

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 30. september 2010 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-102/2010:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 11. ágúst sl. bað X, hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaup vegna galla sem hann segir vera á bifreiðinni A sem hann hafi keypt af fyrirtækinu Y í maí 2007. Álitsbeiðandi krefst þess að seljandi kosti viðgerð á gallanum en viðgerðarkostnaður nemi kr. 657.959.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 12. ágúst sl., gaf kæruneftndin seljanda kost á andsvörum og bárust þau 31. ágúst. Með bréfi, dags. 1. september sl., var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og frestur til þess til 9. september. Engar athugasemdir bárust. Með bréfi, dags. 13. september sl., var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni segir eftirfarandi:

„Álitsbeiðandi keypti bifreiðina sem er af gerðinni fastanúmer A árgerð 2006 af gagnaðila í maí 2007. Var þá bifreiðin ekin ca 6.000 km. Í mars sl. var dóttir mín að aka bifreiðinni í Garðabæ er hún varð vör við óvenjulegt hljóð er barst frá vél bifreiðarinnar. Fór hún með bifreiðina strax á verkstæði sem var þarna nálægt. Þar var henni bent á að aka bifreiðinni ekki frekar þar sem ætla mætti að eitthvað alvarlegt væri á seyði. Hún skildi bifreiðina eftir og hafði samband við undirritaðan sem hafði samband við Y sem sótti bifreiðina og flutti inn á verkstæði fyrirtækisins. Þar var bifreiðin í rúmar sex vikur á meðan á viðgerð stóð. Lýsing á viðgerðinni kemur fram í reikningi umboðsins og hljóðar upp á kr. 657.959.- Af reikningi fyrirtækisins má ráða að bilunina megi rekja til brotins tannhjól á ballansás. Samkvæmt þessu og miðað við að bifreiðin hafði aðeins verið ekin um 77.000 km. sýnist mér að bifreiðin hafi verið haldin göllum. Frá upphafi hefur bifreiðin aldrei verið ekin utan vegar eða í torfærum og verið viðhaldið eins og almennt er gert. Fyrirtækið hefur neitað allri ábyrgð á tjóninu og ber fyrir sig að bifreiðin sé komin úr hefðbundinni ábyrgð. Því er ekki neitað, en þar sem ég tel ljóst að um galla er að ræða, þá tel ég að ábyrgðarfyrirvarinn eigi ekki við. Undirritaður greiddi viðgerðarkostnaðinn með fyrirvara.“

IV

Úr gögnum málsins

Álitsbeiðninni fylgdi reikningur Y fyrir viðgerðinni, dags. 6. maí 2010, að fjárhæð kr. 657.959. Á reikningnum kemur fram að bifreiðin hafi verið skráð 29. maí 2006 og staða á kílómetramæli sé 77.671. Þá kemur og fram á reikningnum eftirfarandi lýsing:

„Hljóð virtist koma frá tímakedju, reif lok af, það sást aðeins á strekkjara og einum sleða. Sleðinn ekki til, pantaður. Það þarf að byrja á að skipta um þetta og sjá svo til hvort hljóð verður áfram. Skipt var um strekkjara og sleðann efri, það var ekki nóg. Það þarf að taka neðri tímahlíf af og olúpönnu undan, skoða strekkjara og sleðana þar. Ballansás er ónýtur, þarf að skipta. Þarf að taka vél úr til að laga þetta. Það er brotið tannhjól á ballansás, ástæða ekki vituð, kemur kannski í ljós þegar búið er að rífa vél úr og í sundur. Vélin tekin úr og pannan rifin undan, hjól á ballansás er brotið og olíudæla er rifin, þarf að skipta um. Varahlutir settir í og á mótör. Vél sett í bíl og reynsluekið, engin hljóð. Setja í gang kaldan í fyrramálið. Engin hljóð, allt virðist vera í lagi.“

Vegna þess sem kemur fram í andsvörum seljanda óskaði kærunefndin eftir því að álitsbeiðandi sendi kærunefndinni ljósrit úr smurbók og þjónustubók bifreiðarinnar og fékk senda „skrá yfir reglubundið viðhald“ 17. september sl. Bifreiðin hefur verið smurð reglulega frá upphafi, síðast 9. september 2009 og er kílómetrastaðan þá 65.899. Þá er skipt um olíu, olíusíu, loftsíu og hráolíusíu. B hefur að jafnaði annast smurþjónustuna.

V

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda segir m.a.:

1. „Umrædd bifreið, A, er af gerðinni, nýskráð 29. maí 2006. Ábyrgðartími framleiðanda eru þrjú ár eða akstur allt að 100.000 km, hvort sem fyrr kemur. Ábyrgðartíma lauk því í maí 2009. 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 endingartími en almennt gerist um söluhluti*, þá er fresturinn 5 ár. Y hafnar því alfarið að bifreiðum eða íhlutum þeirra sé **ætlaður verulega lengri endingartími** en almennt gerist um söluhluti.
2. Þann 15. mars kemur bifreiðin á verkstæði okkar vegna óvenjulegra hljóða frá vél. Búið er þá að aka bifreiðinni rúma 77.000 km samkv. kílómetramæli bílsins. Bilanagreining leiddi í ljós ónýtan ballansás vegna brotins tannhjóls og einnig var olíudæla rifin.
3. Framleiðandi hafnar að umrædd bilun stafi af framleiðslugalla. Ýmsar ástæður geta legið að baki bilun sem þessari s.s. viðhaldsleysi eða misbeiting. Þjónustusaga bílsins liggur ekki fyrir hjá okkur og því höfum við engin gögn til rökstuðnings því að bifreiðin hafi á þessum rúmum fjórum árum fengið nauðsynlegt viðhald s.s. smurþjónustu með réttum olíum og síum, eða getum borið ábyrgð á því viðhaldi. Ásamt reglubundnu viðhaldi samkvæmt fyrirmælum framleiðanda hefur umgengni, notkun eða notkunarleysi mjög mikil áhrif á endingu bifreiða og íhluta þeirra.

Samantekt:

Samkvæmt ofangreindu fellur umrædd bilun í vél A ekki undir ábyrgð framleiðanda. Því er hafnað að umræddir íhlutir bifreiðarinnar falli undir 5 ára kvörtunaregluna 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*. Bifreið og/eða íhlutir hennar geta haft verulega mismunandi langan líftíma á milli eigenda sem hefur ekkert með

galla í bifreiðum að gera og hafnar Y alfarið endurgreiðslukröfu álitsbeiðanda vegna umræddrar bilunar í vél A.“

VI

Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og Y 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, sbr. 2. mgr. 1. gr. laganna, en seljandi hefur atvinnu af því að selja bifreiðir

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

Eins og fram kemur í gögnum málsins keypti álitsbeiðandi bifreiðina þegar henni hafði verið ekið 6.000 km og var því um notaða bifreið að ræða. Álitsbeiðandi var beðinn um að leggja fram kaupsamning fyrir bifreiðinni sem hann gat ekki. Gera verður ráð fyrir því að kaupsamningurinn hafi verið með þeim hætti að bifreiðin hafi verið seld í því ástandi sem hún var í á þeim tíma sem kaupin fóru fram og því falli þau undir 17. gr. neytendakaupalaga sem nær til sölu notaðra hluta á almennum markaði eða á uppboði. Í 1. mgr. þeirrar lagagreinar segir m.a.:

Þótt söluhlutur sé seldur „í því ástandi sem hann er“ eða með öðrum áþekktum fyrirvara telst hann gallaður þegar:

- a. Ástand söluhlutar er verra en neytandi hafði ástæðu til að ætla miðað við kaupverð og atvik að öðru leyti
- b. Fyrir liggja atvik sem lýst er í b- eða c- lið 1. mgr. 16. gr.

Í 1. mgr. 16. gr. sem vísað er til í 17. gr. segir m.a. að söluhlutur teljist vera gallaður ef ákveðin atvik eða aðstæður eru fyrir hendi. Liðir b og c hljóða svo:

- b. seljandi hefur við kaupin vanrækt að gefa upplýsingar um atriði varðandi hlutinn eða not hans sem seljandi hlaut að þekkja til og neytandi mátti ætla að hann fengi upplýsingar um, enda megi ætla að vanrækslan hafi haft áhrif á kaupin;
- c. hann svarar ekki til þeirra upplýsinga sem seljandi hefur við markaðssetningu eða á annan hátt gefið um hlutinn, eiginleika hans eða notkun nema seljandi sýni fram á að réttar upplýsingar hafi verið gefnar neytanda við kaupin eða að upplýsingarnar hafi ekki haft áhrif á kaupin.

Það er álit kærunefndarinnar að við kaupin hafi álitsbeiðandi mátt vænta þess að bifreið hans entist lengur án þess að bila með þeim hætti sem raunin varð og lýst er hér að framan. Ekkert er komið fram um að notkun bifreiðarinnar hafi verið með þeim hætti að hún hafi leitt til þess að tannhjól brotnaði, ballansás og olíudæla eyðilögðust. Rétt er að benda á að samkvæmt smurbók eða „skrá yfir reglubundið viðhald“ bifreiðarinnar hefur verið skipt um olíu með venjulegum og reglubundnum hætti. Það er því álit kærunefndarinnar, þegar litið er til þess að bifreiðin var rétt um 4ra ára gömul og hafði ekki verið ekið meira en 77.000 km, að hún hafi verið haldin galla í skilningi þeirra ákvæða 15. og 16. gr. neytendakaupalaga sem rakin eru að framan.

Kærunefndinni þykir rétt að taka hér fram, í tilefni umfjöllunar í andsvörum Y um ábyrgð framleiðanda, að þau viðmið sem framleiðandi söluhlutar setur um ábyrgð sína vegna galla á söluhlutum geta ekki takmarkað þann rétt sem neytandi á gagnvart þeim er selt hefur honum hlutinn hér á landi þegar kaupin falla undir lög nr. 48/2003, en þau lög eru óundanþæg, sbr. 1. málslíð 1. mgr. 3. gr. Að því er ábyrgð á söluhlut varðar skiptir ekki máli hverjir kunna að vera samningar sem seljandi söluhlutar hefur gert við framleiðanda hans þar um.

Samkvæmt 1. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup gilda þau um öll kaup einstaklinga á söluhlutum utan atvinnustarfsemi hjá þeim sem hefur atvinnu af sölu, nema á annan veg sé mælt fyrir í lögum. Komi fram galli á söluhlut verður neytandi að tilkynna seljanda innan ákveðinna tímamarka að hann muni bera fyrir sig galla á söluhlutum en geri hann það ekki glatar hann rétti gagnvart seljanda vegna gallans. Byggja verður á því að Y hafi flutt bifreiðina inn til landsins. Ekki kemur fram í gögnum málsins hvort bifreiðin var í eigu innflytjandans allt frá því að hún var nýskráð og þar til hún var seld álitsbeiðanda. Eins og hér hagar til skiptir það að dómi kærunefndarinnar ekki máli að því er kvörtunarfrest álitsbeiðanda varðar.

Í 27. gr. neytendakaupalaga er kveðið á um tímamörk. Þar segir m.a.:

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 hlutum var veitt viðtaka. Þetta gildir ekki ef seljandi hefur í ábyrgðaryfirlýsingu eða öðrum samningi tekið á sig ábyrgð vegna galla í lengri tíma.

Fram kemur í gögnum málsins að komið var með bifreið álitsbeiðanda á verkstæði Y 15. mars 2010 og reikningur fyrir viðgerðina er dags. 5. maí s.á. Gera verður ráð fyrir því að álitsbeiðandi hafi krafist þess að fyrirtækið kostaði viðgerðina á bifreiðinni um það leyti sem reikningurinn var gefinn út. Samkvæmt því sem kemur fram í andsvörum var bifreiðin nýskráð 29. maí 2006. Bifreiðin var því á þessum tíma tæplega fjögurra ára gömul og hafði verið ekið 77.671 km eins og fyrir er sagt, en hafði verið í eigu álitsbeiðanda frá því í maí 2007.

Að því er kvörtunarfrest neytenda varðar almennt vill kærunefndin benda á að flest öll kaup einstaklinga og fjölskyldna á söluhlutum, jafnt stórum sem smáum hvort heldur er til notkunar í skemmri tíma eða lengri, falla undir neytendakaupalögin þegar seljandi hefur atvinnu af sölu þeirra. Þar á meðal eru neysluvörur, fatnaður, húsgögn, heimilistæki o.s.frv. Það er ljóst að með setningu laganna stefndi löggjafinn að því að auka neytendavernd verulega, ekki síst með því að lengja kvörtunarfrest í allt að 5 ár. Áður en neytendakaupalögin voru sett féllu neytendakaup alla jafna undir lög um lausafjárkaup en samkvæmt þeim lögum var og er kvörtunarfrestur vegna galla á söluhlut 2 ár. Kærunefndin hefur orðið vör við þá staðhæfingu einstaka bifreiðaumboða að 5 ára kvörtunarfrestur vegna galla í bifreið eigi aldrei við heldur eigi að miða við 2 ára kvörtunarfrestinn sé ekki samið um ríkari ábyrgð á göllum en af þeirri reglu leiðir. Þessu

hefur kærunefndin hafnað og bendir á að yrði á það fallist er nokkuð víst að það gengi þvert á þann vilja löggjafans að auka vernd neytenda. Við skýringu á lögnum verður að líta heildstætt á þá söluhluti sem lögin geta náð til sem vissulega eru fjölmargir og meta í því ljósi hverjum söluhlutum má ætla verulega lengri líftíma en almennt gerist um söluhluti í skilningi neytendakaupalaganna. Margir einstaklingar og fjölskyldur eiga bíla og kaup á þeim og kostnaður við rekstur þeirra er drjúgur hluti kostnaðar við heimilishald og framfærslu viðkomandi og má líta til þess þegar tekin er afstaða til þess hvort kvörtunarfrestur vegna galla á bifreið telst vera 2 eða 5 ár samkvæmt neytendakaupalögum. Neytendum yrði lítið hald í lögnum yrðu þau skýrð á þann hátt að neytendur verði sjálfir að bera kostnað af öllum viðgerðum á bifreiðum sínum vegna galla, jafnt stórum sem smáum, sem telja mætti stafa af galla í skilningi neytendakaupalaganna, eftir að hafa átt þær í meira en 24 mánuði frá því að þær voru keyptar nýjar. Sérstök ábyrgð framleiðanda skiptir ekki máli við skýringar á neytendakaupalögnum, en geta vissulega skipt neytendur máli sé hún víðtækari en kveðið er á um í þeim.

Bifreiðir eru settar saman úr fjölda hluta og ljóst að eðlilegur endingartími þeirra er mismunandi. Staða kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa er ekki þess eðlis að hún geti tekið afstöðu til þess í eitt skipti fyrir öll hvort gallar á ákveðnum íhlutum bifreiða falli undir 2 ára en aðrir undir 5 ára kvörtunarfrestinn. Af því leiðir að nefndin verður að taka afstöðu til þess í hverju tilviki hvort svo sé og líta þá til þess hvers eðlis bilunin er, af hverju hún kann að stafa, ef mögulegt er, og hverjar voru aðstæður þegar hún kom fram. Engu að síður ber nefndinni að gæta samræmis í álitum sínum.

Eins og fyrr er rakið er eyðilagðist ballansás og olúdæla í bifreið álitsbeiðanda þegar hún var rétt um 4ra ára gömul og hafði verið um 77.000 Það er álit kærunefndarinnar að ætla verði þessum hlutum sem eyðilögðust verulega lengri endingartíma, í skilningi ákvæðis 2. másl. 2. mgr. 27. gr. laga nr. 48/2003, en raunin varð með vélina í bifreið álitsbeiðanda. Það er því álit kærunefndarinnar að kvörtunarfrestur vegna bilunarinnar sé 5 ár, sbr. 2. másl. 2. mgr. 27. gr. neytendakaupalaga sem rakin er að hluta hér að framan. Því hafi kvörtun álitsbeiðanda komið fram í tæka tíð.

Álitsbeiðandi krefst þess að Y kosti viðgerð á bifreiðinni og á hann að álit kærunefndarinnar rétt til þess samkvæmt ákvæðum b-liðar 1. mgr. 26. gr. neytendakaupalaga, sbr. og 1. mgr. 30. gr. laganna um framkvæmd úrbótanna. Samkvæmt framansögðu fellst kærunefndin á þá kröfu álitsbeiðanda að seljandi bifreiðarinnar, Y, kosti viðgerð á bifreiðinni og endurgreiði því álitsbeiðanda reikning fyrir henni að fjárhæð kr. 657.959.

VII Álitsorð

Y greiði álitsbeiðanda, X, kr. 657.959.

Friðgeir Björnsson
formaður

Ólafur R. Guðmundsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir