

Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 28. júní 2019 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-8/2019.

I

Álitaefni og kröfugerð

Þann 18. janúar 2019 bað X, hér eftir álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á nýrri bifreið af Y, hér eftir seljandi. Álitsbeiðandi segir bifreiðina gallaða og krefst nýrrar afhendingar.

II

Málsmeðferð kærunefndarinnar

Með bréfi, dags. 4. febrúar 2019, var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og var honum veittur tveggja vikna frestur til að skila þeim. Seljandi nýtti sér ekki þá heimild. Frekari athugasemdir bárust ekki til nefndarinnar. Með bréfi, dags. 27. júní 2019, var aðilum tilkynnt að kærunefndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi keypti nýja Z bifreið með skráningarnúmerið XX-000 af seljanda þann 18. ágúst árið 2016 og var kaupverðið 2.228.000 krónur. Að sögn álitsbeiðanda bilaði bifreiðin um sex til sjö mánuðum eftir kaupin og hefur ítrekað bilað síðan. Bilun bifreiðarinnar hefur lýst sér eins í öllum tilvikum þannig að bifreiðin tók „stuttan kipp fram og vélarljós kom á, þegar vélarljósið var komið þá var bíllinn ávallt fastur í svokölluðu „safemode“. Varð álitsbeiðandi að „drepa á bílnum og setja í gang aftur til þess hann færi úr þessu safe mode, ljósið fór ekki af og þurfti [álitsbeiðandi] að drepa oft a bilnum og setja í gang til að komast [sína] leið“. Umrædd bilun er þess eðlis að erfitt er að framkalla hana að sögn álitsbeiðanda og hefur bifreiðin því farið margoft í viðgerð vegna sömu bilunar án þess að takist að bæta úr ástandinu. Fyrstu viðgerðirnar fóru fram hjá Þ sem er viðurkennt Z verkstæði. Allar aðrar viðgerðir hafa svo farið fram hjá Æ sem er viðurkennt verkstæði fyrir Z bifreiðar. Viðgerðirnar voru framkvæmdar í samvinnu við seljanda og seljandi greiddi kostnaðinn við þær.

Í viðgerðaryfirliti frá Þ, sem finna má í gögnum málsins, kemur fram að bifreiðin hafi komið til viðgerðar 29. maí 2017 með logandi vélarljós. Bifreiðin hafi gefið sér sjálfri inn, vélarljósið kviknað og eftir það hafi bifreiðin ekki náð að fara upp á snúning og fari ekki hærra en 2000 rpm. Álitsbeiðandi fór aftur með bifreiðina til verkstæðisins í viðgerð 2. júní 2017 þar sem lesið var af bifreiðinni vegna vélarljóss. Samkvæmt viðgerðarbók var líklegast bilun í vélartölvu eða leiðslum í hana, tengi voru því skoðuð en ekkert fannst að bifreiðinni í fljótu bragði. Kóðanum var næst eytt út og bifreiðin prófuð en hún var þá komin í lag samkvæmt viðgerðaryfirlitinu. Þann 13. júní 2017 bilaði bifreiðin á ný og fór starfsmaður Þ, í gegnum allar mælingar sem tengjast kóða og skoðaði virkni á „main relay“, lúm var mælt upp og jarðsambönd skoðuð. Allt benti til þess að vélartölva væri biluð og var því send fyrirspurn til seljanda varðandi pöntun á vélartölvu. Þann 27. júní 2017 var skipt um vélartölvu í bifreiðinni og hún kóðuð við bifreiðina. Æ hefur einnig sent álitsbeiðanda stutt yfirlit yfir viðgerðarsögu bifreiðarinnar og liggur yfirlitið fyrir í málinu. Þann 23. mars 2018 var farið yfir tengi og kontakt spreyp sett í tengi, villur fóru þá og komu ekki aftur. Þann 29.

maí 2018 var farið yfir alla víra, tengingar og pinna í tengjum sem snúa að vélartölvu. Skipt var um „pcb block“ (relay fyrir vélartölvu) 5. júlí 2018 og hurfu þá öll villuboð. Þann 4. september 2018 var skipt um spjaldhús og aftur fóru allar villur. Villurnar komu svo aftur upp þann 2. desember 2018 samkvæmt viðgerðaryfirliti frá Æ.

Að sögn álitsbeiðanda er nú liðið eitt ár af „endalausum ferðum á verkstæði þeirra með nýja bifreið“ sem er búin að vera biluð í um það bil tvö ár og var aðeins í lagi fyrstu sex eða sjö mánuðina eftir kaupin. Bifreiðin hefur farið oft í viðgerð og hefur verið bið eftir viðgerð í hvert skipti að sögn álitsbeiðanda. Sé álitsbeiðandi því tilneyddur að aka bifreiðinni í þessu ástandi. Seljandi vilji ávallt láta gera við bifreiðina aftur með tilheyrandi óhagræði fyrir álitsbeiðanda. Álitsbeiðandi kveðst ekki fá nein svör frá seljanda um það hvað ami að bifreiðinni og segist vera smeykur að aka bifreiðinni þar sem hún bili reglulega. Til að mynda hafi bifreiðin bilað á miðri Öxnadalshéiði þegar álitsbeiðandi var í ferðalagi, þannig að bifreiðin missti allt afl í slæmu skyggni og snjóþunga. Mátti litlu muna að sögn álitsbeiðanda að slys yrði. Bifreiðin bilaði svo aftur í sömu ferð sem olli álitsbeiðanda mikilli streitu að hans sögn.

Álitsbeiðandi kveðst hafa fengið nóg af því að bifreið sem hann keypti nýja sé biluð og ekki takist að gera við hana. Hann hafi fengið loforð í hverri viðgerð um að nú verði bifreiðin löguð endanlega en það hafi aldrei staðist. Seljandi hefur að sögn álitsbeiðanda boðið honum að taka bifreiðina sem greiðslu upp í kaup á annarri bifreið en álitsbeiðandi kveðst ekki setta sig við það þar sem bifreiðin hafi fallið mikið í verði og seljandi taki ekki tillit til ítrekaðra bilana bifreiðarinnar og þess tíma sem viðgerðir hafa tekið. Álitsbeiðandi krefst þess að fá afhenta nýja bifreið frá seljanda og kveðst tilbúinn að setja bifreið sína á sanngjörnu verði sem greiðslu upp í kaup á nýrri bifreið.

IV

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 Z, nýja af seljanda þann 18. ágúst 2016 fyrir 2.228.000 krónur. Samkvæmt gögnum málsins kom bilun upp í bifreiðinni rúmlega níu mánuðum eftir kaupin eða þann 29. maí 2017, en þá fór álitsbeiðandi með bifreiðina í viðgerð á verkstæði á Sauðárkróki. Bilunin lýsti sér þannig að bifreiðin gaf sér sjálfri inn, vélarljós kviknaði og komist svo ekki hærra en 2000 rpm. Álitsbeiðandi kveðst ávallt hafa þurft að „drepa á“ bifreiðinni í einhver skipti þar til unnt er að keyra hana á ný. Bilunin hefur ítrekað komið upp í bifreiðinni frá því að hún bilaði fyrst, en af gögnum málsins verður ráðið að álitsbeiðandi hafi þurft að fara a.m.k. níu sinnum með bifreiðina á verkstæði vegna sömu bilunar. Virðist orsök bilunarinnar ekki liggja fyrir og því hefur ekki verið unnt að gera við bifreiðina með fullnægjandi hætti. Starfsmenn verkstæðanna sem hafa komið að viðgerð á bifreiðinni virðast þó allir á því máli að bilunin tengist vélartölvu bifreiðarinnar með einhverjum hætti. Álitsbeiðandi telur að bifreiðin sé haldin galla og krefst þess fyrir kærunefndinni að seljanda verði gert að afhenda sér nýja bifreið.

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 telur að álitsbeiðandi hafi mátt gera ráð fyrir því að bifreiðin entist mun lengur en raun varð er hann festi kaup á henni. Að mati nefndarinnar getur ekki talist eðlileg ending að vélartölva eða aðrir vélarhlutar nýrrar bifreiðar bili með þessum hætti aðeins níu mánuðum eftir kaupin. Liggur ekkert fyrir í málinu sem gefur til kynna að álitsbeiðandi geti borið ábyrgð á biluninni. Verður því ekki annað séð en að bifreiðin hafi frá upphafi verið haldin undirliggjandi galla í skilningi 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. Álitsbeiðandi hefur krafist nýrrar afhendingar. Ákvæði 29. og 30. gr. nkpl. mæla fyrir um framkvæmd úrbóta og nýrrar afhendingar vegna galla í söluhlut, en 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 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 tvö verkstæði hafa gert margar tilraunir til að lagfæra galla sem er á bifreiðinni, í samráði við seljanda, án árangurs, enda hefur álitsbeiðandi farið með bifreiðina á verkstæði vegna bilunarinnar að minnsta kosti níu sinnum. Af gögnum málsins verður ráðið að ekki sé enn búið að finna orsök bilunarinnar og þar með er enn óljóst hvernig er unnt að bæta úr þeim galla sem bifreiðin er haldin. Endurteknar tilraunir seljanda til úrbóta vegna bilunar í bifreið álitsbeiðanda hafa haft í för með sér verulegt óhagræði fyrir álitsbeiðanda.

Samkvæmt 1. mgr. 29. gr. nkpl. getur neytandi valið á milli þess að krefja seljanda um úrbætur á söluhlut vegna galla eða nýja afhendingu. Líta verður svo á að álitsbeiðandi og seljandi hafi upphaflega samið um að seljandi tæki að sér að bæta úr galla á bifreið álitsbeiðanda, en tilraunir seljanda til úrbóta hafa ekki komið bifreiðinni í lag. Fram kemur í 2. mgr. 30. gr. nkpl. að neytanda ber ekki að veita seljanda fleiri en tvær tilraunir til að efna samning aðila og bæta úr galla á söluhlut. Ljóst er að seljandi hefur því fullnýtt rétt sinn til úrbóta.

Álítur kærunefndin að fallast beri á kröfu álitsbeiðanda um nýja afhendingu. Seljanda ber því að afhenda álitsbeiðanda nýja bifreið af gerðinni Z, 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 Z bifreið kostar í samanburði við kaupverðið á bifreið álitsbeiðanda í ágúst árið 2016. Ný sambærileg bifreið er dýrari í kaupum en bifreið álitsbeiðanda var fyrir þremur árum síðan og 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 2.228.000 krónur.

V

Álitsorð

Seljanda, Bílaumboðinu Y, ber að afhenda álitsbeiðanda, X, nýja bifreið af gerðinni Z. 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 2.228.000 krónur.

Áslaug Árnadóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson