

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 20. nóvember 2019 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-100/2018.

I

Álitaefni og kröfugerð

Þann 18. desember 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 en til vara afsláttar af kaupverði.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 12. desember 2018, var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og var honum veittur tveggja vikna frestur til að skila þeim. Þann 10. september 2019 var seljanda á ný gefinn kostur á að senda inn andsvör til nefndarinnar. Seljandi nýtti sér ekki þá heimild. Nefndinni bárust ekki frekar athugasemdir. Með bréfi, dags. 15. október 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 Ford Focus Candy, árgerð 2018, af seljanda þann 25. september 2018 fyrir 2.710.000 krónur. Stuttu eftir kaupin kveðst álitsbeiðandi hafa tekið eftir því að reglulega myndaðist mikil móða á rúðum bifreiðarinnar en álitsbeiðandi áttaði sig ekki á því í fyrstu hvers vegna móðan myndaðist. Um það bil mánuði eftir kaupin tók álitsbeiðandi eftir mikilli bleytu í skotti bifreiðarinnar og við nánari skoðun kom í ljós að hólf undir skottinu var fullt af vatni. Aftursæti bifreiðarinnar og gólfíð voru einnig á floti að sögn álitsbeiðanda.

Álitsbeiðandi hafði í kjölfarið samband við seljanda, þann 29. október 2018, og var sagt að koma með bifreiðina í skoðun samstundis. Mánudaginn 1. nóvember 2018 kveðst álitsbeiðandi hafa haft samband við seljanda og óskað eftir upplýsingum um ástand bifreiðarinnar. Í samtali við starfsmann seljanda virtist hann ekki hafa skoðað bifreiðina og spurði hann álitsbeiðanda hvort hann hefði komið með bifreiðina í skoðun fyrirvaralaust „án þess að bóka tíma“. Álitsbeiðandi telur því líklegt að bifreiðin hafi ekki verið tekin til skoðunar í forgangi og þar af leiðandi hafi bleytan verið í bifreiðinni alla helgina.

Föstudaginn 9. nóvember 2018 fékk álitsbeiðandi bifreiðina afhenta að nýju frá verkstæði seljanda eftir viðgerð. Í meðfylgjandi vinnuskýrslu vegna viðgerðarinnar segir: „*Skoðaði eftir leka. Virðist koma inn hægra megin að aftan, tók frá að innan og lét leka yfir ljósið hægra megin að aftan. Dropar út um festingu hjá bakktölvu. Tók stuðara að aftan og sá þar öndun sem var ósmellt í grind. Náði að smella henni til baka og tók tvo tappa úr grind. Lyfti bíl upp að framan og kom slatti af vatni úr grind. Er fyllt inn í grind sem er allur á floti næ honum ekki úr. Tók allt úr að innan og hengdi upp allt það sem er blautt. Bíll er að þorna inn á gamla trukkaverkstæði. Set verk í bið. Orðin þurr fram í. Raðaði öllu inn þar en geymi skottið. Við viljum skoða betur hvort leki sé ekki hættur, er líka að þorna þar. BM setti allt saman og sprautaði vel á bíl. Kemur ekkert vatn inn. [...]*“

Þegar álitsbeiðandi sótti bifreiðina kveðst hann hafa rætt við þjónustustjóra seljanda og tilkynnt honum að hann væri ósáttur við ástand bifreiðarinnar. Bifreiðinni hafði aðeins verið

ekið um 400 km á þeim tíma og taldi álitsbeiðandi að lekinn gæti hafa valdið skaða á búnaði bifreiðarinnar. Álitsbeiðandi krafðist því afhendingar á nýrri bifreið vegna lekans en seljandi féllst ekki á kröfu álitsbeiðanda. Taldi seljandi að viðgerð verkstæðisins hafi verið fullnægjandi og í samræmi við staðla framleiðanda. Álitsbeiðandi kveðst hafa óskað eftir skriflegri staðfestingu frá framleiðanda um að viðgerð seljanda hafi verið fullnægjandi en seljandi hefur ekki útvegað slíka staðfestingu.

Álitsbeiðandi bendir á að mikil móða myndist enn á rúðum bifreiðarinnar þrátt fyrir viðgerð seljanda. Hefur álitsbeiðandi lagt fram myndir því til stuðnings þar sem sjá má að móða í bifreið álitsbeiðanda er meiri en í öðrum bifreiðum í kring. Álitsbeiðandi bendir einnig á að skynjarar í bakktölvu bifreiðarinnar virki ekki rétt. Bifreiðin virðist að sögn álitsbeiðanda líta framhjá tómunum bílastæðum en „reynir að bakka í stæði sem bílar eru í“. Í gögnum málsins er m.a. að finna myndir þar sem aksturstölvu bifreiðarinnar gefur til kynna „að það sé hætta allan hringinn“ í kringum bifreiðina en í raun var ekkert við hlið bifreiðarinnar, sem var lögð í stæði í bílastæðahúsi. Álitsbeiðandi hefur að sögn einnig lent í erfiðleikum við að slökkva ljós bifreiðarinnar. Að auki kveðst álitsbeiðandi hafa átt erfitt með að loka framhurð bifreiðarinnar farþegamegin í frosti. Þarf farþegi bifreiðarinnar að hans sögn að halda hurðinni á ferð þar til bifreiðin hefur hitnað nægilega svo unnt sé að loka hurðinni. Í gögnum málsins kemur fram að bifreiðin hafi verið innkölluð vegna mögulegrar bilunar í tölvubúnaði. Aðspurður segir álitsbeiðandi að hann hafi farið með bifreiðina í skoðun vegna innköllunarinnar en hann kveðst ekki hafa fengið upplýsingar frá seljanda um það hvað hafi komið fram í skoðuninni.

Álitsbeiðandi bendir á að hann hafi ákveðið að kaupa nýja bifreið í fyrsta skipti meðal annars til að takmarka verkstæðisferðir og viðhald fyrstu árin. Raunin hafi hins vegar verið önnur vegna bifreiðarinnar og segir álitsbeiðandi að ferðalög til og frá verkstæði seljanda hafi haft veruleg óþægindi og kostnað í för með sér.

Álitsbeiðandi telur að bifreiðin sé haldin galla sem hafi verið til staðar frá upphafi. Telur álitsbeiðandi að vatnstjónið hafi og muni hafa áhrif á búnað bifreiðarinnar, klæðningu í botni og sæti bifreiðarinnar til frambúðar. Frekari afleiðingar tjónsins geta að mati álitsbeiðanda komið fram eftir langan tíma, jafnvel þegar kvörtunarfrestur vegna galla er runninn út.

Álitsbeiðandi krefst aðallega afhendingar á nýrri bifreið en til vara afsláttar af kaupverði. Ef ekki verður fallist á nýja afhendingu krefst álitsbeiðandi þess að seljanda verði auk afsláttar gert að setja upp áætlun um sérstakt eftirlit með bifreiðinni vegna tjónsins og ófyrirséðra afleiðinga þess til frambúðar.

IV

Niðurstaða kærunevndarinnar

Kærunevnd 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 kærunevnd 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 Ford Focus Candy, nýja af seljanda þann 25. september 2018 fyrir 2.710.000 krónur. Í október sama ár, þ.e. um mánuði eftir kaupin, varð álitsbeiðandi var við mikla móðu á rúðum bifreiðarinnar og kom þá í ljós að mikil bleyta var í skotti bifreiðarinnar og hólfu undir skottinu. Þá voru aftursæti bifreiðarinnar og gólf hennar „á floti“. Seljandi fékk bifreiðina til viðgerðar vegna lekans 29. október 2018 og var viðgerð lokið 9. nóvember 2018. Í skýrslu vegna viðgerðarinnar segir að lekinn virðist berast inn í bifreiðina hægra megin að aftan, meðal annars hjá festingu fyrir bakktölvu. Þá segir einnig að „öndun“ hafi verið ósmellt í grind og „slatti“ af vatni hafi verið í grindinni. Álitsbeiðandi krafðist þess frá upphafi að honum yrði afhent ný bifreið vegna

lekans en seljandi féllst ekki á það. Fyrir kæruneftndinni gerir álitsbeiðandi kröfu um afhendingu á nýrri bifreið, en krefst afsláttar af kaupverði til vara.

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 1. mgr. 15. gr. segir að söluhlutur skuli fullnægja þeim kröfum sem leiðir af samningi hvað varðar tegund, magn, gæði, aðra eiginleika og innpökkun. Þá segir í a-lið 2. mgr. 15. gr. nkpl. að söluhlutur skuli henta í þeim tilgangi sem sambærilegir hlutir eru venjulega notaðir til og í b-lið 1. mgr. kemur fram 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. 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.

Af gögnum málsins verður ráðið að mikið vatn hafi komist inn í bifreiðina á stuttum tíma og var bifreiðin „á floti“ aðeins einum mánuði eftir kaupin. Ekki er að öllu leyti ljóst hvernig vatnið barst inn í bifreiðina en af gögnum frá verkstæði seljanda virðist bleyta hafa komist inn í bifreiðina í gegnum festingu hjá bakktölvu og hjá festingum í stuðara að aftan.

Einn af mikilvægum eiginleikum bifreiða er sá að halda utanaðkomandi bleytu frá búnaði þeirra og sér í lagi viðkvæmum tölvubúnaði líkt og finna má í nýjum bifreiðum. Verður ekki annað séð en að bifreiðin hafi verið haldin undirliggjandi galla við kaupin sem varð þess valdandi að vatn átti greiða leið inn í bifreiðina. Að mati kæruneftndarinnar var bifreiðin samkvæmt framangreindu haldin galla í skilningi a- og b- liðar 2. mgr. 15. gr. nkpl., sbr. a-liður 1. mgr. 16. gr. laganna.

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.

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. 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 lög 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.

Álitsbeiðandi hefur bent á að vatnstjón í bifreiðum geti haft miklar afleiðingar í för með sér sem jafnvel koma ekki í ljós fyrr en síðar. Kæruneftndin getur fallist á þau sjónarmið

álitsbeiðanda og lítur svo á að vatnstjón geti valdið ófyrirsjáanlegum skemmdum á tölvu- og rafkerfi bifreiða, sætum þeirra og teppum. Getur slíkt tjón komið fram nokkru eftir að neytandi verður var við galla í upphafi.

Seljandi hefur þegar gert tilraun til úrbóta á gallanum með því að taka bifreiðina að nokkru leyti í sundur og þurrka það sem hafði blotnað vegna lekans. Álitsbeiðandi hefur bent á að óeðlileg móða myndist ennþá í rúðum bifreiðarinnar og að bakktölva virki ekki sem skyldi. Með hliðsjón af framangreindu er ekki unnt að líta svo á að seljandi hafi þegar bætt úr gallanum með fullnægjandi hætti.

Samkvæmt 1. mgr. 29. gr. nkpl. á neytandi rétt á að velja á milli þess að seljandi bæti úr galla á eigin kostnað eða afhendi honum nýjan söluhlut. Álitsbeiðandi krafðist þess, um leið og honum varð ljóst hversu umfangsmikill lekinn var, að hann fengi nýja bifreið afhenta. Var þá liðinn aðeins mánuður frá því að álitsbeiðandi festi kaup á bifreiðinni nýrri af seljanda.

Álítur kærunefndin að með hliðsjón af atvikum málsins verði að fallast á kröfu álitsbeiðanda um nýja afhendingu. Seljanda ber því að afhenda álitsbeiðanda nýja bifreið af gerðinni Ford Focus Candy, sambærilega bifreiðinni XX-000. Álitsbeiðanda ber á sama tíma að skila bifreiðinni XX-000 til seljanda. Álitsbeiðanda er ekki skylt að afhenda seljanda bifreiðina fyrr en ný afhending á sér stað, sbr. 3. mgr. 49. gr. nkpl.

Við uppgjör milli aðila ber að taka mið af þeirri fjárhæð sem ný Ford Focus Candy bifreið kostar í samanburði við kaupverðið á bifreið álitsbeiðanda í september árið 2018. Ný sambærileg bifreið er dýrari í kaupum en bifreið álitsbeiðanda var fyrir rúmlega einu ári síðan. Ber álitsbeiðanda því að greiða seljanda það sem stendur eftir af söluverði nýju bifreiðarinnar þegar dregin er frá greiðsla álitsbeiðanda fyrir bifreiðina XX-000, að fjárhæð 2.710.000 krónur.

V

Álitsorð

Seljanda, Y, ber að afhenda álitsbeiðanda, Y, nýja bifreið af gerðinni Ford Focus Candy. Álitsbeiðanda ber að skila bifreiðinni XX-000 til seljanda. Álitsbeiðanda ber að greiða seljanda fyrir nýju bifreiðina í samræmi við kostnaðarverð hennar, að frádreginni greiðslu álitsbeiðanda fyrir bifreiðina XX-000, að fjárhæð 2.710.000 krónur.

Áslaug Árnadóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson