

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 17. desember 2010 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-139/2010:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 5. nóvember sl. bað X, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna bifreiðarinnar A en skipta þarf um sjálfskiptingu í henni. Álitsbeiðandi krefst þess að Bílaumboðið Y, kosti viðgerðina að hluta eða öllu leyti.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 18. nóvember, gaf kæruneftndin Bílaumboðinu Y kost á andsvörum og bárust þau 29. nóvember. Með bréfi, dags. sama dag, var álitsbeiðanda gefinn kostur á því að gera athugasemdir við andsvörin og frestur til þess til 7. desember. Engar athugasemdir bárust. Með bréfi, dags. 8. desember sl., var aðilum tilkynnt að málið hefði verið tekið til afgreiðslu kæruneftndarinnar.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi kveðst hafa keypt bifreiðina A í byrjun sumars árið 2007, en hún sé af tegundinni Kia Picanto, fyrst skráð 14. júlí 2005. Um síðustu páska hafi tekið að bera á höggum í skiptingunni þegar bifreiðin hafi farið að hitna. Þá hafi hún farið til Bílaumboðsins Y og sér verið sagt þar að sambandsleysi væri á milli vélar og skiptingar. Það hafi ekkert breyst og aftur hafi hún farið til umboðsins og þá verið tjáð að skiptingin væri ónýtt sem stafaði af galla í bifreiðinni. Umboðið gæti pantað nýja skiptingu sem myndi kosta eina og hálf milljón en tæki ekki þátt í þeim kostnaði þar sem hún hefði ekki farið með bifreiðina í ástandsskoðun. Álitsbeiðandi kveðst hafa farið með bifreiðina reglulega í smurningu eins og komi fram í smurbókinni. Hún hefði spurt viðgerðarmanninn hvort gallinn hefði komið fram í ástandsskoðun og hefði hann sagt að svo væri ekki. Álitsbeiðandi kveðst hafa talað við Japansvélar og fengið notaða skiptingu en hún sé með sama galla og ekki hafi hún dottið niður á neina aðra skiptingu. Þetta sé því talsvert tjón fyrir sig.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda segir eftirfarandi:

„Bifreiðin A kom fyrst til Bílaumboðsins Y vegna skiptingarvandamála þann 22.03.2010 þá ekin 49.622 km þar sem við vorum beðnir um að skipta um vökva á skiptingunni vegna högga sem í henni voru. Hún skánaði ekkert við þessa aðgerð en ekkert var hægt að segja til um endingu þeirrar aðgerðar að svo stöddu. Á þessu stigi málsins þekktum við

sögu bifreiðarinnar nánast ekkert þar sem hún hafði ekki komið til Y síðan 13.10.2007 þá ekin 22.686 km þar sem við skiptum um smurolíu og síu á mótor. Fram að þeim tíma hafði bifreiðin verið færð nokkuð reglulega til Y til viðhalds frá skráningardegi hennar 14.07.2005. Skömmu eftir vökvaskiptin, eða 10.05.2010 þá ekin 52.065 km., kom bifreiðin aftur til okkar og tók nú ekki Drive. Var þá ljóst að skipta þurfti um sjálfskiptingu þar sem einhver innri bilun var til staðar. KIA býður ekki upp á neina varahluti í skiptingar og því ekki hægt að taka þær upp til viðgerðar. Á þeim tíma sem bifreiðin kom fyrst til Y vegna skiptingarinnar var hún tæplega fimm ára gömul og þriggja ára ábyrgð hennar því löngu liðin. Góðvild framleiðanda var neitað á þeim forsendum að þjónustu bifreiðarinnar hefði ekki verið sinnt skv. leiðbeiningum sem koma fram í þjónustubók bifreiðarinnar. Skv. henni hefur bifreiðin eingöngu verið smurð á smurstöðvum en ekki hlotið fullnægjandi þjónustuskoðun hjá viðurkenndum þjónustuaðilum KIA á Íslandi. Fram kemur í gögnum að eigandi telur að sama bilun sé í skiptingu sem hún keypti notaða og að orsökina sé sú sama en það hefur ekkert komið fram sem styður það. Þar sem við opnuðum hvoruga skiptinguna hefur ekki verið rannsakað hver orsök bilananna er. Bilunin í notuðu skiptingunni lýsir sér öðru vísi og komu fram villur á converter og hraðaskynjara við aflestur sem voru ekki til staðar áður. Einnig sáu tæknimenn Y að dæla í skiptingunni dældi ekki vökva hver svo ástæða þess er. Leiða má líkur að því að vandamálið með notuðu skiptinguna tengist ísetningu á henni og/eða vandamálum sem í henni voru fyrir. Þar sem eigandi ákvað að leita annað en til Y með lausn þessa vandamáls og þjónustu bílsins almennt teljum við ekki sanngjarnt að á þessu stigi eigi að krefja Y um bætur. Með því að hunska leiðbeiningar framleiðanda um þjónustuskoðanir teljum við einnig eiganda hafa fyrirgert rétti sínum á góðvild framleiðanda í þessu máli. Þrátt fyrir það er Bílaumboðið Y tilbúið að láta eiganda bifreiðarinnar fá nýja skiptingu á kostnaðarverði að því gefnu að skiptingin sé sett í á verkstæði Y og eigandi greiði vinnu við verkið. Ef áhugi er fyrir hendi á því skal ég glaður útbúa kostnaðaráætlun fyrir verkið.

V

Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og Bílaumboðsins 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.

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

Í 1. mgr. 3. gr. laga nr. 48/2003 er tekið fram að ekki sé heimilt að bera fyrir sig kjör sem eru neytanda óhagstæðari en leiða myndi af lögnum. Að áliti kærunefndarinnar verður að skýra þessa lagagrein svo að seljandi geti ekki með sérstökum skilmálum stýtt þann tíma eða rýrt þann rétt sem kaupandi hefur til að koma á framfæri við seljanda kvörtunum vegna meintra galla á söluhlut með því að binda ábyrgð á bifreið þeim skilyrðum að henni hafi ekki verið ekið meira en ákveðinn fjöldi kílómetra eða að neytandi komi með bifreið sína reglulega í svokallaða ástandsskoðanir. Kærunefndin tekur þó fram að hugsanlegt er að það geti haft áhrif á ábyrgð seljanda honum í hag hefði við ástandsskoðun komið í ljós galli eða líkur á galla sem hægt hefði verið að lagfæra á þeim tíma með minni kostnaði en síðar hefði orðið. Í því tilviki sem hér um ræðir bendir ekkert til þess að svo hefði verið, þótt komið hefði verið með bifreiðina í allar ástandsskoðanir sem seljandi gerði kröfu til. Þá álitur kærunefndin að ábyrgð seljanda

samkvæmt neytendakaupalögum falli ekki niður eða breytist þótt neytandi leiti til annars aðila með viðgerð á galla á söluhlut, sem seljandi ber ábyrgð á, nema því aðeins að það hafi verið gert að seljanda forspurðum og hann geti sýnt fram á að það hafi skapað honum óhagræði við úrbætur á gallanum eða kostnaðarauka. Af gögnum málsins verður helst ráðið að álitsbeiðandi hafi látið setja notaða sjálfskiptingu í bifreiðina en það hafi verið gert eftir að hún leitaði til Bílaumboðsins Y og kvartaði undan galla á sjálfskiptingunni. Það breytir því ekki ábyrgð seljanda á sjálfskiptingunni.

Að því er varðar það sem kallað er góðvild framleiðanda söluhlutar í garð neytanda er rétt að benda á að í neytendakaupalögum er ekki kveðið á um slíkt og kærunefndin tekur því ekki afstöðu til þess hvort hana eigi að sýna í ákveðnum tilvikum eða neytandi kunnri að hafa fyrirgert henni með einhverjum aðgerðum sínum.

Fram kemur í andsvörum Bílaumboðsins Y að fyrst hafi verið komið með bifreiðina A til fyrirtækisins 13. október 2007 og þá hafi verið skipt um smurolú og síu á mótör. Þá hafi verið búið að aka bifreiðinni 22.686 km. Ekki kemur fram að í það skiptið hafi verið kvartað vegna sjálfskiptingarinnar. Síðan hafi verið komið með hana 22. mars 2010, þá hafi bifreiðin verið ekin 49.622 km. Bifreiðin var nýskráð 14. júlí 2005 og því tiltölulega lítið ekin miðað við aldur þegar sjálfskiptingin gaf sig.

Það er álit kærunefndarinnar að sjálfskipting sé íhlutur bifreiðar sem ætla megi verulega lengri endingartíma en raunin varð á með sjálfskiptinguna í bifreið álitsbeiðanda og almennt gerist um ýmsa aðra íhluti bifreiðar. Því eigi við kvörtunarfrestur samkvæmt 2. málslíð 2. mgr. 27. gr. laga nr. 48/2003, þ.e. 5 ára kvörtunarfrestur. Álitsbeiðandi kvartaði undan galla í sjálfskiptingunni innan þessa frests, sbr. það sem fram kemur að framan.

Það er álit kærunefndarinnar að sjálfskiptingin í bifreið álitsbeiðanda hafi verið gölluð í skilningi ákvæða 15. og 16. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup enda er ekkert komið fram um að bilunin í sjálfskiptingunni verði rakin til annarra ástæðna, s.s. notkunar álitsbeiðanda á bifreiðinni. Að því er varðar ákvæði í 18. gr. neytendakaupalaganna lítur kærunefndin svo á að enda þótt sjálfskiptingin hafi virkað í upphafi eins og henni var ætlað en síðar orðið ónýtt eða bilað mun fyrir en gera mátti ráð fyrir, að hún hafi engu að síður verið gölluð frá upphafi í skilningi þeirrar lagagreinar.

Samkvæmt 26. gr. laga nr. 48/2003 á neytandi rétt á ákveðnum úrræðum reynist söluhlutur gallaður og gallinn er hvorki sök neytanda né stafar af aðstæðum sem hann varðar. Meðal þessara úrræða er að seljandi bæti úr gallanum, sbr. b-lið 1. mgr. 26. gr., en sú er krafa álitsbeiðanda í þessu máli. Álit kærunefndarinnar er það samkvæmt framansögðu að Bílaumboðinu Y beri að kosta skipti á sjálfskiptingu í bifreið álitsbeiðanda að fullu.

VI Álitsorð

Bílaumboðinu Y ber að kosta skipti á sjálfskiptingu í bifreið álitsbeiðanda, X, A að fullu.

Friðgeir Björnsson formaður

Ólafur R. Guðmundsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir