

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 20. mars 2015 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-97/2014:

I

Álitaefni og kröfugerð

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

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 25. nóvember sl., gaf kæruneftndin seljanda kost á andsvörum og bárust þau hinn 8. desember. Engin frekari gögn bárust nefndinni. Með bréfi, dags. 3. mars, var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni og gögnum sem henni fylgdu 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 kaupunum 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. Sl. sumar segir álitsbeiðandi að henni hafi þótt olíubruninn orðinn helst til of mikill, en starfsmenn seljanda hafi þó talið brunann eðlilegan. Í september sl. féllst starfsmaður seljanda hins vegar á að bifreiðin yrði tekin 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 heddi. Óskaði álitsbeiðandi aftur eftir nánari gögnum um viðgerðina, en því var aftur hafnað á sömu forsendum og áður. 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 álitseiddandi helst vilja fá nýja bifreið frá seljanda eða að kaupin gangi til baka.

Meðfylgjandi álitseiddni er afrit af skráningarskírteini bifreiðarinnar xx-000.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda kemur m.a. fram að seljandi hafni alfarið athugasemdum og kröfum álitseiddanda. Segir seljandi að öll þjónusta og viðgerðir vegna hinnar umþrættu bifreiðar hafi verið framkvæmd í samræmi við ábyrgðarskilmála og staðla framleiðanda bifreiðarinnar. Þá hafi álitseiddandi fengið afnot af sambærilegri bifreið í þau skipti sem bifreið hennar fór á verkstæði. Rekur seljandi að tvær viðgerðir hafi verið framkvæmdar á bifreið álitseiddanda, 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 mótorblokk „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 álitseiddanda sé engin skítaredding, eins og hún sjálf haldi fram. Eins bendir seljandi á að það hafi ekki verið ásetningur af sinni hálfu að selja álitseiddanda 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.

V

Niðurstaða kæruneftndarinnar

Kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitseiddanda og seljanda falli undir valdsvið neftndarinnar, 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 kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa. Ágreiningur aðila fellur undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup.

Við afgreiðslu málsins hefur kæruneftndin 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. Frá því kaupin fóru fram hefur bifreiðin verið tekin til viðgerðar af seljanda tvisvar, í júlí 2012 og í september 2014. Lauslega er gert grein fyrir viðgerðunum í bæði álitseiddni og andsvörum seljanda. Í málinu er ekki uppi ágreiningur um það hvort bifreið sú er kvartað er undan hafi verið haldin galla, heldur sættir álitseiddandi sig ekki við endurteknar viðgerðir á bifreið sinni, með tilheyrandi umstangi og óþægindum og vill því að seljandi afhendi sér nýja bifreið eða að kaupunum verði rift. Þá vill álitseiddandi einnig fá afrit af reikningum eða sambærilegum upplýsingum um þær viðgerðir sem seljandi hefur framkvæmd á bifreið álitseiddanda. Seljandi hefur hafnað framangreindum kröfum álitseiddanda.

Þegar söluhlutur reynist gallaður, líkt og hér stendur á með bifreið álitseiddanda, á álitseiddandi rétt á að bera fyrir sig vaneftndarúrræði 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. 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 löggin 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 málslið 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 fyrir 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. Ekki er annað ráðið af gögnum máls en að seljandi hafi farið í einu og öllu eftir ákvæðum 29. og 30. gr. laganna við úrbætur á bifreið álitsbeiðanda. Þá er rétt að taka fram að skv. 3. mgr. 29. gr. getur neytandi ekki krafist riftunar eða afsláttar ef seljandi býður fram úrbætur eða nýja afhendingu, en það hefur seljandi einmitt gert. Verður því að hafna kröfum álitsbeiðanda um riftun eða nýja afhendingu.

Hvað varðar kröfu álitsbeiðanda um að fá afrit af reikningum vegna viðgerða á bifreið hennar, eða annarskonar skriflega útlistun á því í hverju viðgerðirnar voru fólgnar, þá telur kærufélagið rétt að seljandi verði við þeirri kröfu álitsbeiðanda. Eru ástæður þessa tvíþættar. Í fyrsta lagi getur verið erfitt eða útilokað fyrir álitsbeiðanda að gera sér grein fyrir því hvort seljandi sé að framkvæma úrbætur á sama galla og áður, ef ekki liggja fyrir upplýsingar um viðgerðina. Þetta getur gert það að verkum að álitsbeiðandi er ekki ljóst hvort 2. mgr. 30. gr. laganna eigi við um viðgerð seljanda, þegar gert er við bifreiðina tvisvar sinnum eða oftast, sem aftur þýðir að álitsbeiðandi getur átt í erfiðleikum með að gera sér grein fyrir því hvort seljandi hafi tæmt heimildir sínar til úrbóta skv. lögnum. Í öðru lagi leiðir það af 2. mgr. 27. gr. laganna að nýr kvörtunarfrestur hefst vegna þeirra atriða sem gert er við í hvert skipti. Þ.e. að sé t.d. skipt um íhluti í vél álitsbeiðanda, þá gildir nýr kvörtunarfrestur um þá íhluti, frá og með viðgerðardegi, á meðan kvörtunarfrestur vegna annarra hluta bifreiðarinnar miðast við

kaupdag. Er það því álitsbeiðanda nauðsynlegt að fá upplýsingar um viðgerðir seljanda, til að geta gætt að réttindum sínum skv. lögum nr. 48/2003 um neytendakaup.

VI

Álitsorð

Seljandi, Y, afhendi álitsbeiðanda, X, skriflegar upplýsingar um þær viðgerðir sem seljandi hefur framkvæmt á bifreiðinni xx-000.

Pétur Örn Sverrisson
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir