

## Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 29. júní 2010 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-71/2010:

### I

#### Álitaefni og kröfugerð

Hinn 21. maí sl. bað A um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á bifreiðinni C hjá B, 15. júní 2006. Álitsbeiðandi krefst þess aðallega að seljandi greiði sér kr. 41.075 vegna bilunar í þurrkubúnaði bifreiðarinnar en til vara skaðabætur að mati kæruneftndarinnar vegna galla á þjónustu seljanda.

### II

#### Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 26. maí, gaf kæruneftndin seljanda kost á andsvörum og bærust þau 4. júní. Álitsbeiðanda var gefinn kostur á því að gera athugasemdir við andsvörin með bréfi, dags. 9. júní, og bærust þær 18. júní. Með bréfi, dags. 22. júní sl., var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

### III

#### Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Beiðni álitsbeiðanda er í löngu máli og verður hér aðeins rakið það sem kæruneftndin lítur á sem helstu atriði hennar.

Álitsbeiðandi kveðst hafa keypt bifreiðina nýja af B 15. júní 2006 en hún hafi verið nýskráð 13. s.m. Bifreiðin sé af tegundinni D. Þurrkubúnaður á framrúðum hafi bilað 19. apríl 2009. Sama dag hafi hann haft samband við seljanda vegna þess og farið með bifreiðina í skoðun hjá honum daginn eftir. Þá hafi verið búið að aka bifreiðinni 60.346 km. Sér hafi verið tilkynnt að „þurrkubrakketið“ væri ónýtt og um það þyrfti að skipta sem kostaði kr. 40.000. Álitsbeiðandi kveðst hafa tekið sér umhugsunarfrest og leitað til ákveðinnar varahlutaverslunar sem hafi staðfest að seljandi væri eina fyrirtækið sem ætti til umræddan varahlut. Hafi hann í framhaldi af því samþykkt að viðgerð færi fram hjá seljanda. Gert hafi verið við þurrkubúnaðinn og hafi viðgerðin kostað kr. 41.075. Álitsbeiðandi kveðst eftir viðgerðina hafa haft samband við véltæknifræðing sem hafi talið að þurrkubúnaðurinn ætti að endast lengur í ekki eldri bifreið og með þá vitneskju hafi hann haft samband við forstjóra seljanda og óskað eftir endurgreiðslu á viðgerðarkostnaðinum. Því hafi verið hafnað á þeim forsendum að um slit væri að ræða í búnaðinum vegna notkunar.

Álitsbeiðandi kveðst hafa hinn 4. maí sl. gert kröfu á hendur seljanda um skaðabætur vegna þess að við viðgerðina hafi hann ekki farið eftir 6. gr. þjónustukaupalaga nr. 42/2000 um það að upplýsa hvort viðgerðin væri hagkvæm eða ekki. Þar að auki hefði þjónusta seljanda verið gölluð, sbr. 3. tl. 1. mgr. 9. gr. laganna, þar sem honum hafi borið að gera sér grein fyrir því hvað væri að og hvort nóg væri að gera við búnaðinn í stað þess að endurnýja hann allan. Þessa kröfu hefði hann byggt á því sem fram komi í bréfi seljanda um að einungis nælonfóðring sem tengikúla úr þurrkumótornum liggi í hafi verið slitin sem leitt hafi til þess að „þurrkubrakketið“ hafi

farið úr sambandi við mótör. Þannig hafi verið ljóst að einungis lítill íhlutur hafi verið slitinn en þurrkubúnaðurinn sjálfur verið í lagi. Álitsbeiðandi kveðst þannig ekkert val hafa fengið um viðgerðina heldur hafi seljandi sjálfur tekið ákvörðun um hana. Álitsbeiðandi kveðst hafa gert kröfu um að fá greiddan mismuninn á endurnýjun þurrkubúnaðarins og viðgerðarkostnaði sem gæti verið 30-35.000 kr. samkvæmt upplýsingum sem hann hafi aflað sér. Fram kemur í álitsbeiðni að þurrkurnar hafi ekki verið notaðar óeðlilega, s.s. þegar frost hafi verið eða mikill snjór á rúðunum.

Að því er aðalkröfu álitsbeiðanda varðar vísar hann til 15., 16. og 27. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup og segist telja að kvörtunarfrestur vegna galla á þurrkubúnaðinum sé 5 ár, sbr. 2. málslíð 2. mgr. 27. gr. laganna, en bifreiðin hafi á þessum tíma verið tæplega fjögurra ára gömul.

#### IV

##### Andsvör seljanda

Með andsvör seljanda gegnir sama máli og álitsbeiðni, af þeim verður aðeins rakið það sem kærunefndin telur helstu máli skipta.

Í andsvörunum er því lýst að kona álitsbeiðanda hafi pantað tíma símleiðis 19. apríl sl. og í því samtali hafi komið fram að þurrkurnar hreyfðust ekki en í þurrkumótornum heyrðist. Þá strax hafi viðkomandi verið gerð grein fyrir því að líklegast væri að „þurrkubracket“, þ.e. armur/stykki sem tengi þurrkumótör við þurrkuarma sem þurrkublöðin sitji í hafi gefið sig og líklegast þyrfti að skipta um „þurrkubracketið“ til að lagfæra bifreiðina en það þyrfti að skoða nánar til þess að skera úr um það. Bifreiðin hafi síðan komið til viðgerðar 20. apríl sl. hjá B og við þá skoðun hafi komið í ljós að „þurrkubracketið“ hafi verið ástæða bilunarinnar. Seljandi lýsir biluninni svo:

„Plast/nylon fóðring sem armur/kúla á þurrkumótör liggur í og tengir mótör við þurrkubracket er orðin það slitin að þurrkubracket hefur dottið úr sambandi sem veldur því að þurrkur virka ekki, þessi plastfóðring verður stöðugt fyrir núning þegar þurrkur eru í gangi og slitnar þess vegna við notkun ásamt því að verða fyrir utan að komandi áhrifum vegna vatns, salts, drullu, sands osfrv. Fóðring þessi fæst ekki afgreidd sem varahlutur heldur er hún hluti af þurrkubracketi í heild sinni eins og álitsbeiðandi var tjáð með tölvupósti þann 23.04.2010.“

Samkvæmt vinnureglum B hafi verið haft samband við álitsbeiðanda og honum gerð grein fyrir því að til þess að gera við bifreiðina þyrfti að skipta um „þurrkubracketið“ og hafi hann samþykkt að sú viðgerð færi fram og hún verið framkvæmd. Álitsbeiðandi hafi að henni lokinni náð í bifreiðina og greitt reikning fyrir hana að fjárhæð kr. 41.075 athugasemdalaust eftir því sem best sé vitað.

Þá er í andsvörunum mótmælt þeim skoðunum sem fram komu hjá véltækni-fræðingi þeim sem álitsbeiðandi leitaði til.

Seljandi segist hafna algerlega að álitsbeiðandi hafi ekki verið upplýstur um hvort nægjanlegt væri að gera við þurrkubúnaðinn í stað þess að skipta um hann í heilu lagi. Í fyrsta lagi sé ekki hægt að fá þann hlut hafi verið svo slitinn að „þurrkubracketið“ hafi farið úr sambandi við þurrkumótörinn, heldur einungis „þurrkubracketið“ í heilu lagi sem varahlut. Í öðru lagi séu vinnureglur B þær að „skal sú viðgerð sem framkvæmd er vera fullnægðar viðgerð en ekki einhver redding sem ekki er hægt að stóla á að sé í lagi heldur geti fyrirvaralaust bilað aftur [...] þannig að mat álitsbeiðanda á að þjónusta sú sem hann

fékk sé haldin galla er algerlega fráleit því að til að tryggja að þurrkur virkuðu sem skyldi þá var ekki neitt annað í boði en að skipta um þurrkubrakkett í heild sinni.“ Þetta hafi verið það eina sem til greina hafi komið til að tryggja að bifreiðin væri í fullkomnu lagi og ekki sé hægt að fallast á nokkurn hátt á það að þjónusta seljanda hafi verið gölluð.

Í andsvörinum er bent á að álitsbeiðandi hafi í tölvupósti 23. apríl breytt kröfu sinnu um endurgreiðslu á viðgerð á galla í skaðabótakröfu vegna galla á þeirri þjónustu sem veitt hafi verið. Þá kemur fram í andsvörinum að álitsbeiðandi sýnist gera sér ljóst að bilun á þurrkunum hafi verið eðlilegt slit en ekki galli á búnaðinum. Þá segir eftirfarandi í niðurlagi andsvaranna:

„Kröfu A á hendur B er hafnað þar sem ekkert var athugavert við ferli varðandi viðgerð og bilun í þurrkubrakketi var vegna eðlilegs slits vegna notkunar og utan að komandi áhrifa.

Að lokum þar sem álitsbeiðandi túlkar lög um galla í vöru, endingartíma og galla í þjónustu einvörðungu sér í hag þá er ekki úr vegi að minnst á að í lögnum er ekkert sem tilgreinir hvaða hlutir það eru sem falla undir kvörtunarfrest neytenda til 5 ára og þrátt fyrir að B hafi óskað eftir skilgreiningu á þeim þætti við Neytendastofu þá hefur ekki verið hægt að leggja slíkt til og samkvæmt lögmanni Neytendastofu þá ættu seljendur vöru að geta skilgreint það sjálfir. Skilgreining B er hin sama og framleiðanda – þurrkubrakkett er slitflötur.“

## V

### Athugasemdir álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi segir m.a. í athugasemdum sínum að sér hafi verið gefnar í upphafi þær upplýsingar um bilunina að „allt heila klabbid væri ónýtt“ þ.e. „þurrkubrakketið“ og um það þyrfti að skipta. Ekkert hafi verið sagt að um slit væri að ræða í fódringu fyrr en í tölvupóstsamskiptum aðila. Þá lýsir álitsbeiðandi því að grundvallarmunur sé á aðalkröfu sinni og varakröfu og rökstyður það. Kemur þar m.a. fram að álitsbeiðandi segir það ranga upplýsingagjöf í skilningi þjónustukaupalaga þegar sagt sé að þurrkubúnaðurinn sé ónýtur þegar aðeins lítil nælonfóðring sé slitin.

## VI

### Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og B 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. Álitsbeiðandi gerir og varakröfu sem fellur í eðli sínu undir lög 42/2000 um þjónustukaup.

Kærunefndin hefur við afgreiðslu málsins leitað sérfræðiaðstoðar samkvæmt heimild í 2. mgr. 4. gr. reglugerðar nr. 766/2006.

Eins og rakið hefur verið hér að framan biluðu þurrkur á framrúðu bifreiðar álitsbeiðanda. Bifreiðin var þá orðin tæplega fjögurra ára gömul og hafði verið ekið rúma 60 þúsund kílómetra. Af gögnum málsins og lýsingu aðila verður helst ráðið að bilunin í þurrkubúnaðinum hafi orðið með þeim hætti að ryð hafi myndast á kúlunni sem þurrkumótorinn snýr og skemmt plastfóðringuna sem er á tengiarminum en hann er hluti þurrkubúnaðarins. Voru þannig tveir hlutir skemmdir og hefði ekki dugað að skipta um

annan þeirra hvort sem var. Vegna þessa slits á þessum stöðum var ekki lengur tenging á milli þurrkumótorsins og þurrkubúnaðarins sem leiddi til þess að þurrkunar hættu að virka. Í sjálfu sér er erfitt að slá því föstu hvort hér er um smíðagalla að ræða eða slit vegna notkunar. Hvort heldur kann að vera þykir í þessu tilviki ekki skipta máli, sbr. það sem hér segir á eftir.

Í 27. gr. laga nr. 48/2003 segir:

Ef söluhlutur er gallaður ber neytanda að tilkynna seljanda um að hann muni bera gallann fyrir sig án ástæðulauss dráttar frá því að hann varð galla var eða mátti verða hans var. Frestur neytanda til að leggja fram kvörtun er aldrei styttri en tveir mánuðir frá því að hann varð galla var.

Ef neytandi leggur ekki fram kvörtun innan tveggja ára frá þeim degi er hann veitti söluhlut viðtöku getur hann ekki borið gallann fyrir sig síðar. Ef söluhlut, eða hlutum hans, er ætlaður verulega lengri endingartími en almennt gerist um söluhluti er frestur til að bera fyrir sig galla fimm ár frá því að hlutnum var veitt viðtaka. Þetta gildir ekki ef seljandi hefur í ábyrgðaryfirlýsingu eða öðrum samningi tekið á sig ábyrgð vegna galla í lengri tíma. Frestir skv. 1. og 2. málsl. eiga ekki við ef um er að ræða galla skv. g-lið 2. mgr. 15. gr.

Jafnframt er neytanda heimilt að tilkynna þeim aðila um galla sem í samningi við seljanda hefur tekið að sér að bæta úr honum.

Neytandi glatar rétti sínum til þess að bera fyrir sig galla ef hann tilkynnir ekki seljanda um gallann innan tímamarka greinarinnar. Þetta gildir ekki ef seljandi hefur sýnt af sér vítavert gáleysi eða framferði hans er á annan hátt ekki í samræmi við heiðarleika og góða trú.

Í 1. mgr. 26. gr. sömu laga er tekið fram að neytandi á ekki rétt á úrbótum sé galli sök neytandans eða stafar af aðstæðum sem hann varða.

Af framangreindum lagaákvæðum sést að aðalreglan um kvörtunarfrest neytanda vegna galla er sú að hann er tvö ár en lengist í undantekningartilvikum í fimm ár. Það er í þeim tilvikum að söluhlut eða einstökum íhlutum hans megi ætla verulega lengri endingartíma en almennt gerist um söluhluti. Er hér um svokallaða vísireglu að ræða og verður því að meta í hverju einstöku tilviki hvort hún á við eða ekki.

Af gögnum málsins sést að álitsbeiðandi kvartaði undan göllum á þurrkubúnaði þegar tæplega fjögur ár voru liðin frá því að hann keypti bifreiðina, þ.e. kaupin fóru fram 15. júní 2006 en álitsbeiðandi kvartaði undan biluninni 19. apríl 2010. Það er álit kærunefndarinnar að hér sé um að ræða þann íhlut bifreiðar sem kvörtunarfrestur samkvæmt 2. málslíð 2. mgr. 27. gr. laganna, þ.e. 5 ár, nær ekki til heldur gildi um hann regla 1. málslíðar sömu málsgreinar, þ.e. 2 ára kvörtunarfrestur. Lengri tími en tvö ár var liðinn frá afhendingu bifreiðarinnar þegar kvörtun álitsbeiðanda kom fram hvort heldur er miðað við dagsetningu þeirra reikninga sem hann greiddi á sínum tíma án fyrirvara að því er virðist eða þegar hann sendi kærunefndina álitsbeiðni sína. Kvörtun álitsbeiðanda var því of seint fram komin, sbr. framangreind lagaákvæði, og verður af þeim sökum að hafna samkvæmt lögum nr. 48/2003 úrbótakröfu álitsbeiðanda vegna galla í þurrkubúnaðinum.

Álitsbeiðandi gerir þá kröfu að hann þurfi ekki að greiða nema hluta viðgerðarkostnaðar á þurrkubúnaðinum á grundvelli þess að hægt hefði verið að gera við hann með minni tilkostnaði en varð og eins að seljandi, sem annaðist viðgerðina, hafi

ekki látið sig vita um þann möguleika. Fyrir í álitinu eru rakin þau ákvæði þjónustukaupalaga nr. 42/2000 sem álitsbeiðandi byggir þessa kröfu sína á.

Í álitsbeiðni segir álitsbeiðandi að hann hafi fengið upplýsingar frá seljanda um það að skipta þyrfti um allt „þurrkubrakketið“, sem kosta myndi um kr. 40.000 og hefði hann samþykkt að sú viðgerð færi fram. Seljandi lýsir því í andsvörum sínum að ekki sé kostur á að skipta um einstaka hluti í þurrkubúnaðinum, þeir séu ekki fáanlegir, heldur verði að skipta um búnaðinn í heilu lagi eins og gert hafi verið. Auk þess segir seljandi að viðgerð af þeim toga sem álitsbeiðandi heldur fram að hægt að verið að gera yrði aldrei fullnægjandi sem verður að skilja svo að þurrkubúnaðurinn hefði ekki verið öruggur eftir slíka viðgerð. Ekki er upplýst að álitsbeiðandi hafi verið upplýstur um þetta þegar hann samþykkti á sínum tíma að skipt yrði um þurrkubúnaðinn allan eins og rétt hefði verið. Það er heldur ekki upplýst að í raun hafi verið hægt að gera við þurrkubúnaðinn eins og álitsbeiðandi vill meina en helst verður að skilja álitsbeiðnina svo að hann hafi sjálfur gengið úr skugga um að það sem til þyrfti til viðgerðarinnar fengist ekki annars staðar en hjá seljanda. Það er og ljóst að ekki hefði verið nægjanlegt að skipta um einn hlut heldur hefði orðið að skipta um þá tvo hluti sem skemmdir voru og því nokkrum vafa undirorpið að slík viðgerð hefði orðið mikið ódýrari en sú sem framkvæmd var hefði hún verið framkvæmanleg á annað borð. Kærunefndin álitur með framanskráð í huga og eins og atvikum málsins annars er háttað, að seljandi hafi ekki brugðist þeirri upplýsingaskyldu sem á honum hvílir samkvæmt lögum nr. 42/2000 um þjónustukaup og því geti álitsbeiðandi ekki heldur gert kröfur á hendur honum á grundvelli þeirra laga. Kærunefndin telur því annað óhjákvæmilegt en að hafna kröfum álitsbeiðanda.

## VII

### Álitsorð

Kröfum álitsbeiðanda, A, er hafnað.

---

Friðgeir Björnsson  
formaður

---

Guðrún Björk Bjarnadóttir

---

Hildigunnur Hafsteinsdóttir