sem bifreiðin hafi nánast verið ónothæf vegna ólyktar auk þess sem verulegt vatnshljóð heyrðist í bifreiðinni við akstur. Álitsbeiðandi vakti einnig athygli á því við seljanda að eftir stutta leit á internetinu hafi hún komist að því að vökvasöfnun sem þessi væri ekki óalgeng í bifreiðum af þessari tegund. Þá tilkynnti álitsbeiðandi að hún myndi láta reyna á ábyrgð seljanda ef ekki

tækist að gera við bifreiðina í þetta sinn. Í svari seljanda sagði hann að leki í bifreiðinni yrði meðhöndlaður samtímis því að skipt yrði um framljós þann 13. júní. Þann 8. júní sendi álitseiddandi aftur tölvupóst til seljanda og vakti athygli á því að bifreiðin væri enn að safna vatni og teppin væru farin að úldna. Seljandi aðhafðist þó ekki vegna þessa og tók bifreiðina ekki til viðgerðar fyrr en 13. júní. Tók seljandi fram að viðgerðin myndi taka nokkurn tíma þar sem þurrka yrði teppin og fara rækilega yfir rakamyndunina.

Eftir að viðgerð lauk varð álitseiddandi enn á ný vör við ólykt í teppum og sendi seljanda tölvupóst þann 5. júlí 2018. Þá var aðvörunarljós vegna loftþúða einnig farið að loga í mælaborði. Degi síðar sendi álitseiddandi aftur tölvupóst og vakti athygli á að seljanda hafi ekki tekist að gera við bilunina og því væri eðlilegast að kaupunum yrði rift. Jafnframt var lagt til að gert yrði við bifreiðina næstu vikur vegna fyrirhugaðrar utanlandsferðar álitseiddanda, en seljandi svaraði ekki þessum erindum. Þann 25. júlí upplýsti álitseiddandi seljanda um að vatnshljóð væri aftur farið að heyrast í bifreiðinni. Seljandi tók við bifreiðinni og viðurkenndi í kjölfarið að galli væri í niðurfallsbúnaði bifreiðarinnar að sögn álitseiddanda.

Álitseiddandi sendi tölvupóst þann 26. júlí til seljanda ásamt bréfi sem dagsett var þann 25. júlí, sem einnig var sent með bréfpósti, og krafðist skriflegra svara í málinu auk þess sem skilyrði voru sett fyrir frekari úrbótum seljanda. Starfsmaður seljanda hringdi í kjölfarið í álitseiddanda og bauðst til að funda með henni og ræða lausn málsins. Á fundinum sem haldinn var degi síðar var ákveðið að tiltekinn sölumaður hjá seljanda myndi hafa samband er hann kæmi úr frí þann 13. ágúst og legði fram tilboð á nýrri bifreið og „uppítökuverð“ á bifreið álitseiddanda sem lausn í málinu.

Seljandi afhenti álitseiddanda bifreiðina á ný þann 9. ágúst og upplýsti að viðgerð væri ekki lokið en heppilegast væri að bíða með hana þar til fyrirhuguð viðgerð færi fram vegna rispu á frambretti. Stóð til að skipta um frambretti bifreiðarinnar og taldi seljandi æskilegt að klára viðgerð á gallanum samtímis þar sem taka yrði ákveðna hluta bifreiðarinnar í sundur til að komast að gallanum. Heppilegast væri að það yrði gert af fagmönnum á réttingarverkstæði en viðgerð á brettinu var fyrirhuguð í lok ágúst.

Þann 23. ágúst sendi álitseiddandi tölvupóst til seljanda og vakti athygli á að ekki hafi enn verið boðað til fundar með umræddum starfsmanni seljanda. Hringdi seljandi samdægurs og baðst afsökunar á misskilningi og boðaði til fundar 31. ágúst. Á þeim fundi bauðst seljandi til að taka bifreiðina til baka á 8.500.000 krónur og sagði hefðbundið „uppítökuverð“ vera 7.100.000 krónur. Þá gæti seljandi afhent nýja bifreið strax sem kostaði um 17.000.000 krónur og kvaðst seljandi ætla að veita álitseiddanda afslátt. Álitseiddandi hafnaði þessari tillögu og öðrum sem hún taldi ekki ásættanlegar.

Þann 27. september 2018 sendi álitseiddandi tölvupóst til seljanda og lagði til að gert yrði við vatnslekann enda væru það sameiginlegir hagsmunir aðila óháð riftun. Seljandi samþykkti að lokið yrði við viðgerð á bifreiðinni samhliða því að gert væri við frambretti en sagði að riftun kæmi ekki til greina þar sem um óverulegan galla væri að ræða.

Bifreiðin var loks afhent til viðgerðar hjá tilteknu verkstæði þann 1. október 2018 og fékk álitseiddandi bifreið til afnota frá tryggingarfélagi sínu. Þeirri bifreið var skilað 5. október og önnur bifreið afhent frá seljanda. Viðgerð á bifreiðinni var þá enn ólokið en samkvæmt upplýsingum frá verkstæðinu var þessi vika eingöngu notuð til að gera við lekann.

Álitseiddandi óskaði þann 8. október eftir afriti af kaupsamningi og ábyrgðaryfirlýsingu frá seljanda. Degi síðar, þann 9. október 2018, sendi álitseiddandi riftunaryfirlýsingu til seljanda og skilaði þeirri bifreið sem henni hafði verið afhent til umráða. Í riftunaryfirlýsingunni var seljanda veitt heimild til að taka við bifreiðinni MS-U57 frá verkstæðinu og er bifreiðin nú staðsett hjá seljanda. Með bréfi dagsettu 11. október 2018 mótmælti lögmaður seljanda riftun á kaupunum en samþykkti að taka við bifreiðinni frá verkstæðinu á meðan ágreiningur væri um riftunina.

Álitsbeiðandi bendir á að um svokallaða lúxusbifreið sé að ræða sem er auglýst með þeim hætti að hún sé verulega vönduð. Kaupendum bifreiða standi ýmsir möguleikar til boða en þeir sem velji Porsche bifreiðar kjósi að gera það sökum gæða þeirra. Greiddar séu umtalsverðar fjárhæðir umfram það sem gengur og gerist sökum þessa. Markmið álitsbeiðanda með kaupunum var að kaupa hágæða bifreið sem hún gæti átt vandræðalaust í mörg ár. Þegar ný bifreið er keypt, ekki síst lúxusbifreið, er það forsenda fyrir kaupunum að sögn álitsbeiðanda að bifreiðin sé ekki haldin galla. Lekavandamál bifreiðarinnar leiddu hins vegar til þess að teppi hennar rennblotnuðu með tilheyrandi ólykt og óþægindum. Þá hafi það dregið verulega úr ánægju við aksturinn að ölduhljóð hafi heyrst í hvert skipti sem bifreiðin var stöðvuð eða breytt var um akstursstefnu. Seljandi hefur samkvæmt álitsbeiðanda viðurkennt að um framleiðslugalla sé að ræða þar sem bifreiðin haldi ekki vatni. Telur álitsbeiðandi að af því megi ráða að vatn hafi legið í bifreiðinni frá upphafi. Álitsbeiðandi bendir á að seljandi hafi skýrt henni ranglega frá orsökum lekans þann 24. maí 2018 og hefur að sögn álitsbeiðanda forðast að verða við kröfum álitsbeiðanda um skrifleg svör.

Álitsbeiðandi bendir einnig á að vatnstjón sé frábrugðið öðru tjóni. Vatnstjón komi oft seint fram og erfitt geti reynst að meta tjón sem af því hlýst. Einkum séu það rafkerfi bifreiða sem stafi hætta af vatnstjóni, snúrur kunna að tærast og valda verulegu tjóni og bendir álitsbeiðandi á að viðvörunarljós vegna loftþúða hafi þegar kviknað í bifreiðinni. Samkvæmt erlendum skrifum sem álitsbeiðandi vitnar til getur það tekið vatnstjón í bifreiðum mánuði eða mörg ár að koma fram en rakinn finni svo að endingu leið sína að rafkerfi bifreiðarinnar. Geti langtímaáhrif vatnsskemmda haft áhrif á bifreiðina alla tíð. Álitsbeiðandi bendir á að vegna þess mikla magns vatns sem safnaðist í bifreiðinni hafi skapast hætta á að vatn kæmist á viðkvæma staði í hvert skipti sem bifreiðinni var ekið upp eða niður brekku. Nýjum bifreiðum stafar sérstök hætta af vatnstjóni þar sem slíkar bifreiðar eru oft búnar flóknum raftækjum. Umrædd bifreið er af Hybrid gerð og er því óvenju mikill og flókinn rafbúnaður í bifreiðinni að sögn álitsbeiðanda. Þá er samkvæmt álitsbeiðanda einnig hætta á myglu og ryði í bifreiðinni sem geti verið erfitt að losna endanlega við. Algjörlega óásættanlegt sé fyrir kaupanda nýrrar bifreiðar að þurfa að óttast um ryð, myglu og alvarlegar skemmdir á rafkerfi bifreiðar sem hefur aðeins verið ekið innanbæjar. Álitsbeiðandi telur sig sitja uppi með tjónabifreið sem hefur hugsanlega ekki náð að losa frá sér allt vatn frá því hún var keypt í október árið 2016. Álitsbeiðandi telur sig ekki eiga að þurfa að búa við þá óvissu að rafbúnaður bifreiðarinnar geti hugsanlega gefið sig í framtíðinni. Lágmarkskrafa til nýrrar bifreiðar sé að hún haldi vatni.

Álitsbeiðandi bendir á að seljandi hafi fengið tvívegis tækifæri til að gera við gallann án árangurs. Getur álitsbeiðandi ekki fallist á að um minniháttar galla sé að ræða þegar seljanda hafi verið ófært að lagfæra gallann í tveimur tilraunum sem tóku töluverðan tíma. Telur álitsbeiðandi að sérstök atvik séu ekki fyrir hendi sem ættu að veita seljanda fleiri tilraunir til úrbóta. Seljanda er að sögn álitsbeiðanda í lófa lagið að takmarka tjón sitt með því að selja bifreiðina aftur. Ef álitsbeiðandi ætlaði að selja bifreiðina aftur yrði hún hins vegar að upplýsa um lekann sem muni óhjákvæmilega leiða til verðlækkunar á bifreiðinni. Telur álitsbeiðandi að skilyrði til riftunar séu uppfyllt.

#### IV

#### Andsvör seljanda

Í andsvörum sínum krefst seljandi þess að öllum kröfum álitsbeiðanda verði hafnað. Seljandi bendir á að 19 mánuðir voru liðnir frá því bifreiðin var keypt þar til umræddur galli kom upp í bifreiðinni. Söluhluturinn hafi því ekki verið nýr heldur að nálgast tveggja ára aldur. Seljandi segir að upphaflega hafi verið talið að niðurfall hefði stíflast í bifreiðinni líkt og geti gerst í öllum bifreiðum. Síðar hafi seljandi litið svo á að um gallað niðurfall væri að ræða sem þyrfti að skipta um. Seljandi kveðst hafa unnið í málinu sem svo að um galla væri

að ræða en segir að það hafi þó ekki verið staðreynt. Til að mynda hafi bifreiðin nokkrum sinnum orðið fyrir óhappi og bilun líkt og sú sem kom upp í bifreið álitsbeiðanda geti orsakast af hnjaski. Seljandi bendir á að hann hafi lagt sig fram um að leysa málið fyrir álitsbeiðanda og aldrei dregið úr því að um galla væri að ræða sem bæri að lagfæra.

Að sögn seljanda var að frumkvæði álitsbeiðanda ákveðið að skipta um gallaða niðurfallið samhliða því að skipt var um frambretti á bifreiðinni, enda varð að fjarlægja frambrettið til að komast að niðurfallinu. Eiginmaður álitsbeiðanda hafði ritað tölvupóst þann 27. september 2018 til seljanda og óskað eftir að seljandi staðfesti að á grundvelli sameiginlegra hagsmuna verði lokið við viðgerð á vatnslekanum samhliða viðgerð á brettinu. Bifreiðin fór síðar í viðgerð þar sem skipt var um frambretti og niðurfall. Í kjölfarið, eða þann 9. október 2018, lýsti álitsbeiðandi hins vegar skyndilega yfir riftun á kaupunum að sögn seljanda. Seljandi mótmælti þeirri riftunaryfirlýsingu og segir seljandi að hún hafi komið verulega á óvart í ljósi samskipta aðila í kringum viðgerðina. Seljandi telur að riftun komi ekki til greina enda hafi aðilar verið búnir að semja um að úrbætur skyldu fara fram á bifreiðinni. Álitsbeiðandi lýsti hins vegar yfir riftun áður en hann tók við bifreiðinni úr viðgerð og hefur ekki enn veitt henni viðtöku. Seljandi telur að álitsbeiðandi hafi glatað mögulegum riftunarrétti sínum eftir að seljandi staðfesti sameiginlega skilning aðila þann 28. september að málinu yrði lokið með viðgerð samhliða viðgerð á frambretti. Ekkert nýtt hafi gerst frá því það samkomulag tókst og þar til gert var við bifreiðina. Í álitsbeiðni sé ekki rökstutt hvers vegna álitsbeiðandi ákvað skyndilega að lýsa yfir riftun á kaupunum áður en hann tók við bifreiðinni úr viðgerð.

Seljandi segir að skilyrði riftunar séu veruleg vanefnd og hafnar því alfarið að um verulega vanefnd sé að ræða í tilfalli álitsbeiðanda sem réttlæti riftun á kaupunum. Þá sé því ranglega haldið fram af álitsbeiðanda að riftun muni ekki raska stöðu seljanda. Ekki sé unnt að horfa aðeins á þetta eina tilvik heldur almennt, hvort allir sem kaupi bifreið af seljanda eigi svo rúman riftunarrétt að ef smáatriði kemur upp sé unnt að rifta kaupunum. Slíkur riftunarréttur væri mjög íþyngjandi fyrir seljanda. Þá myndi það einnig hafa óhagræði í för með sér ef þessum tilteknu kaupum yrði rift að sögn seljanda. Í álitsbeiðni segir að auðvelt væri fyrir seljanda að selja bifreiðina þriðja aðila án þess að verða fyrir tjóni eða óhagræði en seljandi bendir á að það gildi með sama hætti um álitsbeiðanda. Ekkert sé því til fyrirstöðu að álitsbeiðandi selji bifreiðina sjálf þriðja manni. Þá geti það ekki verið riftunarástæða að seljandi söluhlutar eigi auðveldara með endursölu en sá sem vill rifta. Að auki hafi álitsbeiðandi ekið bifreiðinni í 19 mánuði áður en gallinn kom upp sem seljandi segir að sé smávægilegur.

Seljandi tekur fram að Porsche bifreiðar séu gæðavara en ekki sé nokkurn tíman hægt að útiloka að galli geti komið upp þrátt fyrir að um gæðavöru sé að ræða. Þrátt fyrir að vatnsniðurfallið hafi reynst gallað breyti það engu um að umrædd bifreið sé gæðabifreið. Það sé líklegast von allra sem kaupa nýja söluhluti, ekki síst bifreiðar, að þeir séu ekki haldnir göllum og ætla sér að eiga hlutinn vandræðalaust í mörg ár. Staðreyndin sé þó sú að í undantekningartilvikum er raunin önnur. Þá skipti máli að kaupandi geti fengið bætt úr gallanum á ábyrgðartíma söluhlutar. Seljandi bendir á að hann hafi brugðist við og lagfært gallann á eigin kostnað án verulegs óhagræðis fyrir álitsbeiðanda. Seljandi segir að ósannað sé að um galla sé að ræða, því ekki sé útilokað að álitsbeiðandi hafi ekið bifreiðinni ógætlega, t.d. upp á snjóruðning eða aðra fyrirstöðu og vatnsniðurfallið skemmst við það. Þá liggi fyrir að bifreiðin hafi lent í tveimur til þremur óhöppum í umráðum álitsbeiðanda, m.a. verið ekið upp á gangstétt til að forðast árekstur með svo harkalegum hætti að felgur skemmdust. Hins vegar hafi seljandi frá upphafi farið með málið líkt og gallamál þó ekki liggi fyrir um orsök þess að niðurfallið bilaði. Seljandi segir að um minniháttar bilun sé að ræða enda hafi hún t.d. engin áhrif haft á notkunareiginleika bifreiðarinnar né á verðgildi hennar.

Seljandi mótmælir sem ósonnuðum þeim fullyrðingum álitsbeiðanda að vatnstjón sé frábrugðið öðru tjóni. Einnig er því mótmælt að rafkerfi bifreiðarinnar hafi verið í hættu og snúur kunni að tærast. Engin slík hætta hafi verið fyrir hendi enda hafi rakinn í bifreiðinni ekki verið nálægt nokkru rafmagni. Seljandi segir einnig athyglisvert að álitsbeiðandi minnst á viðvörunarljós vegna loftpúða sem kviknaði í bifreiðinni, þar sem fyrir liggi að það tengist þessu máli ekki. Um var að ræða bilaðan skynjara sem staðsettur er langt frá þeim stað þar sem rakinn var, skipt var um skynjara og þar með hvarf ljósið.

Seljandi gagnrýnir einnig tilvitnun álitsbeiðanda til ýmissa upplýsinga sem álitsbeiðandi lagði fram eftir leit á internetinu. Þar sé m.a. vitnað til ummæla Hr. John Ibbotsson bifvélavirkja í Bandaríkjunum til stuðnings þeirri fullyrðingu að vatnsskemmdir séu varasamar til lengri tíma. Álitsbeiðandi geti þess þó ekki að nefna að skýrslan sé viðvörun sérfræðinga vegna bifreiða sem lent hafi í „flóðunum miklu“ á Norðausturströnd Bandaríkjanna sumarið 2018. Slík tilvitnun eigi ekkert skylt við mál álitsbeiðanda. Álitsbeiðandi vitnar einnig í aðra skýrslu af internetinu sem varðar mögulegan skaða af vatni í Porsche bifreiðum. Ef skýrslan er lesin í heild sinni segir seljandi að verið sé að benda á að vatnsleiðslur (niðurföll) sem staðsett eru fyrir neðan framrúðuna, aftan við vélarhlíf bifreiðar, geti stíflast vegna óhreininda sem valdi því að vatn leki í vélarrún bifreiðar og komist í rafkerfið. Þetta geti hins vegar gerst í öllum tegundum bifreiða að sögn seljanda og segir seljandi ýmsar slíkar greinar að finna á internetinu um aðrar tegundir bifreiða. Greinin sem álitsbeiðandi vísar til hvetur bifreiðaeigendur til að huga að því að hreinsa óhreinindi af þessu svæði reglulega til að koma í veg fyrir stíflur. Þær upplýsingar hafi þó ekki áhrif á úrlausn þessa máls.

Seljandi gagnrýnir einnig fullyrðingu álitsbeiðanda um að hætta sé á myglu, ryði og skemmdum á rafkerfi bifreiðarinnar og að óásættanlegt sé fyrir álitsbeiðanda að búa við slíka óvissu til framtíðar. Seljandi segir að málmur sem notaður sé í gólf Porsche bifreiða ryðgi ekki og að fullyrðingar álitsbeiðanda séu undarlegar og ekki í samræmi við almennar reglur kröfuréttar. Til þess að riftun geti farið fram þurfi að vera um verulega vanefnd að ræða og sá sem heldur fram riftun þarf að sanna vanefndina. Riftun verði hins vegar ekki byggð á því að galli sé kannski til staðar og komi kannski upp í framtíðinni en kannski ekki. Ekki sé hægt að byggja riftun á huglægri afstöðu kaupandans til söluhlutarins og ekki eigi að veita afslátt af kröfunni um verulegan galla í söluhlut sem kaupanda beri að sýna fram á.

Þá telur seljandi að misskilnings gæti hjá álitsbeiðanda varðandi ákvæði 2. mgr. 30. gr. neytendakaupalaga en ákvæðið mælir fyrir um að seljandi eigi ekki rétt á að bæta úr sama galla oftast en tvisvar nema sérstakar aðstæður séu fyrir hendi sem réttlæta frekari úrbætur. Seljandi byggir á því að ekki sé unnt að byggja riftun á þessu ákvæði í málinu. Seljandi segir það ekki nægjanlegt að sýna fram á að seljandi hafi fengið tvo möguleika á að gera við söluhlut til að unnt sé að rifta kaupum og ekkert segi um það í lögnum. Galli verði að vera verulegur svo riftun komi til greina óháð tilraunum til úrbóta. Seljandi bendir á 3. mgr. 29. gr. laganna þar sem segir að þó neytandi krefjist ekki úrbóta eða nýrrar afhendingar sé seljanda heimilt að bæta á eigin kostnað úr galla eða afhenda annan hlut án tafar. Bjóði seljandi fram úrbætur eða nýja afhendingu geti neytandi ekki krafist afsláttar eða riftunar. Þá segir seljandi að ný afhending komi ekki til greina ef söluhlutur er mjög dýr eða hægt er að beita öðrum úrræðum án verulegs óhagræðis fyrir neytanda. Seljandi kveðst hafa boðið fram úrbætur, álitsbeiðanda að kostnaðarlausu, og bætt úr gallanum að fullu. Þegar af þeirri ástæðu segir seljandi að álitsbeiðandi geti ekki krafist riftunar né afsláttar.

Seljandi hafnar því að ákvæði 2. mgr. 30. gr. neytendakaupalaga eigi við í málinu. Í fyrsta lagi bendir seljandi á að ekki sé unnt að segja að sami galli hafi komið upp þrívægis í bifreiðinni. Í fyrstu var niðurfall bifreiðarinnar hreinsað en þegar það dugði ekki til hafi verið gert við gallan með því að skipta um niðurfallið. Þær úrbætur hafi verið fullnægjandi. Þá sé í öðru lagi ekki fortakslaust tekið fyrir í ákvæðinu að seljandi megi aðeins reyna úrbætur í tvö

skipti, enda segi í ákvæðinu að til staðar geti verið ástæður sem réttlæta úrbætur í fleiri skipti. Samkvæmt frumvarpinu byggir ákvæðið um þrjár tilraunir til úrbóta á norskri fyrirmynd og á að koma í veg fyrir að úrbætur taki óhæfilega langan tíma en það þurfi að meta í hverju tilviki. Að sögn seljanda er talið samkvæmt norskum rétti að eigandi bifreiðar geti þurft að sæta úrbótarétti oftast en tvisvar þar sem um dýra söluhluti er að ræða. Seljandi segir úrbætur ekki hafa tekið langan tíma í tilviki állitsbeiðanda og í tvö seinni skiptin hafi bifreiðin hvort sem er átt að fara í viðgerð ótengdri niðurfallinu. Hljóti seljandi að hafa rýmri rétt til úrbóta á bifreið sem kostar 13.500.000 krónur heldur en ef um væri að ræða farsíma sem kosti 50.000 krónur. Lagaákvæðið fjalli um möguleika seljanda til að bæta oftast en tvisvar úr galla í ákveðnum tilvikum, en seljandi telur að það geti sérstaklega átt við í tilvikum til að lagfæra minniháttar galla á bifreið sem kostar á annan tug milljóna króna, sem ekki hafði áhrif á aksturshæfi bifreiðarinnar né verðgildi hennar. Seljandi telur að líta megi til 2. mgr. 29. gr. neytendakaupalaga til skýringar á ákvæði 2. mgr. 30. gr. laganna. Þannig verði, þegar metið er hvaða úrræðum skuli beita, að leggja áherslu á verðmæti ógallaðs söluhlutar, þýðingu gallans og hvort hægt sé að beita öðrum úrræðum án verulegs óhagræðis fyrir neytanda. Þá minnir seljandi á að állitsbeiðandi hafi samþykkt að úrbætur skyldu fara fram samhliða viðgerð á frambretti bifreiðarinnar. Þegar af þeirri ástæðu verði ekki byggt á því að 2. mgr. 30. gr. neytendakaupalaga geti átt við í málinu.

Seljandi mótmælir því að állitsbeiðandi geti átt kröfu um afslátt af verði bifreiðarinnar eða skaðabætur líkt og állitsbeiðandi krefst til vara. Þá komi ekki fram í állitsbeiðni á hvaða grundvelli állitsbeiðandi byggir þær kröfur sínar, t.d. hvort afsláttar sé krafist á grundvelli skertra notkunarmöguleika, kostnaðar, lækkuðu endursöluverði eða öðru. Þá sé ekki vitað hvert eigi að vera tjón állitsbeiðanda sem krafist er skaðabóta fyrir.

Seljandi bendir á að skilyrði afsláttarkröfu sé að söluhlutur sé gallaður. Nú þegar úrbætur hafa farið fram er bifreiðin hins vegar ekki gölluð og því á állitsbeiðandi ekki heldur rétt á skaðabótum að sögn seljanda. Seljandi segir ósannað með öllu að gallinn hafi nokkur áhrif á verðmæti bifreiðarinnar, en svo þurfi að vera til að fallist verði á afsláttarkröfu eða skaðabætur vegna fjártjóns. Seljandi bendir einnig á það að bifreiðin hafi verið sérpöntuð fyrir állitsbeiðanda með ákveðinni litasamsetningu og óvenju fáum aukahlutum. Geri það bifreiðina erfiðari í endursölu. Seljandi segir einnig að riftunin sé ekki í samræmi við 53. gr. neytendakaupalaga sem ætla verði að sé skylda þegar riftun er byggð á lögunum.

Seljandi hafnar samkvæmt öllu framangreindu kröfum állitsbeiðanda.

## V

### **Athugasemdir állitsbeiðanda við andsvör seljanda**

Í athugasemdum sínum við andsvör seljanda segir állitsbeiðandi að hann telji nauðsynlegt að leiðrétta ýmsar rangfærslur í svörum seljanda. Állitsbeiðandi bendir á að seljandi segist hafa viðurkennt að um gallað niðurfall væri að ræða en yfi svo að því að hugsanlega kunni vandinn að hafa komið til sökum ógætlegs aksturs állitsbeiðanda. Állitsbeiðandi segir ekkert liggja fyrir um að bilunin kunni að hafa orsakast af hnjaski og að bifreiðinni hafi ekki verið ekið ógætlega. Að auki hafi seljandi viðurkennt að bifreiðin hafi verið haldin framleiðslugalla og geti því ekki dregið slíka viðurkenningu til baka á sama tíma og hann gengst við henni. Í ljósi þess að seljandi hafi viðurkennt í öllum samskiptum að bifreiðin hafi verið gölluð verði að mati állitsbeiðanda ekki annað lagt til grundvallar í málinu en að bifreiðin hafi verið haldin galla sem seljandi beri ábyrgð á. Þá segir állitsbeiðandi að þar sem fyrir liggir að bifreiðin hafi verið haldin galla sem seljandi beri ábyrgð á skipti engu máli hvenær állitsbeiðandi hafi fyrst orðið vör við gallann. Umræddur galli sé þess eðlis að ekki sé einfalt að átta sig á honum fyrr en hann er vel á veg kominn. Óveruleg bleyta geti verið afgreidd með því að hugsanlega hafi gleymst að loka glugga eða hún stafi af blautum skóm frá farþegum. Það hafi ekki verið fyrr en verulegt vatnshljóð fór að heyrast í bifreiðinni og

rakamyndun varð í framljósi, í maí 2018, sem gallinn gat ekki lengur farið framhjá álitsbeiðanda.

Álitsbeiðandi telur að galli bifreiðarinnar sé þess eðlis að henni sé rétt að rifta kaupunum. Segir álitsbeiðandi að auk þess að bifreiðin hafi ekki skilað vatni gegnum niðurfall hafi vatn komist m.a. í teppi bifreiðarinnar og eflaust víðar. Hafi teppi í farþegarými verið vatnsósa þrátt fyrir að ítrekað væri reynt að þurrka þau, og úldnuðu síðan með tilheyrandi ólykt. Álitsbeiðandi segir að þrátt fyrir fullyrðingar seljanda um ryðfrían málm í gólfi bifreiðarinnar hafi bifreiðin ekki verið hönnuð með það í huga að mikið magn vatns myndi safnast fyrir í henni. Álitsbeiðandi kveðst ekki byggja á því að galli verði mögulega til staðar í framtíðinni, líkt og seljandi haldi fram. Álitsbeiðandi segir óumdeilt í málinu að bifreiðin hafi verið haldin galla og því byggji hún réttilega á því að galli sé til staðar. Gallinn hafi orðið til þess að gríðarlegt magn vatns safnaðist fyrir í bifreiðinni þannig að álitsbeiðandi hafi orðið vör við mikið vatnshljóð er bifreiðin var stöðvuð eða breytt var um akstursstefnu. Vatnið hafi svo fundið sér leið m.a. í farþegarými bifreiðarinnar með þeim afleiðingum að teppi mygluðu og megn ólykt var í bifreiðinni. Þá segir álitsbeiðandi þekkt að fullar afleiðingar vatnstjóns komi oft ekki fram fyrr en seinna. Þar af leiðandi byggji álitsbeiðandi ekki á því að annar eða nýr galli kunni að koma fram við síðara tímamark heldur að ekki sé unnt að fullyrða að allar afleiðingar tjónsins séu komnar fram, svo og að seljandi sé ófær um að ábyrgjast að hann hafi að fullu gert við bifreiðina. Megi í raun fullyrða að útilokað sé fyrir seljanda að ábyrgjast að bifreiðin sé í „fullkomnu lagi“. Seljandi heldur því fram að hann hafi gert við gallann með því að skipta um niðurfall á bifreiðinni en álitsbeiðandi byggir á því að erfitt geti verið að meta tjón sökum vatnsskemmda þar sem slíkt tjón komi oft seint fram, geti verið erfitt viðureignar og leynst víða eins og t.d. mygla, ryð og skemmdir á rafkerfi. Því dugi ekki að skipta aðeins um niðurfall, auk þess sem álitsbeiðandi bendir á að viðgerðin hafi verið mun viðameiri en seljandi haldi fram. Álitsbeiðandi telur að við mat á umfangi gallans verði að hafa í huga að seljandi hafi aldrei orðið við margítrekuðum beiðnum um að afhenda viðgerðarsögu bifreiðarinnar. Rangt sé að aðeins hafi verið skipt um niðurfall, viðgerðin hafi verið umfangsmikil, tekið langan tíma og falist meðal annars í því að lagfæra samskeyti á einstökum hlutum bifreiðarinnar.

Álitsbeiðandi bendir á að seljandi hafi þekkingu á bifreiðum og áhrifum vatnstjóns á þær. Álitsbeiðandi segir fullyrðingu seljanda um að viðvörunarljós vegna loftþúða hafi verið ótengd vatnssöfnuninni vera ósannaða. Allur undirvagninn hafi verið á floti en þar hafi safnast saman gifurlegt magn af vatni, ekki aðeins raki. Þegar bifreiðinni var ekið færðist vatnið til og flæddi m.a. í teppi. Því sé ekki unnt að fullyrða að skynjarinn hafi verið langt frá og ósannað að þetta tengist vatnstjóninu ekki. Álitsbeiðandi segir rangt að gallinn hafi ekki haft nein áhrif á aksturshæfni bifreiðarinnar, þar sem bifreiðin hafi verið nánast óökufær sökum ólyktar auk þess sem óljóst sé hvaða afleiðingar það kunni að hafa haft í för með sér að skvetta vatninu til og frá við akstur. Álitsbeiðandi segir að riftunarréttur hennar hafi ekki áhrif á starfsemi seljanda og mikilvægt sé að kaupendur geti nýtt sér riftunarrétt sinn í þeim undantekningartilvikum þegar þeir hafa keypt nýja bifreið sem sé gölluð. Seljandi þurfi hið minnsta að gera við gallaðar bifreiðar „án tafar“ ef galli kemur upp án þess að þurfi að margendurtaka viðgerðirnar. Þar sem seljandi gerði það ekki telur álitsbeiðandi að seljandi þurfi að sæta því að kaupunum sé rift. Álitsbeiðandi segir riftun hafa margvísleg óþægindi í för með sér fyrir hana sem varð t.d. að verða sér úti um aðra bifreið með tilheyrandi kostnaði og greiða lögræðikostnað. Ekki sé mikil hætta á að fólk geri það sér að leik að rifta bifreiðakaupum nema í undantekningartilvikum sem þessum. Álitsbeiðandi segir einnig að seljandi geti fengið tjón sitt bætt frá framleiðanda bifreiðarinnar samkvæmt 4. gr. tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins 1999/44/EB.

Álitsbeiðandi bendir á að ákvæði neytendakaupalaga geri ekki kröfu um verulega vanefnd svo unnt sé að rifta kaupum líkt og lausafjárkaupalög, heldur sé riftun heimil nema

galli sé óverulegur. Á þessu tvennu er afgerandi munur að sögn álitsbeiðanda enda sé sérstaklega tekið fram í greinargerð að ákvæði 2. mgr. 30. gr. eigi sér ekki hliðstæðu í lögum um lausafjárkaup. Segir álitsbeiðandi að samkvæmt neytendakaupalögum geti neytandi rift kaupum ef seljanda tekst ekki að uppfylla úrbótaskyldu sína eða sinni henni ekki, nema aðeins að um óverulegan galla sé að ræða. Það sé því ekki skilyrði að um verulega vanefnd sé að ræða heldur einungis að gallinn sé ekki smávægilegur. Álitsbeiðandi kveðst byggja á því að alvarlegur vatnsleki og vatnssöfnun í nýrri bifreið svo mánuðum skiptir, sem ekki hafi tekist að lagfæra þrátt fyrir ítrekaðar tilraunir, sé veruleg vanefnd í skilningi kröfuféttar. Ef ekki verður fallist á það telur álitsbeiðandi að það sé a.m.k. augljóst að slíkur galli geti aldrei talist óverulegur í skilningi neytendakaupalaga, sem réttlæti frávik frá meginreglunni um að seljandi eigi ekki rétt á að bæta úr sama galla oftast en tvisvar sinnum.

Bifreiðin fór í viðgerðir hjá seljanda og aðila á hans vegum í eftirfarandi skipti samkvæmt samantekt seljanda:

Skoðun þann 25. maí 2018 og skilað sama dag.

Viðgerð 30. maí 2018, skilað til baka 1. júní. Álitsbeiðanda gefnar þær skýringar að grein hefði verið föst í niðurfalli.

Viðgerð 13. júní og skilað til baka 20. júní. Álitsbeiðandi fékk þær upplýsingar að um endanlega viðgerð væri að ræða. Síðar fékk álitsbeiðandi þær upplýsingar að teppi hefðu aðeins verið þurrkuð og hreinsað úr niðurfalli.

Viðgerð 25. júlí og skilað til baka 9. ágúst. Seljandi viðurkenndi þann 25. júlí að niðurfallsbúnaður bifreiðarinnar væri haldinn galla. Seljandi tók fram þegar bifreiðinni var skilað að ekki hefði að öllu leyti tekist að lagfæra gallann því taka þurfi bifreiðina í sundur. Heppilegra sé að tiltekið verkstæði sjái um þann hluta samhliða því að skipta átti um frambretti á bifreiðinni.

Viðgerð hjá verkstæði 1. október 2018 og bifreiðin tilbúin til afhendingar 9. október. Skipt var um niðurfall ásamt því að skipta um frambretti.

Álitsbeiðandi bendir á að seljandi eigi samkvæmt 2. mgr. 30. gr. neytendakaupalaga ekki rétt á að bæta úr sama galla oftast en tvisvar sinnum. Ekki skipti máli með hvaða aðferð seljandi tekst á við úrbótaskyldu sína, til að mynda ef seljandi hreinsaði aðeins niðurfallið í fyrstu tvö skiptin. Ef seljandi vanræki skoðun á gallanum beri hann ábyrgð á því en öðlist ekki með því frekari úrbótarétt. Telur álitsbeiðandi óskiljanlegt að seljandi hafi aðeins hreinsað úr niðurfalli bifreiðarinnar þegar hann hafði hana til viðgerðar frá 13. júní til 20. júní. Aðeins tveimur vikum áður hafði seljandi hreinsað úr niðurfallinu og hefði því mátt vera fulljóst að vandamálið hafi ekki stafað af óhreinindum í niðurfalli.

Álitsbeiðandi telur að tilvísun seljanda til 29. gr. neytendakaupalaga eigi ekki að hafa áhrif á niðurstöðu málsins. Þar segir að seljanda sé heimilt að bjóða fram úrbætur og bæta úr galla án tafar. Álitsbeiðandi gerði fyrst athugasemdir við vatnshljóð 17. maí og var boðið að koma með bifreiðina í skoðun 30. maí. Álitsbeiðandi ítrekaði áhyggjur sínar 23. maí og var boðið að koma með bifreiðina 25. maí. Í þeirri skoðun var álitsbeiðandi fullvissuð um að aðeins væri um smávægilega bilun að ræða sem auðvelt væri að lagfæra. Þann 4. júní óskaði álitsbeiðandi eftir viðgerð sem fyrst, eða samtímis því að skipt væri um ljósið ef ekki væri löng bið eftir ljósinu þar sem málið þyldi ekki bið. Var álitsbeiðanda þá gefinn tími 25. júní en þann 6. júní svaraði álitsbeiðandi og sagði einkennilegt að ætla að bíða með að skoða bifreiðina í þessu ástandi þar sem teppin væru vatnsósa. Seljandi svaraði því þá til að rakinn yrði tekinn til meðhöndlunar 13. júní þegar skipta átti um hægra framljós vegna móðu. Þegar sú viðgerð skilaði ekki árangri óskaði álitsbeiðandi þann 6. júlí eftir því að bifreiðin kæmist í viðgerð meðan álitsbeiðandi færi í frí en póstinum var ekki svarað. Þegar álitsbeiðandi kom heim úr frí var bifreiðin afhent í þriðja sinn til viðgerðar. Síðar kom bifreiðin úr viðgerð í



Þriðja skiptið þann 9. ágúst 2018 og var álitsbeiðanda tilkynnt að ekki hefði tekist að ljúka viðgerðinni að öllu leyti því taka þyrfti bifreiðina í sundur að hluta til svo unnt væri að komast að gallanum. Þann 27. september var með tölvupósti óskað eftir því af hálfu álitsbeiðanda að samkomulag yrði gert um að laga lekann hjá viðgerðarverkstæðinu, án þess að það breyti nokkru um réttarstöðu aðila. Í bréfinu var tekið fram að ef ekki yrði hægt að leysa málið með samkomulagi á kaupum á nýrri eða notaðri bifreið yrði kaupunum rift. Álitsbeiðandi bendir á að öll framangreind samskipti sýni fram á að álitsbeiðandi hafi þurft að ganga fast á eftir því að seljandi gerði við gallann. Þrátt fyrir það hafi liðið langur tími milli viðgerða, einkum þriðju viðgerðar sem óskað var eftir í byrjun júní og lokaviðgerðar viðgerðaverkstæðisins sem fór fram 5. október en hafði verið ráðgerð í lok ágúst. Segir álitsbeiðandi að því fari fjarri að seljandi hafi boðið fram viðgerð án tafar eins og skilja megi af málatilbúnaði seljanda.

Álitsbeiðandi kveðst ekki hafa haft frumkvæði að því að gert yrði við gallann samtímis því að skipt var um frambretti, enda hafi hún ekki þekkingu á slíkum málum né hugmynd um þá niðurstöðu að eftir rúmlega tveggja vikna viðgerð hjá seljanda þyrfti að fá annað verkstæði til að taka bifreiðina í sundur til að koma í veg fyrir lekann. Starfsmaður seljanda hafi upplýst álitsbeiðanda um það þegar bifreiðin kom úr viðgerð í þriðja sinn. Þegar sú hugmynd hafi verið kynnt álitsbeiðanda 9. ágúst hafi verið gert ráð fyrir að viðgerðinni myndi ljúka í lok þess mánaðar.

Álitsbeiðandi segir ljóst að fullyrðingar seljanda standist ekki um að viðgerðin hafi verið einföld og skipt um frambretti og vatnsniðurfall. Seljandi haldi fram að um minniháttar atriði sé að ræða sem engin áhrif hafi á verðgildi bifreiðarinnar. Engu að síður hafi það tekið seljanda þrjár tilraunir að reyna að lagfæra gallann sem hann á endanum gat ekki klárað að gera við sjálfur. Álitsbeiðandi bendir á tölvupóst frá réttingarverkstæðinu þar sem fram kemur að viðgerðin hafi falist í að lagfæra samskeyti á hægra frambretti og hvalbak með kíttri og greina leka í „boddysamskeytum“. Það sé því rangt að viðgerðin hafi einungis falist í að skipta um niðurfall eða að vandamálið hafi verið að bifreiðin skilaði ekki vatni nægilega vel gegnum niðurfall líkt og seljandi haldi fram í andsvörum sínum. Telur álitsbeiðandi að um verulegan galla sé að ræða þegar horft er til þess tíma sem tók að lagfæra gallann og þeirrar viðgerðar sem var að lokum framkvæmd, sérstaklega þegar litið er til þess að um nýja bifreið er að ræða. Þá segir álitsbeiðandi í öllu falli vera augljóst að ekki sé um óverulegan eða smávægilegan galla að ræða í skilningi laga um neytendakaup.

Álitsbeiðandi segir að seljandi haldi því ranglega fram að álitsbeiðandi hafi „skyndilega“ lýst yfir riftun á kaupunum án útskýringa. Þá sé ekki rétt að álitsbeiðandi hafi glatað hugsanlegum riftunarrétti „eftir að seljandi staðfesti sameiginlegan skilning aðila hinn 28. september um að málinu yrði lokið með viðgerð samhliða viðgerð á frambretti“. Álitsbeiðandi bendir á að í tölvupósti til seljanda frá 6. júní segi „Þetta hefur gerst áður og ég mun ekki sætta mig við að þetta gerist aftur ef að þessi viðgerð dugar ekki núna og láta reyna á ábyrgð fyrirtækisins.“ Þann 6. júlí kom svo í ljós að viðgerðin var ófullnægjandi og sagði álitsbeiðandi þá: „Ég tel eðlilegt að þessum kaupum verði rift og ég fái einfaldlega afhentan nýjan bíl sem heldur vatni“. Þann 26. september skrifaði álitsbeiðandi að lagt sé til að „þessum kaupum verði rift og kallaður verði til sérstakur matsmaður sem aðilar koma sér saman um [...]“. Degi síðar sendi álitsbeiðandi tölvupóst þar sem álitsbeiðandi kveðst gera ráð fyrir að kaupunum verði rift, þ.e. bifreiðin verði afhent seljanda gegn greiðslu kaupverðs að frádregnu uppgjöri sem ákveðið verði af óháðum matsmanni. Svo segir álitsbeiðandi að hvað sem líður riftun telji hún sameiginlega hagsmuni aðila að gert verði við lekann eða komið í veg fyrir áframhaldandi leka. Segir svo: „Á grundvelli sameiginlegra hagsmuna verður lokið við viðgerð á vatnsleka á bifreiðinni XX-000 í tengslum við viðgerð á bretti. Þessi viðgerð á vatnsleka breytir engu um réttarstöðu hvors aðila um sig. Ef umboðið treystir sér ekki til að staðfesta þetta skriflega (eða gefa einhverja svipaða yfirlýsingu) tel ég rétt að beðið verði með viðgerð á vatnsleka þar til niðurstaðan varðandi riftun liggur fyrir. Eingöngu

yrðu þá lagaðar skemmdir á bretti í þessum umgangi“. Degi síðar barst svar frá seljanda þar sem hann lýsti sig sammála því að lokið yrði við viðgerð á vatnsleka í bifreiðinni samhliða því að gert verði við frambretti bifreiðarinnar. Þann 9. október lýsti álitsbeiðandi svo yfir riftun. Með vísan til þessa segir álitsbeiðandi óskiljanlegt að seljandi haldi því fram að álitsbeiðandi hafi skyndilega lýst yfir riftun. Hvað þá að hún hafi glatað þeim rétti þegar „seljandi staðfesti sameiginlegan skilning aðila“.

Álitsbeiðandi segir einnig rangt hjá seljanda að álitsbeiðandi hafi ekki haft áhuga á að semja við seljanda eða leita lausna. Sú lausn sem seljandi hafi boðið hafi krafist mikilla útgjalda af hálfu álitsbeiðanda en virtist engan kostnað hafa í för með sér fyrir seljanda. Álitsbeiðandi sendi seljanda bréf og kvaðst tilbúin að ljúka málinu með afhendingu á notaðri bifreið. Taldi álitsbeiðandi að hægðarleikur væri fyrir seljanda að útvega notaða bifreið frá Porsche umboðinu sem beri endanlega ábyrgð á sölu bifreiðarinnar og nýta söluverðið á bifreiðinni sem seljandi yrði að selja með einhverjum afslætti. Gæti seljandi þó dregið úr þeim afföllum með því að ábyrgjast bifreiðina og ráðstafa söluverðinu í að kaupa notaða bifreið fyrir álitsbeiðanda. Þessu hafi þó verið vægast sagt illa tekið af seljanda.

Álitsbeiðandi segir einnig að ummæli seljanda séu sérkennileg um að bifreiðin hafi verið sérþöntuð fyrir álitsbeiðanda með óvenju fáum aukahlutum og sérstakri litasamsetningu. Bifreiðin hafi verið kynnt fyrir álitsbeiðanda með þeim hætti að hún væri búin óvenju miklum staðalbúnaði. Sá litur sem álitsbeiðandi óskaði eftir var hvítur en álitsbeiðandi telur þann lit einn algengasta lit á bifreiðum hér á landi og sé hvítur m.a. sá litur sem notaður er við auglýsingar á bifreiðinni.

## VI

### Frekari andsvör seljanda

Í frekari andsvörum sínum segir seljandi rangt að misræmis gæti í andsvörum sínum þar sem skýrt komi fram að seljandi hafi afgreitt málið sem gallamál. Taldi seljandi þó rétt að taka fram að ekki væri loku fyrir það skotið að ástæðan fyrir bilun niðurfallsins gæti verið önnur en framleiðslugalli. Með þeirri athugasemd hafi þó ekki verið vikið frá afstöðu seljanda um að meðhöndla málið sem framleiðslugalla. Seljandi segir að ekkert bendi til annars en að gallinn hafi komið upp meira en ári eftir kaupin, en hann hafi ekki verið til staðar frá upphafi. Eftir að bifreiðin var tekin til skoðunar á verkstæði seljanda, vatn losað og teppi vandlega þurrkuð, hafi kvörtun borist mjög fljótlega frá álitsbeiðanda um að teppin væru aftur orðin blaut. Það sé því mjög ótrúverðugt að það hafi tekið hálf tónn fyrir gallann að koma fyrst fram ef hann var til staðar frá upphafi, en aðeins nokkra daga að koma aftur fram. Sé því lang líklegast að niðurfallið hafi bilað um það tímamark sem álitsbeiðandi kvartaði fyrst eða í maí 2018, en þar sem endingartími þess á að vera lengri en svo hafi það verið metið gallað. Seljandi kveðst ekki hafa orðið var við myglu í teppum og segir að teppi í bifreiðum eigi ekki að mygla. Slík teppi séu framleidd úr gerviefnum sem eigi ekki að geta myglað þar sem mygla nærast á lífrænum efnum. Teppi bifreiða blotna reglulega án þess að komast megi hjá því t.d. af blautum skóm, því væri ótækt að teppin myndu mygla við það að blotna. Segir seljandi að álitsbeiðandi geri meira úr málinu með slíkum fullyrðingum en tilefni er til, einnig með fullyrðingum um „gríðarlegt magn vatns“ og „megna ólykt“. Allt eru þetta ýkjur að sögn seljanda sem skapi hughrif í ósamræmi við raunveruleikann.

Seljandi segir að álitsbeiðandi hafi í athugasemdum sínum snúið út úr því sem fram kemur í andsvörum seljanda um áhrif vatns á rafkerfi bifreiða. Seljandi kveðst einungis hafa bent á að það dygði ekki að setja fram almennar vangaveltur og vitna í dæmi utan úr heimi sem eigi ekkert skylt við þetta tiltekna mál. Það sem skipti máli er hvort fyrir liggi að rafkerfi bifreiðarinnar sem um ræðir hafi orðið fyrir tjóni. Sönnunarbyrði um það hvíli á álitsbeiðanda og hana hafi álitsbeiðandi ekki axlað að sögn seljanda. Riftun kaupanna verði ekki byggð á almennum vangaveltum álitsbeiðanda um hugsanlegt tjón eða tilvitnunum í amerískra

bifvélavirkja varðandi vatnstjón á bifreiðum þar í landi sem ekki séu sambærileg þessu tilviki. Álitsbeiðandi beri ekki aðeins sönnunarbyrði fyrir því að hætta sé á að vatn komist í rafkerfi bifreiðarinnar heldur einnig að vatn hafi komist þangað. Segir seljandi að álitsbeiðandi hafi ekki gert minnsta reka að því að sanna að það tjón hafi orðið sem hún byggir riftun sína á og ekki fært einustu stoð undir þá fullyrðingu að líkur séu á þeim skemmdum sem álitsbeiðandi fullyrði að mögulega hafi orðið á rafkerfi bifreiðarinnar. Til viðbótar segir seljandi að algengt sé að raki og bleyta sé til staðar í gólfrymum bifreiða, sérstaklega á Íslandi. Bifreiðar séu hannaðar með tilliti til þessa og því sé enginn viðkvæmur rafbúnaður bifreiða sem liggi þar nálægt. Seljandi segir fráleitt að kaupandi bifreiðar geti valið að rifta kaupum ef galli kemur upp í henni óháð tegund gallans. Réttur kaupanda í slíku tilviki liggi fyrst og fremst í því að kveðið er á um tveggja ára lágmarks ábyrgðartíma seljanda á göllum sem upp koma. Einnig sé í lögum kveðið á um rétt seljanda til úrbóta. Riftunarúrræðið komi ekki til álita nema um verulega vanefnd sé að ræða en seljandi segir að það eigi ekki við í þessu máli.

Seljandi segir að tilvísun álitsbeiðanda til 4. gr. tilskipunar 1999/44/EB sé bæði þýðingarlaus og samhengislaus við staðreyndir málsins en tilskipunin hafi verið tekin upp hér á landi sem lög um neytendakaup. Tilvitnað ákvæði hefur ekki þá þýðingu samkvæmt seljanda að bifreiðaumboð hér á landi geti tekið ákvörðun um bætur gagnvart kaupanda og sótt þær svo án nokkurra vandkvæða til framleiðanda. Framleiðandi beri ábyrgð á framleiðslugöllum sem seljandi þurfi að bæta líkt og gölluðu niðurfalli en það sé skoðað í hverju tilviki fyrir sig. Framleiðandi geri yfirleitt mun strangari kröfur en seljandi til þess að fyrir liggi að um galla hafi verið að ræða og bæti því ekki alltaf allt sem seljandi sölulutar hefur bætt. Seljandi segist hafa ákveðið að afgreiða þetta tiltekna mál sem gallamál á sinn kostnað, en framleiðandinn gæti vel hafnað ábyrgð á þeirri forsendu að ekki væri sannað að niðurfallið væri gallað. Framleiðandinn hefði að sögn seljanda að sjálfsögðu aldrei samþykkt að taka bifreiðina til baka og endurgreiða kaupverðið til seljanda á þeirri forsendu að vatnsniðurfall hefði bilað. Aldrei hafi verið raunhæfur kostur fyrir seljanda að hafa „einfaldlega getað fengið bifreiðina bættá frá framleiðanda“ líkt og álitsbeiðandi haldi fram.

Seljandi bendir á ensku útgáfu og þýdda útgáfu ákvæðis 31. gr. neytendakaupalaga og segir að með gagnályktun beri að túlka ákvæðið þannig, að svo riftun komi til þurfi galli að teljast meira en óverulegur og út frá tilskipuninni meiri en minniháttar (e. minor). Ákvörðun hvort riftun sé tæk byggir samkvæmt frumvarpi til neytendakaupalaga á ákveðnu heildarmati þar sem m.a. skuli litið til þess hvort unnt sé að bæta úr gallanum eða ekki og þess tíma og óhagræðis sem neytandi hefur af úrbótum. Í þessu tilviki hafi verið hægt að bæta úr gallanum og ekki sé unnt að líta svo á að álitsbeiðandi hafi haft verulegt óhagræði af úrbótunum sem fóru fram á sama tíma og aðrar viðgerðir á bifreiðinni. Þá verði að hafa í huga að vatnsniðurfall sem bilar í 13.500.000 króna bifreið einu og hálfu ári eftir kaupin, og skipt er um, neytanda að kostnaðarlausu, teljist í öllum skilningi óverulegur galli eftir að áðurgreint heildarmat fer fram. Seljandi ítrekar málsástæðu sína um að álitsbeiðandi hafi gert samkomulag við seljanda þann 28. september 2018 um að gert yrði við vatnsniðurfallið, samhliða viðgerð á frambretti.

Seljandi segir að þó úrbætur hafi verið reyndar tvisvar sinnum veiti ákvæði 2. mgr. 30. gr. neytendakaupalaga kaupendum alls ekki sjálfkrafa riftunarrétt, heldur veiti það neytanda rétt til að skoða beitingu vanefndarúrræða sem geta verið krafa um afslátt, skaðabætur eða í alvarlegri tilvikum krafa um riftun. Það sé misskilningur að kaupandi söluhlutar hafi val um að beita riftun. Lagaleg skilyrði riftunar þurfi að vera fyrir hendi sem þau séu ekki í máli þessu. Geti sama regla t.d. ekki gilt um fartölvu og 13.500.000 króna bifreið. Þá segir seljandi að þegar álitsbeiðandi kom fyrst með bifreiðina hafi verið litið svo á að niðurfallið hefði stíflast og því í raun ekki um raunverulega viðgerð á galla að ræða. Segir seljandi að svo megi ráða í málinu að álitsbeiðandi hafi einfaldlega misst áhugann á að eiga bifreið sem lent hafi í

einhverjum óhöppum í hennar umráðum og upp hafi komið minniháttar galli, sem þó hafi verið lagaður. Hún vilji nýta sér þær aðstæður til að lýsa yfir riftun á kaupunum. Mikilvægt sé þó að ekki sé sett fordæmi um að kaupendur bifreiða geti losað sig við bifreiðar sem þeir vilji ekki eiga með því að lýsa yfir riftun sem sé samþykkt.

## VII

### Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og seljanda falli undir valdsvið nefndarinnar, sbr. III. kafla laga 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.

Líkt og að framan er rakið keypti álitsbeiðandi bifreiðina XX-000, af gerðinni Porsche Cayenne, nýja af seljanda þann 10. október 2016 fyrir 13.500.000 krónur. Í maí árið 2018, um einu ári og sjö mánuðum eftir kaupin, varð álitsbeiðandi vör við vatnshljóð í bifreiðinni við akstur, raka í framljósi og bleytu í gólfteppum bifreiðarinnar. Síðar kom í ljós að vatnsniðurfall bifreiðarinnar var bilað sem olli því að vatn safnaðist saman í bifreiðinni og olli framangreindum rakavandamálum. Seljandi fékk bifreiðina til viðgerðar vegna bilunar í niðurfalli að minnsta kosti þrisvar án þess að tekist hafi að gera við bilunina að fullu. Seljandi kveðst hins vegar hafa lokið viðgerð endanlega í október 2018, álitsbeiðanda að kostnaðarlausu, og hefur seljandi haft umráð bifreiðarinnar frá þeim tíma. Ekki liggur annað fyrir en að sú viðgerð á niðurfallinu hafi verið fullnægjandi. Álitsbeiðandi telur hins vegar að afleiðingar bilunarinnar eigi eftir að koma í ljós að fullu og krefst þess að kaupunum verði rift vegna galla. Telur álitsbeiðandi að skilyrði riftunar séu uppfyllt í málinu. Til vara krefst álitsbeiðandi afsláttar af kaupverði bifreiðarinnar eða skaðabóta.

Um galla er fjallað í 15. og 16. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup (hér eftir nkpl.). Í a-lið 1. mgr. 16. gr. laganna segir að söluhlutur teljist gallaður ef hann er ekki í samræmi við þær kröfur sem fram komi í 15. gr. Í 15. gr. segir m.a. 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, sbr. b-liður 2. mgr. ákvæðisins. Söluhlutur telst þó ekki gallaður nema gallinn sé „hvorki sök neytanda né stafar af aðstæðum sem hann varða“ líkt og fram kemur í 1. mgr. 26. gr. nkpl.

Kærunefndin álitur að niðurfall bifreiðarinnar hafi enst mun skemur en álitsbeiðandi mátti gera kröfu um er hún festi kaup á bifreiðinni. Að mati nefndarinnar getur ekki talist eðlileg ending að niðurfall nýrrar bifreiðar bili með þessum hætti aðeins einu ári og sjö mánuðum eftir kaupin. Liggur ekkert fyrir í málinu sem gefur til kynna að álitsbeiðandi geti borið ábyrgð á bilun niðurfallsins. Verður því ekki annað séð en að bifreiðin hafi frá upphafi verið haldin undirliggjandi galla sem fólst í biluðu niðurfalli sem á endanum hætti að virka sem skyldi. Gallinn og afleiðingar hans hafi hins vegar ekki komið í ljós fyrr en í maí árið 2018. Að mati kærunefndarinnar var bifreiðin samkvæmt framangreindu haldin galla í skilningi b-liðar 2. mgr. 15. gr. nkpl., sbr. a-liður 1. mgr. 16. gr. laganna. Kærunefndin álitur að álitsbeiðandi hafi tilkynnt um galla í bifreiðinni innan þeirra fresta sem ákvæði 27. gr. nkpl. mælir fyrir um.

Aðila málsins greinir á um þau vanefndarúrræði sem álitsbeiðandi getur gripið til. Ákvæði 26. gr. nkpl. mælir fyrir um þau úrræði sem geta staðið neytanda til boða vegna galla í söluhlut, en þau eru: að halda eftir greiðslu kaupverðs, úrbætur eða ný afhending, afsláttur, riftun og skaðabætur. Seljandi telur að álitsbeiðandi geti ekki rift kaupunum eða krafist afsláttar eða skaðabóta þar sem úrbætur hafi þegar farið fram vegna gallans.

Ákvæði 29. og 30. gr nkpl. mæla fyrir um úrbætur seljanda vegna galla, nýja afhendingu og framkvæmd þeirra vanefndarúrræða. Ákvæðin eru svohljóðandi:

**29. gr.** Krafa um úrbætur og nýja afhendingu.

*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. másl. 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 lög in getur neytandi ekki krafist afsláttar eða riftunar.*

**30. gr.** Framkvæmd úrbóta og nýrrar afhendingar.

*Úrbætur og ný afhending skulu fara fram án kostnaðar og verulegs óhagræðis fyrir neytanda, innan hæfilegs tíma og þannig að neytandinn fái bætt útgjöld sín úr hendi seljanda.*

*Seljandi á ekki rétt á að bæta úr sama galla eða afhenda nýjan söluhlut vegna sama galla oftast en tvisvar sinnum nema sérstakar aðstæður séu fyrir hendi sem réttlæta frekari úrbætur eða afhendingu.*

*Ef úrbætur eða ný afhending seljanda hafa það í för með sér að neytandi getur ekki notað söluhlut í meira en eina viku getur neytandi krafist þess að fá sambærilegan hlut til umráða á kostnað seljanda. Þetta á þó aðeins við ef krafan telst sanngjörn með hliðsjón af þörfum neytandans og þeim kostnaði og óhagræði sem það hefur í för með sér fyrir seljanda.*

*Ef ekki reynist um galla að ræða getur seljandi aðeins krafist greiðslu fyrir þær athuganir sem nauðsynlegar voru til að komast að raun um hvort söluhlutur væri gallaður, og greiðslu fyrir lagfæringu á hlutum ef seljandi hefur gert neytanda það ljóst að hann þurfi sjálfur að bera umræddan kostnað.*

Í málinu liggur fyrir að seljandi gerði hið minnsta þrjár tilraunir til að lagfæra gallann. Kærunefndin lítur svo á að þegar bilunin kom upphaflega í ljós hafi aðilar komist að samkomulagi um úrbætur seljanda, sem seljandi virðist hafa boðið fram án tafar í skilningi 3. mgr. 29. gr. nkpl. Seljanda tókst hins vegar ekki að gera við bifreiðina fyrir en í þriðju eða fjórðu tilraun, en viðgerðin fór fram hjá tilteknu viðgerðarverkstæði með milligöngu seljanda. Er ekki unnt líta svo á að álitsbeiðanda beri að veita seljanda fleiri en tvær tilraunir til að efna samning aðila og bæta úr gallanum með tilheyrandi óhagræði fyrir álitsbeiðanda, þrátt fyrir að aðilar hafi upphaflega samið um úrbætur seljanda, enda tókst seljanda ekki að bæta úr gallanum í samræmi við fyrirmæli laganna. Verður ekki séð að í máli þessu séu uppi sérstakar aðstæður sem ættu að veita seljanda frekari rétt til úrbóta, þrátt fyrir að um bifreið sé að ræða sem keypt var á 13.500.000 krónur. Ber einnig að líta til þess að áður en bætt var úr gallanum komust aðilar að samkomulagi um að þrátt fyrir að seljandi bætti úr gallanum á eigin kostnað mundi það ekki hafa áhrif á réttarstöðu aðila. Er því ekki unnt að líta svo á að úrbætur seljanda komi í veg fyrir að álitsbeiðandi geti borið fyrir sig riftun á kaupunum, krafist afsláttar af kaupverði eða skaðabóta, óháð því hvort skilyrði þeirra vanefndarúrræða séu uppfyllt og hvort fallist verði á þau.

Álitsbeiðandi krefst þess aðallega að kaupunum verði rift. Samkvæmt 32. gr. nkpl. getur neytandi í stað afsláttar rift kaupum nema galli sé óverulegur, en almennt gilda sömu viðmið um riftun í neytendakaupum og lausafjárkaupum. Byggir mat á því hvort fallast skuli á riftun á ákveðnu heildarmati þar sem er meðal annars litið til þess hvort unnt sé að bæta úr gallanum og þess tíma og óhagræðis sem neytandi hefur af úrbótum. Getur þar einnig haft áhrif ef seljandi vanrækir úrbótaskyldu sína eða tekst ekki að bæta úr galla. Þá ber einnig að skoða samning aðila og atvik við kaupin.

Fyrir liggur að seljandi hefur skipt um niðurfall í bifreiðinni á eigin kostnað en álitsbeiðandi hefur meðal annars bent á að vatnstjón í bifreiðum geti haft frekari afleiðingar í för með sér og þær afleiðingar geti komið í ljós nokkru síðar. Kærunefndin getur fallist á það með álitsbeiðanda að vatnsskemmdir geti almennt haft áhrif á rafkerfi bifreiða til langs tíma. Einnig getur langvarandi raki haft áhrif á innréttingar og teppi í bifreiðum..

Bifreiðin er af þeirri gerð sem talin er til „lúxusbifreiða“ og var kaupverð bifreiðarinnar hærra en ella vegna þeirra gæða sem bifreiðin á að búa yfir. Þegar galli kom upp í niðurfalli bifreiðarinnar, með þeim afleiðingum að vatn barst meðal annars inn að farþegarými, uppfyllti bifreiðin ekki þær kröfur í akstri og þær kröfur um þægindi sem álitsbeiðandi mátti réttilega gera til slíkrar bifreiðar. Verður að líta svo á að umræddur galli hafi haft verulega þýðingu fyrir álitsbeiðanda og haft áhrif á eðlilega notkun bifreiðarinnar.

Álitsbeiðandi varð einnig fyrir óhagræði vegna endurtekinna viðgerða og bleytu í teppum þrátt fyrir að bifreiðin hafi verið aksturshæf. Af gögnum málsins verður ráðið að viðgerð á bifreiðinni hafi ekki verið smávægileg, enda varð að þurrka teppi bifreiðarinnar og fjarlægja frambretti til að komast að niðurfallinu. Þá fékk seljandi hið minnsta þrjár tilraunir til að bæta úr gallanum með tilheyrandi óhagræði fyrir álitsbeiðanda. Verður að meta allt framangreint til verulegra vanefnda seljanda gagnvart álitsbeiðanda auk þess sem ítrekaðar tilraunir seljanda til úrbóta sýna fram á að gallinn geti ekki talist óverulegur.

Verður samkvæmt öllu framangreindu fallist á aðalkröfu álitsbeiðanda um riftun kaupanna.

Seljanda ber að endurgreiða álitsbeiðanda kaupverð bifreiðarinnar, 13.500.000 krónur, og ber álitsbeiðanda að veita seljanda full umráð og eignarhald á bifreiðinni, sbr. 49. gr. nkpl. Þá ber seljanda að greiða vexti, sbr. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 38/2001 um vexti og verðtryggingu, af kaupverði bifreiðarinnar frá því að álitsbeiðandi lýsti formlega yfir riftun þann 9. október 2018 til greiðsludags, sbr. 2. mgr. 50. gr. nkpl.

Álitsbeiðandi hafði afnot af bifreiðinni í 19 mánuði áður en gallinn kom í ljós og álitur kærunefndin þar af leiðandi að henni beri að greiða seljanda fyrir afnot bifreiðarinnar þann tíma. Telur kærunefndin að greiðsla vegna afnota bifreiðarinnar sé hæfilega ákveðin 1.140.000 krónur, eða sem samsvarar greiðslu að fjárhæð 60.000 krónur á mánuði.

## VIII

### Álitsorð

Álitsbeiðanda, X, er heimilt að rifta kaupum á bifreiðinni XX-000. Seljanda ber að endurgreiða álitsbeiðanda kaupverð bifreiðarinnar, 13.500.000 krónur, með dráttarvöxtum frá því tímamarki sem riftun var sannanlega lýst yfir þann 9. október 2018. Álitsbeiðanda ber að greiða seljanda hæfilegt endurgjald að fjárhæð 1.140.000 krónur vegna afnota á bifreiðinni í eitt ár og sjö mánuði.