

## Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 28. júlí 2010 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-77/2010:

### I

#### Álitaefni og kröfugerð

Hinn 3. júní sl. bað X, hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna viðgerðar á sjálfskiptingu í bifreiðinni A sem hann kveðst hafa keypt hjá fyrirtækinu Y vorið 2006. Álitsbeiðandi krefst þess að fyrirtækið Z taki einhvern þátt í kostnaði við viðgerð sem hann segir nema kr. 476.518.

### II

#### Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 9. júní, gaf kæruneftndin Z kost á andsvörum sem bárust 22. júní. Með bréfi, dags. sama dag, gaf kæruneftndin álitsbeiðanda kost á því að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þær 24. júní. Með bréfi, dags. 29. júní sl., var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

### III

#### Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi kveðst hafa keypt bifreiðina A, árgerð 2005, vorið 2006 af Y. Enginn annar en seljandi hafi áður verið eigandi bifreiðarinnar. Samkvæmt upplýsingum úr ökutækjaskrá er bifreiðin fyrst skráð 27. október 2005. Í álitsbeiðninni og öðrum gögnum málsins kemur fram að sjálfskipting bifreiðarinnar hafi bilað og hafi hún verið færð til viðgerðar hjá Z 5. febrúar 2010, en reikningur fyrirtækisins er dags., 12. febrúar 2010, að fjárhæð kr. 81.877. Álitsbeiðandi segir þá viðgerð ekki hafa tekist. Z hafi samþykkt að bifreiðin færi til viðgerðar hjá B og leggur álitsbeiðandi fram reikning frá því fyrirtæki, dags. 2. mars sl. eftir því sem best verður séð, að fjárhæð kr. 339.875. Þá mun hafa verið skipt um vökvastýrisdælu í bifreiðinni hjá Z og er reikningur fyrir þeirri viðgerð að fjárhæð kr. 54.766 greiddur 19. mars sl.

Í álitsbeiðni segir álitsbeiðandi að hann hafi aflað sér upplýsinga um að samkvæmt evrópskum reglum sé 5 ára ábyrgð á sjálfskiptingum. Álitsbeiðandi segir bifreiðina hafa verið ekna 47.000 km þegar sjálfskiptingin hafi gefið sig í janúar sl. sem teljist lítið og þá hafi hún verið rúmlega 4ra ára gömul. Hann hafi rætt málin við Z á sínum tíma en án árangurs. Fyrirtækið hafi samþykkt að bifreiðin færi til viðgerðar hjá B og augljóst sé að einhver galli hafi verið á sjálfskiptingunni.

### IV

#### Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda segir eftirfarandi:

1. Umrædd bifreið, A er nýskráð 27. október 2005. Ábyrgðartíma framleiðanda bifreiðarinnar lauk því í október 2008. Krafa álitsbeiðanda snýr að Z en þar sem Y er umboðs- og söluaðili bílsins er andsvörunum skilað fyrir hönd Y en fyrirtækin eru rekin í sama húsnæði.

2. Þann 5. febrúar er bifreiðin á verkstæði okkar og samkvæmt lýsingu eiganda á verkbeiðni er sjálfskiptingin ekki að virka vel, stundum í lagi og stundum ekki-skiptir sér þá ekki rétt á milli gíra.
3. Skráning tæknimanns hjá okkur á áðurnefndri verkbeiðni er á þessa leið: *Bill var lesinn og inni voru kóðar á skiptingu vegna þriðja og fjórða gírs (incorr. ratio) sem þýðir að inn og úthraði á skiptingu sé ekki í samræmi og gefur til kynna að skiptingin sé ekki að skipta sér rétt. Getur verið annað hvort skynjarinn að svíkja, því prúfaði ég að skipta þeim út og prúfa. Bill prófaður og kóðum eytt út en allt kom fyrir ekki. Hann var ekki að taka þriðja gírinn og datt alltaf í neyðarpr. Skipti aftur til baka skynjaranum. Held að demparar í skiptingu séu að klikka og þyrfti að skipta um þá og prúfa en möguleiki er fyrir hendi að þeir séu búnir að skemma út frá sér inni í skiptingu en það mun koma í ljós eftir að skipt yrði um þessa dempara.*
4. Þann 9. febrúar er síðan skipt um áðurnefnda dempara samkvæmt skráningu á verkbeiðni: *Skipt um dempara í sjálfskiptingu á bak við ventlaboddy. Sett saman. Skolað út sjálfskipting, settur nýr vökvi á hana. Hún prófuð og var alveg eins. Þarf að fara í upptekt á sjálfskiptingu, búin að skemma kúplingar. Reikningur vegna þessarar vinnu fylgir álitsbeiðninni (SR222237 frá 12. febrúar að upphæð 81.877 m/vsk).*
5. Eigandinn felur síðan Jeppasmiðjunni ehf. að taka upp sjálfskiptinguna og ljúka þar með viðgerð hennar.
6. Önnur bilun í bílnum var greind af tæknimanni okkar þann 5. febrúar- hér á eftir er nánar um hana samkvæmt skráningu á verkbeiðninni: *Tók eftir að stýri varð snögglega þungt í prufuakstri og því kíkti ég á dæluna og sá að hún er að leka mikið við áreynslu. Þyrfti að skipta um hana. Skipt var um vökvastýrisdælu og er einni reikningur frá 19. mars vegna þeirrar vinnu meðfylgjandi álitsbeiðninni. Þessi bilun tengist ekki bilun í sjálfskiptingunni.*
7. Samkvæmt álitsbeiðninni byggir eigandi kröfu sína á eftirfarandi: *„Hef aflað mér upplýsinga um að samkv. evrópskum reglum er 5 ára ábyrgð á sjálfskiptingum.“* Meðfylgjandi eru ábyrgðarskilmálar framleiðandans, samkvæmt ábyrgðar- og þjónustubók. Í henni kemur fram að framleiðandi veitir 3ja ára ábyrgð á bílnum með takmörkun þó við 100.000 km akstur, þ.e. ábyrgð fellur niður við það sem fyrr kemur, aldur eða akstur. Bifreiðin er rúmlega 4 ára þegar umrædd bilun kemur upp, ekin tæplega 50.000 km, og því ljóst að hún er utan ábyrgðartíma framleiðanda. Umhírða, umgengni og notkun eða notkunarleysi hefur mjög mikil áhrif á endingu bifreiða og íhluti þeirra. Ekki fylgja álitsbeiðninni upplýsingar um viðhaldssögu A, en þjónustusaga bifreiðarinnar hjá Y innifelur einungis tvær skráningar fram að þeirri sem um ræðir í febrúar sl. en bifreiðin kom í 15.000 km þjónustuskoðun í júlí 2007 og aftur vegna bilunar í öryggjaboxi í desember 2007. Samkvæmt lögum um neytendakaup hefur neytandi 2ja ára kvörtunarfrest, ef ábyrgðarskilmálar framleiðanda kveða ekki á um lengri tíma, nema ef söluhlut eða hlutum hans sé *ætlaður verulega lengri endingartíma en almennt gerist um söluhluti*, þá er fresturinn 5 ár. Y hafnar því alfarið að bifreiðum eða íhlutum hennar sé *ætlaður verulega lengri endingartími en almennt gerist um söluhluti*.

Samantekt:

Samkvæmt ofangreindu fellur umrædd bilun í sjálfskiptingu A ekki undir ábyrgð framleiðanda. Því er hafnað að umræddur íhlutur bifreiðar falli undir 5 ára kvörtunarreglu í 27. gr. laga um neytendakaup nr. 48/2003, þar sem okkar mat er að bifreiðum og íhlutum þeirra sé ekki *ætlaður verulega lengri endingartími en almennt gerist um söluhluti*.“

## Athugasemdir álitsbeiðanda

Í athugasemdum álitsbeiðanda segir eftirfarandi:

„Nokkur atriði sem ég vil árétta:

- Umræddan bíl keypti ég af Y vorið 2006, Y eini eigandi bílsins fram að því og bíllinn keyrður um 3000 km.
- Mér finnst ansi hart að sjálfskipting dugi ekki lengur en 47.000 km og kosti mig um hálf milljón, það er greinilega um einhvern galla að ræða.
- Sjálfur hef ég alltaf farið vel með umræddan bíl, ekkert dregið þyngra á bílnum en „léttan“ tjaldvagn nokkrum sinnum.
- Hef heyrt sem fróðlegt væri að fá vitneskju um að í þessum sjálfskiptingum séu notaðir svokallaðir 3 flokks O-hringir sem gætu verið orsök vandans. Þegar þeir fara að leka er fjandinn laus. Þetta ætti að geta fengist staðfest hjá viðgerðaraðilum eins og B sem gerði við bílinn. Vandinn er þó sá að B og Z eru í góðum samskiptum þannig að þetta gæti verið erfitt að fá staðfest. Hef einnig heyrt þvert á það sem fulltrúar á verkstæði Z sögðu mér að þetta væri einsdæmi að sjálfskipting bili svo fljótt. Hef heyrt annað og þetta hafi jafnvel komið fyrir sambærilega bíla á ábyrgðartíma og umboðið því tekið þetta á sig. (3 ár eða 100.000 km)
- Athugasemd við nr. 5 í svarbréfi frá Z að eigandi feli B að ljúka viðgerð á bílnum: Verkstæðisformaður hjá Z sagði mér að þeir tækju ekki að sér að taka upp sjálfskiptingar, þeir myndu taka skiptinguna úr bílnum og senda austur til B og síðan setja hana í aftur að viðgerð lokinni. Ég ákvað þá í samráði við Z eftir að hafa rætt við fulltrúa B að koma sjálfur bílnum austur, ætlaði að aka honum og spara mér flutninginn en eftir yfirhalingu Z á sjálfskiptingunni var bíllinn algjörlega óökuhæfur þannig að ég varð að borga vörubíl undir bílinn austur, sjá viðgerðartilraun nr. 4 frá Z sem kostaði mig 81.877 kr. og síðan flutningur austur sem kostaði mig kr. 15.000. Bíllinn var fyrir þessa tilraun vel ökufer.
- Varðandi vökvastýrisdælu hef ég ekki aflað mér upplýsinga um ábyrgðartíma hennar.
- Að lokum: Ég vil einfaldlega láta reyna á þessa 5 ára ábyrgð sem ég hef aflað mér upplýsinga um og tel réttarstöðu mína betri vegna þess að umboðsaðilinn var fyrri eigandi bílsins og allar viðgerðir hafa verið í samráði við umboðsaðila. Hef rætt þessi mál við 2 fulltrúa FÍB.“

## VI

### Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og Z falli undir valdsvið nefndarinnar, sbr. lög 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.

Samkvæmt 3. gr. neytendakaupalaga eru þau ófrávíkjanleg en í 1. málslíð 1. mgr. segir eftirfarandi: „Ekki er heimilt að semja um eða bera fyrir sig kjör sem eru neytanda óhagstæðari en leiða myndi af lögnum. Réttur neytandans fer því eftir ákvæðum neytendakaupalaga nema samið hafi verið um betri kjör en það er kveðið á um. Seljandi getur því ekki borið fyrir sig samning eða kjör sem eru lakari en þau sem í lögnum er ákveðið.“

Við afgreiðslu þessa máls hefur kærunefndin leitað aðstoðar sérfróðs aðila samkvæmt heimild í 2. mgr. 4. gr. reglugerðar nr. 766/2006.

Í 27. gr. neytendakauplaga er kveðið á um tilkynningu neytanda til seljanda þegar neytandi telur söluhlut vera gallaðan. Segir svo í lagagreininni:

☐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.

Eins og að framan er getið var bifreið álitsbeiðanda fyrst skráð 27. október 2005 og kveðst hann hafa keypt hana vorið 2006. Hafi hún þá ekki verið ekin nema 3.000 km. Kærunefndin lítur svo á að álitsbeiðandi hafi kvartað við seljanda bifreiðarinnar eða þann sem í stað hans kom þegar hann færði hana til viðgerðar 5. febrúar 2010, en þá var bifreiðin rúmlega 4 ára og 3 mánaða gömul og ekin um 47.000 km, en búin að vera í eigu álitsbeiðanda í skemmri tíma.

Eins og atvik málsins horfa við kærunefndinni er það álit hennar að kvörtun vegna bilunar í stýrisvél falli undir 2ja ára kvörtunarfrest samkvæmt 1. málslíð 2. mgr. 27. gr. neytendakaupalaga sem rakin er hér að framan og því hafi kvörtun vegna hennar komið of seint fram.

Kærunefndin álitur hins vegar að kvörtun vegna bilunar í sjálfskiptinu bifreiðarinnar hafi komið fram í tæka tíð, sbr. 2. málslíð 2. mgr. 27. gr. neytendakaupalaga þar sem slíkum íhlut bifreiðar megi ætla verulega lengri endingartíma en almennt gerist um ýmsa aðra íhluti bifreiða og má hér hafa í huga að meðalaldur bifreiða á Íslandi mun vera rúmlega 10 ár.

Að því er varðar bilun í sjálfskiptingunni virðist hún vera samkvæmt því sem kemur fram í gögnum málsins hafa verið fólgin í því að hliðarálag af völdum gorma sem stimplarnir ýta á og eru fyrir innan stimplanna valdið sliti á veggjum stimpilgatanna og þá stimplarnir sjálfir sem eru staðsettir fyrir aftan ventlaboxið hafi slitnað þannig að þétting sem er staðsett aftast á stimplinum hefur ekki náð að þétta og valdið leka sem síðan hafi valdið sliti í kúplingum sem tengjast girsettinu, þá sérstaklega þriðja og fjórða.

Það er álit kærunefndarinnar að hér er um galla að ræða í skilningi b-liðar 2. mgr. 15. gr., sbr. ákvæði a- liðar 1. mgr. 16. gr. laga nr. 48/2003 sem seljanda ber að bæta úr að kröfu álitsbeiðanda, sbr. b-lið 1. mgr. 26. gr. laganna.

Niðurstaða kærufndarinnar er því sú að Z beri að bæta álitsbeiðanda kostnað við viðgerð sjálfskiptingarinnar samtals kr. 421.752.

## **VII**

### **Álitsorð**

Z greiði álitsbeiðanda, X, kr. 421.752.

---

Friðgeir Björnsson  
formaður

---

Guðrún Björk Bjarnadóttir

---

Hildigunnur Hafsteinsdóttir