

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 15. desember 2009 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-89/2009:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 2. nóvember sl. bað X, hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á bifreiðinni A hjá Y 22. desember 2005. Álitsbeiðandi segir sjálfskiptingu bifreiðarinnar vera gallaða og krefst þess að Y kosti að fullu viðgerð sem fram hefur farið á henni.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 5. nóvember sl., gaf kæruneftndin seljanda kost á andsvörum og bárust þau 12. nóvember. Með bréfi, dags. 13. nóvember, var álitsbeiðanda gefinn kostur á því að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þær 16. nóvember. Með bréfi, dags. 20. nóvember sl., var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi segir bifreiðina A vera skutbifreið af gerðinnisem hann hafi keypt nýja af Y í desember 2005. Nánar tiltekið mun það hafa verið 22. þess mánaðar. Gefin hafi verið 3ja ára ábyrgð á bifreiðinni gegn þeim skilyrðum að komið yrði með hana í eftirlit hjá seljanda á 20.000 km fresti og skipt um olú á 10.000 km fresti. Við 40.000 km eftirlit í september 2007 segist álitsbeiðanda hafa kvartað við seljanda um að tregðu gætti við skiptingu úr öðrum gir upp í þriðja. Þessu hafi seljandi vísað frá sér og sagt að engin frávik fyndust við prufuakstur eða við tölvuafllestur en gert þá athugasemd að skipta þyrfti handvirkt á milli þessara gíra eins og mögulegt væri.

Við næstu heimsókn árið 2008 kveðst álitsbeiðandi hafa gert sömu athugasemd en þjónustufulltrúar hafi vísað í fyrri skýrslu og neitað að setja þessa athugasemd á viðgerðarbeiðni.

Í júlí 2009 hafi skiptingin byrjað að gefa bilun til kynna í gírkassa í akstri. Álitsbeiðandi kveðst þá hafa gert athugasemd við seljanda en hann sagt að bifreiðin væri úr ábyrgð og því yrði álitsbeiðandi sjálfur að greiða viðgerðarkostnaðinn, kr. 120.000. Í þetta skipti hafi bifreiðin verið tölvulesin og í ljós hafi komið að skipta þyrfti um tvo segulloka og þrýstiskynjara en Y neitað að standa straum af viðgerðarkostnaðinum. Málið hafi verið lagt fyrir yfirmann þjónustuverkstæðis á þeim forsendum að Y hefði annast allt viðhald og eftirlit með bifreiðinni og hafi fyrirtækið þá boðist til að greiða 30% af viðgerðarkostnaðinum. Álitsbeiðandi kveðst ekki hafa viljað una því og hafi farið svo að Y hafi boðist til að greiða 50% af kostnaðinum. Álitsbeiðandi segir að svo standi enn þrátt fyrir frekari tilraunir hans til að fá viðgerðarkostnaðinn greiddan að fullu eins og hann geri kröfu til.

IV

Athugasemdir seljanda

Seljandi segir að viðgerð á bifreiðinni hafi farið fram og álitsbeiðandi aðeins greitt helming viðgerðarkostnaðar. Y hafi greitt 35% og framleiðandinn 15%. Bifreiðin hafi verið keypt ný og í samræmi við lög eigi kaupandi rétt til þess að kvarta yfir galla í allt að tvö ár og hafi þeim rétti lokið 22. desember 2007. Í framhaldi af kaupunum hafi bifreiðin verið þjónustuð hjá Y samkvæmt skilmálum framleiðanda og aðgerðalista sem framleiðandi útvegi. Y veiti hins vegar kaupanda möguleika á að framlengja réttinn til að kvarta í eitt ár til viðbótar að því tilskildu að bifreiðin sé þjónustuð samkvæmt skilmálum framleiðanda. Því tímabili hafi lokið 22. desember 2008.

Segir síðan orðrétt í andsvörum:

„Í tveggja ára þjónustuskoðun þann 3. september 2007 var bifreiðin ekin 41.277 km og kom eigandi á framfæri kvörtun um að sjálfskiptingin „hangi“ lengi í öðrum gír [...] en því má einnig lýsa sem að bíllinn sé seinn að skipta sér úr öðrum í þriðja gír. Í framhaldi var bíllinn prufukeyrður og virkaði eins og aðrir bílar af þessari gerð. Bíllinn var einnig kóðalesinn en engar athugasemdir komu fram. Í leiðinni var nýju forriti komið fyrir ásamt því að gildi stjórnölvu sjálfskiptingarinnar voru endurstíllt. Kóðalesningin staðfesti að ekkert óeðlilegt væri að sjálfskiptingunni heldur að um væri að ræða eiginleika bifreiðarinnar.

Í júlí 2009 er bifreiðin ekin 82.000 km og kom aðvörunarljós fyrir stjórnkerfið og var villumelding á sjálfskiptingunni. Bíllinn var því kóðalesinn og í ljós kom að nauðsynlegt var að endurnýja segulloka og skynjara fyrir þrýstistillinguna í sjálfskiptingunni. Hegðum þessarar bilunar er þannig að bifreiðin heggur í öllum gírum. Þessi kvörtun er þar af leiðandi ekki sú sama og kom fram 3. september 2007 þar sem eigandi kvartar undan því að bíll sé seinn að skipta sér úr öðrum í þriðja gír. Þjónustusaga bifreiðarinnar frá því 4. sept. 2007 og til júlí 2009 er skv. meðfylgjandi verkbeiðnum (fylgiskjöl 1-5) og eins og sjá má kemur aldrei fram kvörtun frá eiganda gagnvart þessari bilun frá júlí 2009. Við andmælum því að þjónustufulltrúi hafi neitað að skrá viðeigandi kvörtunin því þeim er gert að skrifa niður allar athugasemdir á verkbeiðni sem eigandi samþykkir svo með undirskrift sem hann væntanlega myndi neita að skrifa undir ef þar væru ekki skráðar allar hans athugasemdir.

Þar sem bifreiðin er ekki lengur í ábyrgð er það svo að eiganda ber að greiða fyrir viðgerðina. Þrátt fyrir það lögðu starfsmenn Y þá hugmynd fyrir framleiðandann að þeir tækju á sig hluta af kostnaði. Framleiðandinn samþykkti að borga 15% af viðgerðarkostnaði sem velvildarframlag.

Það var síðan ákvörðun Y í ljósi góðra viðskipta viðskiptavinar að taka á sig 35% þannig að viðskiptavinur myndi aðeins greiða helming viðgerðarkostnaðar (sjá fylgiskjal 7). Í ljósi þess að ábyrgðartími er löngu útrunnin telur Y það vel boðið.“

V

Athugasemdir álitsbeiðanda

Í athugasemdum sínum lýsir álitsbeiðandi því að hann hafi þurft að beita þrýstingi til þess að fá skráða frávikslýsingu þegar hann hafi kvartað 3. september 2007. Í seinni heimsóknnum hefði hann haft orð á þessu en fengið að vita að ekkert hefði fundist að skiptingunni í september og því ástæðulaust að taka það mál upp aftur. Þá fjallar álitsbeiðandi um reynsluakstur á bifreiðinni og er ekki ástæða til að rekja það hér. Þá segir í athugasemdunum eftirfarandi:

„Ég gerði athugasemd við skiptingu bifreiðarinnar áður en hin lögbundna ábyrgð var útrunnin og hafði væntingar um að bókstafur laganna um að 5 ára kvörtunarfrestur yrði virtur af Y.“

VI

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. Í skjölum málsins, þ.e. í tölvupósti álitsbeiðanda til seljanda, dags. 21. september 2009, segir hann bifreiðina vera atvinnutæki sitt. Af því leiðir að um viðskipti aðila fer ekki eftir neytendakaupalögum nr. 47/3003, sbr. 3. mgr. 1. gr. laganna, heldur lögum nr. 50/2000 um lausafjárkaup.

Í 2. mgr. 4. gr. reglugerðar nr. 766/2006 um kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa er kveðið á um heimild kærunefndarinnar til að leita aðstoðar sérfróðs aðila. Kærunefndin hefur við afgreiðslu þessa máls leitað aðstoðar sérfróðs aðila um sjálfskiptingu bifreiða. Samkvæmt upplýsingum hans er í bifreiðum eins og bifreið álitsbeiðanda sjálfskipting af gerðinni DP0 sem notaðar séu í fleiri frönskum bifreiðum. Þekkt sé að í sjálfskiptingum af þessari gerð komi gjarnan fram bilanir sem byrji með tregðu í girskiptingu, eins og álitsbeiðandi lýsi, og þurfi þá að skipta um segulloka og þrýstinema. Sé ekkert að gert í tíma leiði það til þeirrar bilunar sem kom fram í bifreið álitsbeiðanda í júlí 2009.

Í 1. og 2. mgr. 32. gr. laga nr. 50/2000 segir eftirfarandi.

„Kaupandi glatar rétti sínum til þess að bera fyrir sig galla ef hann tilkynnir ekki seljanda án ástæðulauss dráttar frá því að hann varð galla var eða mátti verða hans var í hverju galli er fólgin.“

Ef kaupandi leggur ekki fram kvörtun innan tveggja ára frá þeim degi er hann veitti söluhlut viðtöku getur hann ekki síðar borið gallann fyrir sig. Þetta gildir ekki ef seljandi hefur í ábyrgðaryfirlýsingu eða öðrum samningi tekið á sig ábyrgð vegna galla í lengri tíma.“

Framangreind lagaákvæði fela í sér að falli kaup undir lög nr. 50/2000, eins og í því tilviki sem hér um ræðir, ber seljandi ábyrgð á þeim göllum sem fram koma á söluhlut á næstu tveimur árum, eða á viðbótar ábyrgðartíma sem seljandi hefur lýst yfir að nái til söluhlutarins, frá því að hluturinn var afhentur kaupanda sé kvartað undan gallanum á þeim tíma og gallinn er hvorki sök kaupanda né stafar af aðstæðum sem kaupanda varða, sbr. 1. mgr. 30. gr. laganna. Seljandi getur þó tekið á sig ábyrgð á göllum í lengri tíma en tvö ár sýnist honum svo og er óumdeilt að það gerði Brimborg ehf. þannig að ábyrgðartíminn fyrirtækisins var þrjú ár.

Í gögnum málsins kemur fram að álitsbeiðandi keypti bifreiðina 22. desember 2005 og verður að gera ráð fyrir að hún hafi verið afhent um svipað leyti. Ábyrgðartímabilið rann því út 22. desember 2008.

Álitsbeiðandi kvartaði sannanlega undan því í september 2007, þegar bifreiðinni hafði verið ekið 41.277 km og tæp tvö ár voru liðin frá kaupnum að bifreiðin skipti

treglega úr öðrum gír í þriðja. Í andsvörum Y segir að ekkert óeðlilegt hafi komið fram við skoðun en nýju forriti hafi verið komið fyrir í tölvu auk þess sem gildi stjórnölvu sjálfskiptingarinnar hafi verið endurstíllt. Ekkert óeðlilegt hefði verið að sjálfskiptingunni en um væri að ræða eiginleika bifreiðarinnar sjálftrar.

Álitsbeiðandi kveðst hafa kvartað undan hinu sama á árinu 2008 en þjónustufulltrúar neitað að setja þá kvörtun á viðgerðarbeiðni. Þetta segir seljandi ekki geta staðist þar sem þjónustufulltrúum sé gert að skrifa niður allar athugasemdir á verkbeiðni sem eigandi samþykki svo með undirskrift. Í júlí 2009 bilaði síðan sjálfskiptingin augljóslega og skipta þurfti um tvo segulloka og þrýstiskynjara.

Það er álit kærufndarinnar að í raun hafi allan tímann verið um sömu bilun að ræða í sjálfskiptingunni enda þótt hún kæmi áþreifanlegast í ljós í júlí 2009. Þannig hafi komið fram galli á sjálfskiptingunni, sbr. 17. gr. laga nr. 50/2000, í síðasta lagi í september 2007 en þá voru ekki tvö ár liðin frá kaupunum. Því hafi álitsbeiðandi frá upphafi kvartað undan þeim galla sem greinilegast kom fram í júlí 2009. Seljandi hefði því átt að bregðast strax við kvörtunum álitsbeiðanda og lagfæra sjálfskiptingu bifreiðarinnar í stað þess að vísa til þess að um eðliseinkenni hennar væri að ræða. Niðurstaða kærufndarinnar er því sú að seljanda beri að greiða álitsbeiðanda að fullu viðgerðina sem fór fram á sjálfskiptingunni í júlí 2009 í samræmi við 30. gr. laga nr. 50/2000.

VII Álitsorð

Seljandi, Y, greiði álitsbeiðanda, X, að fullu viðgerð á sjálfskiptingu í bifreið hans sbr. reikning, dags. 5. nóvember 2009.

Friðgeir Björnsson
formaður

Guðrún Björk Bjarnadóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir