

M-1/2011. Álit 23. júní 2011.

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 23. júní gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-1/2011.

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 27. janúar sl. bað X, hér eftir nefndur álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna bilunar í bifreið sem hann keypti hjá Y. Bifreiðina segir álitsbeiðandi bilaða og gerir kröfu til þess að hún verði löguð sér að kostnaðarlausu „í eitt skipti fyrir öll“.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. þann 5. janúar sl., var gagnaðila, Y, gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og var frestur til að skila þeim veittur til 17. janúar. Andsvör Y bárust kæruneftndinni 18. janúar sl. Þann 20. janúar sendi kæruneftndin álitsbeiðanda andsvörin til upplýsinga og benti á heimild hans til að gera athugasemdir við andsvörin.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi keypti bifreiðina xx-000 af gerðinni Hyundai Santa Fe hjá Y hinn 8. mars 2005. Árið 2007 fer bíllinn að haga sér einkennilega að sögn álitsbeiðanda sem endar með því að bilun verður í vél bílsins. Skipt var um vél í bílnum í kjölfarið, nánar tiltekið í nóvember 2007. Borgaði álitsbeiðandi um 60.000 krónur fyrir þessa viðgerð, en innifalið í því verði var m.a. ástandsskoðun bílsins.

Nokkrum mánuðum eftir að skipt var um vél í bifreiðinni fer bíllinn að hegða sér einkennilega á ný. Álitsbeiðandi segir að einkennin hafi lýst sér með svipuðum hætti og þau sem leiddu til þess að fyrri vél bílsins eyðilagðist. Af þessum sökum hafi bíllinn verið inn og út af verkstæði án þess að fundið hafi verið út hvað var að. Bíllinn var m.a. tengdur við tölvu án þess að neitt hafi komið í ljós. Álitsbeiðandi segir að einnig hafi „einhver slanga verið tekin úr sambandi“, „einhver ventill tekinn úr“ og síðar annar settur í staðinn, allt í þeim tilgangi að reyna að finna rót vandans. Það hafi hins vegar ekki tekist og nú sé svo komið að umboðsverkstæði Y á Akureyri, C, neiti að líta á bíllinn nema borgað sé að fullu fyrir viðgerð sem aldrei hefur dugað. Álitsbeiðandi heldur því fram að „sú bilun sem kom í ljós á viðgerðartíma hefur aldrei verið kláruð“ og hann sitji því uppi með gallaðan bíl.

Í álitsbeiðni segir einnig:

„Bíllinn hefur alltaf farið í reglubundna skoðun og smurningu hjá þjónustuaðila umboðsins á Akureyri nema einu sinni, þá fór ég með bíllinn á annað smurverkstæði hafandi hringt í umboðið á Akureyri til að athuga hvort það væri í lagi. Þeir eru með það skrifað í dagbók hvenær bíllinn fer inn hjá þeim, en það er hins vegar aldrei skrifað niður í þau skipti sem ég eða konan mín litum við með kvartanir út af bílnum því þeir höfðu aldrei nein svör...“

„...Í fyrstu þegar þessar gangtruflanir byrjuðu hélt ég að þetta væri aðeins grugg eða skítur í dieselolíunni en þegar gangtruflanir og rafmagnstruflanir eru ítrekað að gera vart við sig er eitthvað að. Það sem mér finnst verst er að þeir hengja sig í dagbókarfærslurnar, sem ég er alls ekki að rengja, en líta hins vegar ekki á þau fjölmörgu skipti sem ekki eru skráð“.

IV

Andsvör gagnaðila

Í andsvörum Y er sérstaklega bent á að umrædd bifreið sé nýskráð 4. mars 2005 og ábyrgðartíma framleiðanda hafi runnið út þremur árum síðar. Þá bendir Y á að álitsbeiðandi byggi kröfu sína á að bifreiðin sé gölluð. Hins vegar liggi ekki fyrir nein bilanagreining vegna gangtruflana sem álitsbeiðandi byggi mál sitt á. Y kveður bifreiðina aldrei hafa komið á verkstæði sitt, en hafi aftur á móti farið í ábyrgðarviðgerð hjá umboðsaðila Y á Akureyri í nóvember 2007.

Samkvæmt gögnum og umsögn umboðsaðila Y á Akureyri kom bifreiðin á verkstæðið í fyrsta sinn eftir viðgerðina í nóvember 2007, í júlí 2008. Um var að ræða 75.000 km þjónustuskoðun og er það mat verkstæðisins að ef eitthvað hefði farið úrskeiðis við vélarskiptin nokkrum mánuðum áður, hefði það átt að vera komið fram á þessu stigi. Hins vegar hafi álitsbeiðandi ekki kvartað yfir neinu varðandi bílinn á þessum tímapunkti. Bíllinn kemur svo aftur til verkstæðisins í desember 2008 vegna gangtruflana. Þá var ventill hreinsaður og álitsbeiðandi fékk bílinn til baka án greiðslu. Í mars 2009 kemur bíllinn á ný til verkstæðisins og er aftur kominn í sama horfið. Er þá pantaður nýr ventill sem var svo settur í bílinn um tveimur mánuðum seinna, en slíkur ventill hafði ekki verið fáanlegur á landinu. Þessi viðgerð kostaði 54.239 krónur og greiddi álitsbeiðandi 25.000 krónur inn á reikninginn þegar hann sótti bílinn. Nokkrum mánuðum síðar, nánar tiltekið í ágúst 2009 kom álitsbeiðandi enn á ný með bílinn á verkstæðið og kvartar enn yfir gangtruflunum. Þá reynsluekur verkstjóri verkstæðisins bílinn en verður ekki var við neinar gangtruflanir. Á þessum tímapunkti var búið að aka bifreiðina 98.997 km og hefur hún ekki komið aftur á verkstæðið. Síðar í sama mánuði barst verkstæðinu tölvupóstur frá álitsbeiðanda þar sem hann lýsir því m.a. yfir að honum þyki hart að greiða fullt gjald fyrir síðustu viðgerð og að nú sé bíllinn óökufær vegna bilunar í drifi.

Umboðsverkstæði Y á Akureyri segir bifreiðina ekki hafa verið í reglubundnu eftirliti hjá sér, þeir viti t.d. ekki hvort eða hvar 90.000 km ástandsskoðun var framkvæmd. Þá bendir verkstæðið á að tjón hafi verið skráð á bifreiðina og gæti það hugsanlega verið orsakavaldur bilunar á viðkvæmum rafeindabúnaði.

Í andmælabréfi Y segir svo einnig:

„Í ágúst 2009 eru síðustu afskipti umboðsaðila okkar af bílnum sem þá er rúmlega fjögurra ára og ekinn tæplega 99 þúsund km. Ekki eru fyrirliggjandi upplýsingar um hver km-staða bílsins er núna, tæpu einu og hálfu ári síðar. Ekki liggja fyrir neinar upplýsingar um viðhaldspátt eiganda bílsins en ekki verður séð af kílómetrastöðu hans að eigandi hafi ekki haft not af honum en bifreiðin er núna tæplega 6 ára.

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.“

Í samantekt undir lok andmælabréfs Y segir eftirfarandi:

„Samkvæmt ofansögðu fellur umrædd bilun bifreiðarinnar ekki undir ábyrgð framleiðanda. Því er hafnað að umrædd bilun bifreiðarinnar falli undir 5 ára

kvörtunarregluna í 27. gr. laga um neytendakaup nr. 48/2003, í fyrsta lagi þar sem bifreiðin er orðin eldri en 5 ára og þar sem íhlutum bifreiða er ekki ætlaður verulega lengri endingartími en almennt gerist um söluhluti.“

V

Niðurstaða kæruneftdarinnar

Kæruneftnd 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 kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa. Kaup álitsbeiðanda á bílnum af Y falla undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup, sbr. 1. gr. laganna.

Í 15. gr. laga um neytendakaup er fjallað um hvaða eiginleika söluhlutur þarf að hafa. Í b-lið 2. mgr. segir að söluhluturinn skuli „hafa þá eiginleika til að bera sem neytandinn mátti vænta við kaup á slíkum söluhlut að því er varðar endingu og annað“. Í a-lið 1. mgr. 16. gr. sömu laga segir að söluhlutur teljist gallaður ef hann er ekki í samræmi við þær kröfur sem fram koma í 15. gr. Söluhlutur telst þó ekki gallaður nema gallinn sé „hvorki sök neytanda né stafar af aðstæðum sem hann varða“ eins og segir í 1. mgr. 26. gr. laganna.

Ef söluhlutur reynist gallaður í skilningi fyrrgreindra ákvæða getur neytandi gripið til úrræða samkvæmt 6. kafla neytendakaupalaga. Þar kemur m.a. fram í 27. gr. að neytandi þarf að tilkynna um gallann innan tiltekinna tímamarka til að geta beitt þeim úrræðum sem löggin tiltaka. Segir svo í 2. mgr. 27. gr.:

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. Frestir skv. 1. og 2. másl. eiga ekki við ef um er að ræða galla skv. g-lið 2. mgr. 15. gr.

Þá segir í 29. gr. að neytandi geti valið á milli þess að krefja seljanda um úrbætur á galla á eigin reikning eða krefjast nýrrar afhendingar úr höndum seljanda. Í máli þessu liggur fyrir að skipt var um vél bifreiðarinnar í nóvember 2007 í samræmi við ákvæði 29. gr. neytendakaupalaga. Í júlí árið 2008 kom bifreiðin í þjónustuskoðun án þess að kvartað hafi verið undan neinu. Verður því ekki annað séð en að úrbætur seljanda vegna galla vélarinnar hafi náð tilskildum árangri. Síðar var skipt um ventil í bifreiðinni vegna kvartana álitsbeiðanda um gangtruflanir, nánar tiltekið vorið 2009. Stuttu síðar, eða í ágúst 2009 kemur bifreiðin enn á ný til verkstæðisins þar sem kvartað er yfir gangtruflunum. Við reynsluakstur bifreiðarinnar varð verkstjóri verkstæðisins hins vegar ekki var við neinar slíkar gangtruflanir. Þegar þarna var komið við sögu var bifreiðin orðin rúmlega fjögurra ára gömul og ekin tæplega 99 þúsund km. Kæruneftndin álítur að ekki liggi fyrir bilanagreining á bifreiðinni og að álitsbeiðandi hafi ekki sýnt fram á með nægilegum hætti að bifreiðin sé biluð eða hafi verið það í ágúst 2009. Bifreiðin er nú orðin meira en fimm ára gömul og því allir tímafrestir kvartana sem löggin tiltaka liðnir. Með ofangreindum rökum telur kæruneftndin að hafna beri kröfum álitsbeiðanda.

VI
Álitsorð
Kröfum X er hafnað.

Áslaug Árnadóttir
formaður

Ólafur Reynir Guðmundsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir