

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 19. maí 2009 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-20/2009:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 16. mars sl. bað X, hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á bifreiðinni A af tegundinni B af umboðinu Y. Álitsbeiðandi segir bifreiðina eyða meira eldsneyti en sér hafi verið sagt við kaupin að hún gerði og krefst þess að seljandi greiði sér kr. 60.000 á ári í 5 ár eða samtals kr. 300.000 vegna umframeyðslu eldsneytis ásamt vöxtum frá kaupdegi bifreiðarinnar til greiðsludags. Þá segir hann lakkskemmdir hafa verið á bifreiðinni þegar hún var afhent og krefst þess að seljandi greiði sér viðgerðarkostnað vegna þeirra sem nemi kr. 200.000.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 19. mars sl., óskaði kæruneftndin eftir því að álitsbeiðandi veitti nefndinni frekari upplýsingar og gerði nánari grein fyrir kröfum sínum. Nefndinni barst svarbréf álitsbeiðanda samdægurs. Með bréfi kæruneftndarinnar, dags. 31. mars, var Y gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og frestur til að skila þeim til 16. apríl. Engin andsvör bárust. Með bréfi, dags. 7. maí sl., var aðilum tilkynnt að málið hefði verið tekið til afgreiðslu nefndarinnar.

III

Málsatvik og röksemdir álitsbeiðanda

Af gögnum málsins má ráða að bifreið álitsbeiðanda sé fjórhjóladrifin, með fjögurra strokka 2,5 lítra díselvél og rúmlega 2 tonn að þyngd.

Álitsbeiðandi segist hafa keypt bifreiðina 22. febrúar 2007 og við kaupin hafi sölumaður fullvissað sig um að eyðsla hennar í innanbæjarakstri væri 12 lítrar á hundrað kílómetra en 9 lítrar í langakstri. Hafi hann og vísað í bók um bifreiðina þar sem enn lægri tölur um eyðslu séu tilgreindar. Álitsbeiðandi segir að allt frá upphafi hafi sér reynt ómögulegt að halda eyðslu í innanbæjarakstri innan við 12 lítra á hundrað kílómetra, oftast hafi hún verið á bilinu 14-15 lítrar, en eigendur bifreiðarinnar aki ætíð með eldsneytissparnað í huga og noti hraðastillingu við öll hentug tækifæri. Álitsbeiðandi segist hafa verið búinn að skoða fjölda bíla af mismunandi tegundum en kaupin á framangreindri bifreið hafi ráðist af því að hann hafi verið tiltölulega sparneytinn miðað við þyngd og eiginleika jeppa að sögn sölumannsins.

Í gögnum málsins kemur fram að bifvélavirki á vegum Y hafi mælt eyðslu bifreiðarinnar í nóvember sl. og var niðurstaða þeirrar mælingar að eyðslan væri 9,5 lítrar á hundrað kílómetra sem bifvélavirkinn segir innan viðmiðunarmarka framleiðanda. Segist bifvélavirkinn hafa notað ... tölvugreini frá Y sem sé fullkominn og hafi hann tvívegis fengið sérstaka þjálfun í notkun hans. Segir bifvélavirkinn að öll gildi í

tölvumælingunni séu innan gefinna marka og segir það ýta undir þá ályktun að allt sé með felldu.

Álitsbeiðandi segir bifreiðina hafa verið tekna til skoðunar 1. nóvember sl. en fyrir skoðunina hafi hann mælt eyðslu sem svaraði 16,99 lítrum á hundrað kílómetra. Þá segir m.a. eftirfarandi í bréfi álitsbeiðanda til Y, dags. 14. mars sl.:

„Verkstæðið sendi sérfræðing sinn í hefðbundinn akstur frá Reykjavík til hringtorgs á leiðinni frá Fitjum að FLE [Flugstöð Leifs Eiríkssonar] hinn 1. nóvember 2007 og hann kom til baka með niðurstöðuna 9,502 lítrar á hverja 100 km. Að mati sérfræðingsins er þetta blandaður akstur, en eigendur bílsins líta á þessa leið sem langakstursleið. Hún er einhver ökuléttasta leið landsins, þannig að þar er auðvelt að ná fram ítrasta sparnaði í akstri. Sé svipuð vegalengd ekin á sama hátt austur fyrir fjall, er eyðslan verulega meiri við beztu skilyrði.

[...]

Að lokinni heimkeyrslu, akstri að verkstæði aftur til að fá frekari upplýsingar og leiðbeiningar og toppfyllingu tanks á Orkustöðinni við Miklubraut (4,29 lítrar eftir 27 km akstur=15,89 l/100 km), var haldin efri leiðin gegnum bæinn um Breiðholtsbraut, Garðabæ og Hafnarfjörð og Reykjanesbraut að hringtorgi nærri FLE og til baka. Þá var farin vestari leiðin gegnum Hafnarfjörð, Garðabæ, Kópavog og Reykjavík, rakleiðis að sömu benzínstöð Orkunnar við Miklubraut og tankurinn toppfylltur úr sömu dælu. Eftir nákvæmlega 94 km akstur komust 8.9 lítrar á tankinn. Þetta jafngildir 9,468 lítra eyðslu á hverja 100 km.“

Í bréfi álitsbeiðanda til seljanda, dags. 14. mars sl., er að finna skráningu álitsbeiðanda á mældri eyðslu bifreiðarinnar á tímabilinu frá 31. október 2007 til 14. mars 2009 og reiknuð út eyðsla á hverja 100 km. Þá er skráð um hvers konar akstur hafi verið að ræða þ.e. innanbæjar, blandaðan eða utanbæjar sem er þó aðeins í eitt skipti. Í það skiptið er eyðsla bifreiðarinnar 10,18 lítrar á hundrað kílómetra. Í blönduðum akstri mælist eyðslan mest 13,79 en minnst 11,12 á hverja hundrað kílómetra. Í innanbæjarakstri mælist eyðslan mest 16,99 en minnst 12,23 á hverja hundrað kílómetra. Yfir vetrarmánuðina sýnist eyðslan meiri að jafnaði en á öðrum tíma ársins.

Í bréfinu segir orðrétt eftirfarandi:

„Miðað við ofangreindar tölur er eldsneytiseyðslan 1907,86 lítrar, eknir kílómetrar 13.817,7 og meðaleyðslan á hverja 100 km 13,81 lítrar (138,1%; ætti að vera u.þ.b. 10 l/100 km eða e.t.v. minna).

Miðað við ekta blandaðan akstur eingöngu hér að ofan (NB. Ekki samkvæmt skilgreiningu verkstæðis, sem kallar leiðina að FLE blandaða), er eldsneytiseyðslan 358,12 lítrar, eknir km 2885 og meðaleyðslan á hverja 100 km 12,41 lítrar (118,19% miðað við 10,5 l/100 km; miðað við 9 l/100 km = 137,5%).

Miðað við innanbæjarakstur eingöngu hér að ofan er eldsneytiseyðslan 1555,72 lítrar, eknir km 10.845,5 og meðaleyðslan á hverja 100 km, 14,34 lítrar (119,5% miðað við 12 l/100 km).

Miðað við reynsluna af ofangreindu tímabili eyðslumælinga geta undirrituð ekki ímyndað sér, að þeim takist nokkurn tíma að koma eyðslunni niður í 9 lítra á 100 km í langakstri við beztu aðstæður.

Eyðslumæling millin 6825 km og 9847 km = 3022 km, eyðsla í innanbæjarakstri alls 463,98 lítrar á hverja 100 km.

Allt frá upphafi hefur kaupendum þessa bíls reynzt ómögulegt að halda eyðslunni í innanbæjar- og blönduðum akstri í eða innan við 12 lítra á hundraðið. Hún hefur ævinlega verði í kringum 15 lítrar. Undirrituð kunna bæði sparastur og stunda hann.

Notkun fjórhjóladrifs hefur verið í algjöru lágmarki (örfá skipti út úr húsagötu) og stunda hann.

Bíllinn er geymdur í bílskúr á veturna og því hefur honum sárastaldan verið startað köldum.“

Álitsbeiðandi segir að af mælingum hans sé ljóst að hann hafi annað hvort fengið rangar upplýsingar um eldsneytisþörf bifreiðarinnar eða hún sé gölluð. Krafa sín byggist á raunverulegum umframkostnaði við eldsneytiskaup árin 2007 og 2008 sem vægt reiknað hafi verið 30% umfram fullyrðingar sölumanns og upplýsingablað frá Y. Hann telji sig illa svikinn og krefjist þess að seljandi bæti skaðann á viðunandi hátt.

Í tölvupósti til álitsbeiðanda frá 2. maí 2008 er honum boðin sátt í málinu, þ.e. að endurgreiða reikning fyrir skoðun á bifreiðinni og að auki að lagfæra lakkskemmdir á bifreiðinni. Í bréfi frá Y til álitsbeiðanda frá 10. febrúar 2009 segir að um tvenns konar lakkskemmdir sé að ræða, annars vegar eftir þvottakúst og hins vegar skemmdir sem eigandi haldi fram að hafi verið á bifreiðinni við afhendingu. Segir síðan í bréfinu eftirfarandi: „Því miður finnast engin gögn sem sýna að sölumanni Y hafi verið bent á umræddar skemmdir við afhendingu og teljum við að of langur tími hafi liðið á milli frá því að bifreiðin var afhent og þar til undirrituðum voru sýndar lakkskemmdirnar 14. 01.09.“ Í bréfinu er álitsbeiðanda boðnar bætur sem sagðar eru svara kr. 75.000.

Í tölvupósti álitsbeiðanda til seljanda frá 6. mars 2008 segir að búið sé að sýna verkstæðismönnum lakkskemmdir á bifreiðinni og kvarta undan öllu lakkinu á bifreiðinni án þess að fá nokkur viðbrögð.

Í tölvupósti álitsbeiðanda til seljanda frá 1. maí 2008 kemur fram að hann hafi komið með bifreiðina til skoðunar 30. apríl s.á. en þá hafi skoðunarmaður ekki verið kominn til vinnu, lykill að bifreiðinni skilinn eftir og því hafi ekki verið hægt að sýna skoðunarmanninum lakkskemmdir á bifreiðinni.

Í tölvupósti til álitsbeiðanda frá 6. mars 2008 segir m.a. eftirfarandi:

„Aftur á móti skal það tekið fram að það er reynsla okkar að B sé mjög viðkvæmur fyrir ytri áhrifum og tegund keyrslu. Lítið má út af bregða svo að eyðsla sé meiri en uppgefnar tölur þínar og gæti það skýrt reynslu þína.“

IV

Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og Y 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. Viðskipti aðila falla undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup, sbr. 1. gr. þeirra laga. Samkvæmt 63. gr. laganna geta þeir sem greinir á um réttindi sín og skyldur samkvæmt lögnum óskað eftir álitsgerð nefndarinnar um ágreiningsefnið.

Við afgreiðslu málsins hefur kærunefndin leitað aðstoðar sérfróðs aðila, sbr. heimild í 2. mgr. 4. gr. reglugerðar nr. 766/2006.

Kærunefndin álitur að skilja beri kröfu álitsbeiðanda er varðar eldsneytiseyðslu bifreiðarinnar svo að um skaðabótakröfu sé að ræða sem byggist á því að honum hafi verið við kaupin á bifreiðinni verið gefnar rangar upplýsingar um hver eldsneytiseyðsla hennar væri.

Samkvæmt b-lið 15. gr. neytendakaupalaga skal söluhlutur hafa þá eiginleika til að bera sem neytandinn mátti vænta við kaup á slíkum söluhlut að því er varðar endingu og annað. Ljóst er að væntingar kaupanda samkvæmt þessari lagagrein fara m.a. eftir því hverjar upplýsingar hann fær frá seljanda um söluhlutinn. Samkvæmt a-lið 16. gr. laganna er söluhlutur gallaður sé hann ekki í samræmi við þær kröfur sem koma fram í 15. gr.

Af gögnum málsins verður ekki séð að seljandi mótmæli því að álitsbeiðandi hafi fengið þær upplýsingar við kaupin á bifreiðinni að eyðsla væri 9 lítrar á hundrað kílómetra í utanbæjarakstri og 12 lítrar í langakstri. Það er alkunna að upplýsingar af þessu tagi eru að jafnaði miðaðar við bestu akstursskilyrði og aksturslag og má því gera ráð fyrir einhverjum frávikum í þá átt að eyðsla geti orðið meiri þegar um venjulega daglega notkun er að ræða allan ársins hring. Telja verður að kaupandi verði að búast við því að uppgefnar tölur um eyðslu hafi ákveðin vikmörk. Eldsneytiseyðsla bifreiðar í venjulegum akstri er undir ýmsu komin, s.s. aksturslagi, umferð, veðurfari o.fl. Hins vegar verður þó að segja að ekki væri óeðlilegt í þeim tilvikum að upplýsingar af þessu tagi eru gefnar að sérstaklega sé tekið fram að um eyðslu við kjöraðstæður sé að ræða en í því tilviki sem hér er til meðferðar liggja ekki fyrir upplýsingar um það hvort söluhlutur seljanda hafi sagt að svo væri. Hins vegar kemur fram í tölvupósti til álitsbeiðanda frá seljanda 6. mars 2008 að reynslan sýni að B sé mjög viðkvæmur fyrir ytri áhrifum og tegund aksturs en ekkert er komið fram um að álitsbeiðandi hafi verið greint frá því þegar kaupin á bifreiðinni fóru fram sem rétt hefði verið.

Í gögnum málsins kemur fram, eins og að framan er rakið, að seljandi hefur við mælingu og í akstri sýnt fram á að eldsneytiseyðsla bifreiðarinnar væri um 9,5 lítrar miðað við 100 kílómetra akstur en þá var bifreiðinni ekið til Keflavíkur af starfsmanni seljanda. Svipuð niðurstaða sýnist hafa fengist eftir aksturinn til Keflavíkur við akstur sem álitsbeiðandi hefur lýst að fram hafi farið í þéttbýli.

Þær mælingar sem álitsbeiðandi gerir sjálfur á eyðslu bifreiðarinnar á tímabilinu frá 31. október 2007 til 23. mars 2008, sem ekki hafa verið dregnar í efa af seljanda, eru vegna innanbæjaraksturs eða blandaðs aksturs að einu tilviki undanskildu en þá mælist eyðslan í utanbæjarakstri 10,18 lítrar á hundrað kílómetra sem verður að telja innan vikmarka miðað við uppgefna 9 lítra í slíkum akstri. Ekki liggja fyrir upplýsingar um það hvernig blönduðum akstri bifreiðarinnar var háttáð en eyðslan í þeim akstri er í 5 tilvikum 13 lítrar eða þar yfir, en í 9 tilvikum öðru hvoru megin við 12 lítra.

Í þau 59 skipti sem álitsbeiðandi mælir innanbæjarakstur er eyðslan 13 lítrar eða minni í 4 skipti en í 55 skipti er hún meiri en 13 lítrar og þá 1,3 lítrar að meðaltali.

Það er álit kærunefndarinnar að því er innanbæjarakstur varðar sé um meira frávik frá uppgefnum upplýsingum seljanda en kaupandinn mátti búast við og því hafi upplýsingagjöfin ekki verið í samræmi við þær kröfur sem fram koma í 15. gr. laga nr. 48/2003 sem að framan er rakin. Þessa upplýsingagjöf verður því að telja gallaða sem leiðir til skaðabótaskyldu seljanda, sbr. e-lið 1. mgr. 26. gr. laganna. Slíkar bætur verða ekki ákveðnar nema að álitum og niðurstaða kærunefndarinnar er sú að seljanda, Y beri að greiða álitsbeiðanda kr. 100.000 í skaðabætur.

Að því er varðar lakkskemmdir á bifreiðinni segir álitsbeiðandi í bréfi til kærunefndarinnar 20. mars sl. að við kaupin á bifreiðinni hafi hann bent sölumanni Y á að lakkskemmdir væru á bifreiðinni og hafi sölumaðurinn fullyrt að þær yrðu lagaðar. Álitsbeiðandi segir að um þrjár ákomur sé að ræða. Í tölvupósti frá starfsmanni Y til álitsbeiðanda 2. maí 2008 kemur fram nokkurs konar sáttaboð til álitsbeiðanda þar sem m.a. er boðist til þess að laga lakkskemmdir á bifreiðinni sem líta verður á sem viðbrögð við kvörtun álitsbeiðanda út af lakkskemmdum og bendir eindregið til þess að þær hafi verið á bifreiðinni við afhendingu. Kærunefndin álitur að þannig komi í raun fram viðurkenning á því í gögnum málsins að einhverjar lakkskemmdir hafi verið á bifreiðinni við afhendingu hennar, a.m.k. koma ekki fram mótmæli gegn því fyrr en í bréfi seljanda til álitsbeiðanda frá 10. febrúar 2009 og þá í því formi að krafan sé of seint fram komin. Það er álit kærunefndarinnar að á því megi byggja samkvæmt því sem að framan segir að skemmdir hafi verið á lakki við afhendingu bifreiðarinnar og að álitsbeiðandi hafi kvartað undan þessum galla við afhendinguna og því gert það án ástæðulauss dráttar. Þegar kröfu álitsbeiðanda um viðgerð er hafnað í bréfi 10. febrúar 2009 er kvörtunarfrestur samkvæmt 27. gr. laga nr. 48/2003 ekki liðinn, en álitsbeiðandi fékk bifreiðina afhenta 22. febrúar 2007, og réttur hans til úrbóta því ekki fallinn niður samkvæmt þeirri lagagrein. Hafi hins vegar skemmdir orðið á lakkinu eftir að álitsbeiðandi fékk hana afhenta eru þær á hans ábyrgð. Kærunefndin álitur að eins og atvikum er háttað eigi seljandi rétt að því að annast þær úrbætur á lakki bifreiðarinnar sem honum samkvæmt framansögðu ber að kosta en útilokað er fyrir kærunefndina að taka frekari afstöðu til þessa álitaefnis.

V

Álitsorð

Y greiði álitsbeiðanda, X, kr. 100.000. Y ber að lagfæra þær skemmdir á lakki sem sannanlega voru á lakki bifreiðar álitsbeiðanda þegar hann fékk hana afhenta.

Friðgeir Björnsson
formaður

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Sératkvæði Guðrúnar Bjarkar Bjarnadóttur

Þann 22. febrúar 2007 keypti álitsbeiðandi bifreiðina A af gerðinni B af Z sem er með umboð fyrir B bifreiðum. Samkvæmt upplýsingum frá álitsbeiðanda upplýstu sölumenn Y kaupendur um að eldsneytisþörf bifreiðarinnar væri 9 lítrar á hverja 100 km í utanbæjarakstri og 12 lítrar í innanbæjarakstri. Á tæknilyngu bifreiðarinnar í sölubæklingi er að finna enn lægri eldsneytistölugerð, en gera má ráð fyrir að sölumaðurinn hafi í tölum sínum tekið tillit til íslenskra aðstæðna s.s. lægra hitastigs sem getur aukið eldsneytiseyðslu bifreiða umtalsvert. Í framlögðum mælingum kaupanda sjálfs sést að

meðaleyðsla bifreiðarinnar er nokkuð hærri eða 13,81 lítrar á hverja 100 km í blönduðum akstri.

Í gögnum málsins kemur fram að bifreið álitsbeiðanda fór í hefðbundnar þjónustuskoðanir hjá umboðinu og voru þá lesin vélargildi bifreiðarinnar varðandi eyðslu eldsneytis. Ekkert kom þar fram sem gaf tilefni til frekari athugana þar sem öll gildi voru innan gefinna marka framleiðanda. Vegna athugasemda álitsbeiðanda framkvæmdi umboðið sérstakt próf á eldsneytiskerfinu auk þess sem hann var eyðslumældur í akstri með ökumanni frá verkstæði umboðsins. Nánari lýsingu á þessum mælingum er að finna í málsatvikalýsingu en niðurstöður þeirra voru að eyðsla í tölvuprófi var 9,5 lítrar á hundrað km en í raunverulegum blönduðum akstri sem fram fór í nóvembermánuði var eyðslan mæld á annarri leiðinni 9,502 lítrar á hverja 100 km og 9,468 lítra eyðsla á hverja 100 km á hinni leiðinni. Ljóst er að þessi eyðsla er töluvert innan þeirra marka sem sölumaður umboðsins gaf upp

Er það almenn vitneskja að þær tölur sem framleiðendur bifreiða gefa upp um eldsneytiseyðslu eru byggðar á akstri sérfræðinga í sparakstri og við bestu aðstæður og er óraunhæft að almennir ökumenn geti náð jafn góðum árangri við venjulegan akstur í kaldara lofslagi. Hversu miklu eldsneyti bifreið eyðir í raun er einnig mikið komin undir aksturslagi og hvort bifreiðin hefur t.a.m. verið látin ganga í kyrrstöðu og geta mælingar kaupanda á eyðslu bifreiðarinnar í akstri hjá honum sjálfum því ekki talist sönnun á því að bifreiðin sé haldin galla í skilningi 15. og 16. gr. neytendakaupalaga.

Að því er varðar kröfu álitsbeiðanda vegna lakkskemmda virðast annars vegar vera um að ræða lakkskemmdir eftir þvottakúst sem kaupandi sjálfur hefur valdið og hins vegar vegna skemmda sem álitsbeiðandi heldur fram að verið hafi til staðar við afhendingu á bifreiðinni. Bifreiðin var afhent þann 22. febrúar 2007 en ekki liggur fyrir um að því hafi verið haldið fram að bifreiðin væri haldin lakkskemmdum eða þær sýndar umboðinu fyrr en þann 14. janúar 2009 eða um tveimur árum eftir afhendingu. Enginn fyrirvari var gerður af hálfu kaupanda við kaupin vegna lakkskemmdanna og virðist hann hafa tekið við bifreiðinni í því ástandi sem hún var án þess að tryggja sér sönnun fyrir því að lakkskemmdir hafi verið á bifreiðinni við afhendingu. Verður kaupandi að bera hallan af þeim sönnunarskorti.

Með vísan til ofangreinds er það álit undirritaðrar að hafna verði kröfum álitsbeiðanda.

Álitsorð

Kröfu álitsbeiðanda, X, er hafnað

Guðrún Björk Bjarnadóttir