

M-25/2011. Álit 4. ágúst 2011.

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 4. ágúst gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-25/2011.

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 8. mars sl. bað X, hér eftir nefnd álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á bíl af Y, hér eftir nefndur seljandi. Álitsbeiðandi segir bílinn ítrekað hafa bilað eftir viðgerð hjá seljanda, án þess að úrbætur hafi tekist. Gerir álitsbeiðandi þá kröfu að seljandi kaupi bílinn af sér á gangverði sambærilegra bíla, en ekki á „uppítökuverði“ líkt og seljandi vill gera. Þá krefst álitsbeiðandi einnig skaðabóta vegna tjóns sem hlotist hefur vegna bilananna.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. þann 31. maí sl., var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og var frestur til að skila þeim veittur til 13. júní. Kæruneftndinni bærust engin andsvör frá seljanda og var málið tekið til álitsgerðar á grundvelli þeirra gagna sem lágu fyrir nefndinni.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni segir eftirfarandi:

„Þann 16 nóvember fór bifreiðin xx-000 (árg 6/2006 keyptum hann nýjan af Y) inn til viðgerðar á verkstæði. Y þar sem skipta átti um glóðakerti. Við áttum að fá bílinn afhentan þann 17 nóvember en þá er hringt í okkur af verkstæði og okkur tjáð að það séu gangtruflanir í bílnum eftir glóðakertaskiptin og þeir vilji halda bílnum inni til 18. Nóvember. Vegna anna komum við ekki fyrr en föstudaginn 19. nóvember til að sækja bifreiðina en er hún var sett í gang þá drap hún strax á sér og ekki tókst að koma henni í gang aftur. Við fengum afhendan bíl að láni og sagt að gert verði við bílinn og fengum við hann afhentan þann 25/11. Var okkur tjáð að skipt hefði verið um spíss sem hefði skemmst við glóðakertaskiptin.

Eftir þessa viðgerð hefur bifreiðin komið fjórum sinnum inn til viðgerðar á verkstæðið þar sem ýmsar skýringar hafa verið gefnar fyrir biluninni:

- Skipt um spíss aftur þar sem sá sem settur var í bílinn þann 25/11 hafi verið gallaður.
- Skipt var um rafmagnstengil við spíss þar sem hann hefði skemmst við skipti á spíss.
- Skipt um heila í bíl.
- Og nú er hann kominn inn á verkstæðið í fimmta skiptið en hann bilaði nú síðast þann 16. Febrúar 2011

Eins og sést af þessu yfirliti þá hefur bíllinn bilað nú fimm sinnum á þremur mánuðum og viðgerð staðið yfir í ansi langan tíma af þessum 3 mánuðum en nú síðast fór hann inn 14 janúar og var ekki afhentur aftur fyrr en í byrjun febrúar, annað langt tímabil var frá 8/12 til 20/12 2010. Þessar úrbætur hafa ekki dugað.

Við höfum farið formlega fram á að fá bílinn bættan en Y hefur neitað því og segist nú í fimmta skiptið vera búinir að gera við bílinn og enn var það sami spíss og í hin skiptin nema nú segjast þeir hafa skipt um raflagnakerfið frá tölvu að spíssnum en þeir hafa áður sagst hafa skipt því út í samtali við okkur í desember.

Við teljum fullreynt að gert verði við bílinn og teljum okkur ekki fært að taka við honum enn einu sinni en þessar bilanir hafa valdið okkur ómældum óþægindum. Sem dæmi þá tók það okkur 5 klst að keyra frá Arnarstapa til Reykjavíkur þar sem bílinn gekk ekki og deginum áður tók það um 2 klst að koma honum frá Stykkishólmi yfir að Arnarstapa en hann fór að ganga illa eftir að komið var framhjá

Vegamótum. Ítrekað þurfti að stoppa bílinn til að hann næði upp snúningi til að halda áfram för. Með okkur voru börnin okkar og voru þau orðin ansi köld og þreytt eftir þessar ökuferð. Þegar bilunin kemur fram þá er stundum hægt að keyra bílinn með miklum gangtruflunum á hægum hraða með því að standa hann í botni en stundum er hann alveg dauður og ráðum við þá ekki við neitt.

Við teljum eins og áður segir fullreynt að gera við bílinn og förum því fram á að Y bæti okkur hann. við höfum sínt mikla þolinmæði í þessu máli og vildum allt gera til að reyna að ljúka því með samkomulagi við Y en það hefur því miður ekki tekist og því leitum við til nefndarinnar um úrskurð í málinu. Eftir að bíllinn hafði bilað þrisvar sinnum förum við í það að reyna að ná samkomulagi við Y með bílaskipti í huga þar reyndist eingöngu vera möguleg skipti á dýrari bíl og þá var okkar bíll metin á uppítökaverði en hinir bílarnir á ásettu verði. Við töldum þetta ekki ásættanlegt og því náðist ekki samkomulag um þetta. Teljum við þetta fullreynt.

Við förum fram á að Y kaupi af okkur bílinn samkvæmt viðmiðunarverði Bíló kerfisins svo þetta verði okkur að tjónlausu.

Einnig förum við fram á skaðabætur þar sem við sitjum upp með aukinn eldsneytikostnað vegna þessa og einnig höfum við verið bíllaus meira og minna síðan bíllinn bilaði 13 janúar.

Helgina 3-5/12 förum við vestur í Stykkishólm og yfir á Arnarstapa. Bíllinn fór að ganga illa á leiðinni yfir á Arnarstapa og tók svo ferðin heim til Rvk þaðan um 5 klst. Við höfðum samband við verkstæði sem ráðlagði kaup á efni til að hreinsa tank og er eftirfarandi kostnaður vegna þessa:

- Þann 3/12 keyptum við efni í tank að ráðleggingum verkstæðis kr. 3.140,-
- Þann 5/12 var aftur keypt efni og eldsneyti af sömu ástæðu kr. 9.614,
- einnig keyptum við síju í bílinn fyrir kr. 15.560 eftir þeirra ráðleggingu.

Þegar bíllinn bilaði vorum við búin að leggja út í umfangsmiklar viðgerðir á bílnum vegna galla í fjórhóladrifi bílisins kr. 97.490,- + 16.045,- og förum við fram á að fá þá viðgerð svo og viðgerð vegna skipta á glóðakertum endurgreiddar kr. 15.230,- + 30.509,-. Við lögðum í þessar viðgerðir á bílnum rétt áður en hann bilar á verkstæði Y og teljum ekki eðlilegt að við þurfum að bera þennan kostnað þegar bíllinn er ekki lengur gangfær vegna þeirra gjörða.

Taka skal fram að við höfum ekki greitt fyrir þær viðgerðir sem Y hefur framkvæmt vegna þessarar gangbilunar og að Y útvegaði okkur bíl til afnota í fyrstu 3 skiptin sem bíllinn bilaði.“

IV

Andsvör seljanda

Kærunefndinni bárust engin andsvör frá seljanda og byggir álitsgerð þessi á grundvelli þeirra gagna sem lágu fyrir nefndinni.

V

Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og Bílabúðar Benna 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 ákvæðum reglugerðar nr. 766/2006 um kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa.

Kaup álitsbeiðanda á bifreiðinni í júní 2006 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 og segir þar í b-lið 2. mgr. 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. Neytandi getur gripið til nokkurra úrræða ef um gallaðan söluhlut er að ræða, sbr. 26. gr. laganna. Hins vegar þarf samkvæmt 27. gr. að tilkynna um gallann innan tiltekinna tímamarka til að geta beitt þeim úrræðum sem löggin tiltaka. Segir svo í 2. mgr. 27. gr. nkpl. nr. 48/2003:

„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.“

Fyrir liggur í málinu að bifreið álitsbeiðanda fór á þjónustuverkstæði seljanda hinn 16. nóvember 2010 til að láta skipta um glóðakerti. Það er mat kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa að glóðakertum sé ekki ætlaður „verulega lengri endingartími en almennt gildi um söluhluti“. Þar af leiðandi gildir að mati kærunefndarinnar tveggja ára kvörtunarfrestur um glóðakerti bifreiðarinnar og getur álitsbeiðandi ekki borið fyrir sig galla í þeim efnum á grundvelli laga nr. 48/2003 um neytendakaup. Þetta þýðir að ekki er hægt að líta á verkstæðiskomu bifreiðarinnar á þeim grundvelli að um úrbætur í samræmi við ákvæði neytendakaupalaga nr. 48/2003 hafi verið að ræða. Hins vegar fellur viðgerð bifreiðarinnar undir lög nr. 42/2000 um þjónustukaup (þkpl), sbr. 1. gr. þeirra laga, sbr. einnig 3. tl. 2. gr. laganna.

Í 3. kafla laga um þjónustukaup er fjallað um galla á seldri þjónustu og þau úrræði sem neytandi getur gripið til þegar seld þjónusta er gölluð. Í 1. mgr. 9. gr. þkpl er tiltekið nánar hvenær seld þjónusta telst vera gölluð. Þar segir m.a. í 5. tl. að seld þjónusta telst vera gölluð ef „árangur verks eða þjónustu verður minni eða hefur minna notagildi en ella fyrir neytanda eftir að áhætta flyst aftur til hans og rekja má orsök þess til vanrækslu seljanda“. Í greinargerð með 5. tl. 1. mgr. 9. gr. þkpl segir svo m.a. að „ef árangur þjónustunnar verður ekki sá sem um var samið og það er ekki á ábyrgð neytanda er þjónustan gölluð, óháð því hvort um sök er að ræða hjá seljanda“. Í skilningi þessa ákvæðis er það mat kærunefndarinnar að þjónusta seljanda við glóðakertaskiptin í nóvember 2010 hafi verið gölluð. Kærunefndin telur að af gögnum málsins megi í sjálfu sér ráða að ekki sé um það deilt í málinu. Aftur á móti deila málsaðilar um hvaða úrræði álitsbeiðandi getur gripið til vegna hinnar gölluðu þjónustu seljanda.

Samkvæmt 1. mgr. 11. gr. þkpl getur neytandi krafist þess að seljandi þjónustu bæti úr göllum ef þjónustan reynist gölluð, nema það valdi seljanda óhæfilegum kostnaði eða verulegu óhagræði. Að sama skapi á seljandi þjónustu rétt á að bæta úr gallaðri þjónustu sinni í samræmi við ákvæði 16. gr. laganna. Ljóst er að úrbætur hafa gengið erfiðlega fyrir sig í málinu og hefur bifreiðin af þeim sökum farið alloft á stuttum tíma inn á verkstæði seljanda. Hins vegar liggur ekki fyrir að úrbætur hafi misfarist enn og aftur þegar bifreiðin fór síðast á verkstæðið. Gegn orðum seljanda um að nú sé búið að gera við bílinn getur kærunefndin að svo stöddu ekki fallist á með álitsbeiðanda að „fullreynt“ sé að gera við bifreiðina. Það er því mat kærunefndarinnar að úrbætur hafi átt sér stað, a.m.k. fyrst um sinn, í samræmi við ákvæði laganna. Þá er það mat kærunefndar að sem stendur sé engin lagaleg skilyrði fyrir hendi svo álitsbeiðandi geti nú krafist þess að seljandi kaupi bifreiðina vegna galla á seldri þjónustu á grundvelli þjónustukaupalaga nr. 42/200, ekki frekar en skilyrði fyrir því að rifta kaupunum frá 2006 á grundvelli neytendakaupalaga nr. 48/2003 séu uppfyllt.

Í 15. gr. þjónustukaupalaga er fjallað um rétt neytanda til skaðabóta vegna galla á seldri þjónustu. Þar segir að verði neytandi fyrir tjóni vegna gallaðrar þjónustu eigi hann rétt til skaðabóta nema seljandi þjónustunnar sýni fram á að gallinn verði ekki rakinn til vanrækslu hans. Kærunefndin álitur að vanræksla seljanda hafi átt sér stað og þar af leiðandi eigi álitsbeiðandi rétt á að fá tjón sitt bætt sem rekja má til hinnar gölluðu þjónustu. Nauðsynlegt er því að meta hvert tjón álitsbeiðanda er vegna vanrækslu seljanda. Í álitsbeiðni fer álitsbeiðandi fram á bætur fyrir aukinn eldsneytiskostnað sem rekja má til ástands bifreiðarinnar eftir gallaða þjónustu seljanda. Þá fer álitsbeiðandi fram á að fá bættan kostnað vegna kaupa á sérstöku efni til að hreinsa tank, en efnið var keypt fyrir 3.140 krónur eftir ráðleggingu bifreiðaverkstæðis. Sama efni var svo keypt öðru sinni ásamt eldsneyti fyrir 9.614 krónur. Einnig fer álitsbeiðandi fram á að fá kostnað vegna kaupa á sérstakri síu fyrir 15.560 bættan, en sían var einnig keypt eftir ráðleggingu bifreiðaverkstæðis. Þá fer

álitsbeiðandi fram á að fá bættan kostnað vegna nýlegrar viðgerðar á fjórhjóladrifi bifreiðarinnar, en sú viðgerð var framkvæmd skömmu áður en glóðakertaskiptin áttu sér stað og kostaði samkvæmt álitsbeiðni samtals 113.535 krónur. Loks krefst álitsbeiðandi þess að seljandi endurgreiði sér kostnað við glóðakertaskiptin í nóvember 2010, samtals í kringum 45.000 krónur.

Það er mat kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa að það tjón álitsbeiðanda sem fjallað er um hér felist einvörðungu í útlögðum kostnaði eftir að þjónusta seljanda við glóðakertaskiptin misfórst og rekja má til þeirra mistaka. Þar sem hvorki liggja fyrir gögn um bensíneyðslu, né kvittanir fyrir kaupum á framangreindum hreinsiefnum eða síum né kvittanir fyrir kostnaði vegna bílaleigubíla verður að telja að álitsbeiðandi hafi ekki sýnt fram á það með nægjanlegum hætti hvaða kostnaði hann hefur orðið fyrir. Getur kærunefndin því ekki litið öðruvísi á en að þessir þættir séu of óljósir og ósannaðir. Hins vegar liggja fyrir í málinu tveir reikningar frá þjónustuverkstæði seljanda varðandi glóðakertaskipti í nóvember 2010. Kostnaður samkvæmt þeim, sem rekja má til glóðakertaskiptanna, er samtals 45.739. Er það mat kærunefndarinnar að í ljósi gallaðrar þjónustu seljanda og ítrekaðra mistaka við úrbætur eigi álitsbeiðandi rétt á verulegum afslátti á verði þjónustunnar, sbr. 13. gr. þkpl. Telur kærunefndin hæfilegan afslátt vera 35.000 krónur.

VI

Álitsorð

Kröfu X, álitsbeiðanda, um kaup Y, seljanda, á bifreiðinni xx-000 af álitsbeiðanda, er hafnað. Y, seljandi, greiði X, álitsbeiðanda, 35.000 krónur í skaðabætur vegna gallaðrar þjónustu.

Áslaug Árnadóttir
formaður

Ólafur Reynir Guðmundsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir