

**M-126/2011. Álit 24. apríl 2012.**

## **Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa**

Hinn 24. apríl 2012 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-126/2011.

### **I**

#### **Álitaefni og kröfugerð**

Hinn 29. desember 2011 bað X, hér eftir nefndur álitsbeiðandi um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á notaðri bifreið af Y, hér eftir nefndur seljandi. Telur álitsbeiðandi bifreiðina vera haldna göllum og gerir körfu um að seljandi endurgreiði útlagaðan viðgerðarkostnað ásamt því að bæta úr göllum, sem ekki hafa nú þegar verið lagfærðir, álitsbeiðanda að kostnaðarlausu.

### **II**

#### **Málsmeðferð kæruneftndarinnar**

Með bréfi, dags. 4. janúar 2012 var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og var tveggja vikna frestur veittur til að skila þeim. Andsvör seljanda bárust nefndinni 18. janúar 2012. Hinn 19. janúar 2012 voru álitsbeiðanda send andsvörin til upplýsinga og bent á heimild hans til að hafa uppi athugasemdir vegna andsvaranna. Hann nýtti sér þá heimild og skilaði athugasemdum sínum 25. janúar. 2012. Seljandi fékk athugasemdir álitsbeiðanda sendar til upplýsinga þann 26. janúar 2012 og var einnig gefinn kostur á að koma sínum athugasemdum á framfæri við nefndina ef einhverjar væru.

### **III**

#### **Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda**

Í álitsbeiðninni kemur fram að álitsbeiðandi keypti bifreiðina xx-000 þann 3. maí 2011. Bifreiðin er af gerðinni Mazda 6, skutbíll, árgerð 2007 og var fyrsti skráningardagur 8. maí s.á. Var kaupverð kr. 2.050.000. Þá kemur enn fremur fram að bifreiðin sé innflutt og þjónustuð af seljanda frá upphafi.

Þá segir í álitsbeiðninni:

„Í nóvember 2011 bilaði samlæsing bifreiðarinnar jafnt sem undirritaður [sic] tók eftir því að gólfmotta bifreiðarinnar er laus frá gólfi bifreiðarinnar bæði farþega og bílstjóra megin. Gert er grein fyrir öllu þessu í framlögðum tölvupósti undirritaðs til Y dags. 16.nóvember 2011.“

Meðfylgjandi álitsbeiðninni eru umrædd tölvupóstskipti. Þar kemur fram að álitsbeiðandi lét vita af ofangreindum göllum þann 16. nóvember. Í framhaldinu var bifreiðin sett í bilanagreiningu.

Í álitsbeiðni segir orðrétt:

„Y bauðst til þess að skoða ökutækið og meta hvað væri að. í [sic] ljós kom eins og vitað var að samlæsing var ónýtt og að teppin væru laus. Undirritaður bað Y þá að skoða hvað væri að rúðupiss-sprautum bifreiðarinnar sem sprautuðu aðallega í húddið í stað framrúðunnar. Kom þá í ljós að leiðslur væru stíflaðar og að þær þyrfti að laga. Y hringdi í undirritaðan og lét vita af þessum þremur vandamálum sem þyrfti að laga og gerði grein fyrir kostnaði. Kostnaður við að laga samlæsingu var um kr. 40.000 og bað undirritaður Y um að það yrði lagað enda öðruvísi vont að komast inn og útúr bifreiðinni, sbr. framlögð kvittun. Undirritaður greiddi

fyrir þessa viðgerð með fyrirvara um að hann teldi 5 ára reglu neytendaábyrgðar ná yfir samlæsingar og að þeim hlyti að vera ætlaður lengri líftími en raunin hefði orðið.“

Í meðfylgjandi reikning dags. 21. desember kemur fram að hurðarspjöld í vinstri framhurð hafi verið fjarlægð og ný sett í staðinn, skipt hafi verið um læsingu í vinstri framhurð og fyllt hafi verið á rúðuvökva samtals fyrir kr. 43.551.

Þá segir ennfremur í álitsbeiðni:

„Í sama símtali lét Y undirritaðann [sic] vita að eina leiðin til að laga teppi bifreiðarinnar væri að kaupa eitthvern [sic] pakka sem Mazda seldi og væri ætlaður til þess að laga þetta vandamál sem Y viðurkenndi á sama tíma að væri alþekkt í þessum bifreiðum. Enda er ljóst að ef til er sérstakur viðgerðarpakki að vandamálið er þekkt. Viðgerðarpakinn átti að kosta um kr. 30.000. Undirritaður þekkir sjálfur til einnar bifreiðar sömu tegundar sem hefur nákvæmlega sama vandamál en skráningarnúmer hennar er LI451. Það sama á við hér að mati undirritaðs og um samlæsingar bifreiðarinnar en teppum bifreiðar sem gengið er um með venjulegum hætti hlýtur að vera ætlaður lengri líftími en raun ber vitni. Undirritaður keypti ekki þann pakka sem Y bauð uppá til að lagfæra vandamálið af þeim sökum að hann hafði hreinlega ekki efni á því samhliða því að láta laga samlæsingarnar. Varðandi rúðupiss-sprautur bifreiðarinnar er það að segja að vera má að eðlilegt sé að þær stíflist. En enn á ný er undirritaður nokkuð viss um að slíkt hljóti að eiga að endast í meira en 5 ár hið minnsta. Undirritaður lét ekki laga þetta vandamál af sömu ástæðum og að hann lét ekki laga laus teppi bifreiðarinnar. Lagfæring á rúðupissi átti að kosta um kr. 20.000.

Y hefur alfarið neitað að koma til móts við undirritaðann [sic] og lagfæra eitthvað af þessum þremur vandamálum sbr. framlögð tölvupóstsamskipti aðila og samtöl í síma og samtal á staðnum (hjá Y) þegar undirritaður greiddi fyrir lagfæringu á samlæsingu.“

Gerir álitsbeiðandi eftirfarandi kröfur:

„Undirritaður gerir kröfu til þess að Y verði gert að endurgreiða undirrituðum útlagðan kostnað vegna lagfæringar á samlæsingum bifreiðarinnar xx-000 enda sé þeim ætlaður lengri líftími en 5 ár.

Undirritaður gerir kröfu til þess að Y lagfæri teppi bifreiðarinnar xx-000 og tryggi þar með að teppin séu föst við gólf bifreiðarinnar og þau haldi ekki áfram að losna. Til vara er gerð sú krafa hér að Y afhendi undirrituðum viðgerðarpakka þann sem þeir hafa og er ætlaður til þess að lagfæra galla á teppum ökutækisins og aðstoði svo undirritaðan [sic] við að bæta úr gallanum. Allt þetta sé gert án kostnaðar fyrir undirritaðan.

Undirritaður gerir kröfu til þess að Y lagi á sinn kostnað rúðupiss-sprautur bifreiðarinnar xx-000 með því að losa um stíflur með þeim hætti að rúðupiss fari á framrúðu hennar en ekki húdd.

Undirritaður telur alla framangreinda galla eiga undir 27.gr. neytendakaupalaga, svokallaða 5 ára reglu. Öllum ofangreindum hlutum bifreiðarinnar hljóti að vera ætlaður lengri líftími en 5 ár og raunar mun lengri en það. Laus teppi séu þekkt vandamál í bifreiðum sömu tegundar en það sanni að um galla sé að ræða. Y hefur enda í fjölmörgum samtölum við undirritaðan viðurkennt að um þekkt vandamál sé að ræða. Samlæsingum bifreiða sé að öllu eðlilegu ætlaður jafn langur líftími og bifreiðinni sjálfri enda ekki hægt að komast inn og út úr nýlegum bifreiðum án þess að hún virki eins og henni er ætlað.“

#### IV Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda segir:

„Skv. skilmálum framleiðanda, Mazda Motor Corporation eru Mazda bifreiðar seldar með þriggja ára kvörtunarrétti. Framleiðandi framlengir þannig almennan tveggja ára kvörtunarrétt um eitt ár að því gefnu að bifreiðin sé þjónustuð skv. stöðlum framleiðandans.

Bifreiðin xx-000 var seld 07.05.2007 með umræddum þriggja ára kvörtunarrétti og er X ekki aðili að þeim samningi. X kaupir bílinn í maí 2011 og er Y ekki aðili að þeim viðskiptum.

Í nóvember 2011 eða fjórum og hálfu ári eftir nýskráningardag kom kvörtun frá núverandi eiganda að bifreiðinni, X um að samlæsingar væru bilaðar, að teppi væri losnað frá festinum [sic] og eins var kvartað yfir rúðupissi þegar komið var með bílinn til skoðunar í des 2011.

Krafa X er að Y lagfæri ofangreindar athugasemdir.

Við skoðun Y kom í ljós að einangrun í teppi bifreiðarinnar (filt) hafði troðist niður undir mottu h/m sem olli því að hún dróst út úr festingu, að rofi sambyggður samlæsingamótor v/m að framan virkaði ekki og rúðupiss, slöngur/spíssar væru hálfstíflaðir og þyrftu hreinsunar við, líklega [sic] vegna einhverra óhreininda sem komist hafi í kútinn við áfyllingu rúðuvökva eða með öðrum hætti. Tekið skal fram að Y bauð X bilanagreiningu á þessum hlutum án kostnaðar.

Y getur ekki tekið undir að þó teppi hafi losnað frá festingu þá geti það talist galli enda einn af þeim hlutum bílsins sem slitna við notkun og þurfa eðlilegt viðhald.

Framleiðandi Mazda bifreiða útvegar líkt og um flesta aðra framleiðendur viðgerðarhluti fyrir sína bíla. Þó til sé viðgerðarsett vegna teppis þá er það engin viðurkenning um galla heldur hefur meira að gera með viðhald bílsins.

Umræddir hlutir geta ekki annað en talist til lítilla íhluta í bifreið og ekki með nokkru móti hægt að gera kröfur um verulega lengri ábyrgðartíma þeirra en alment [sic] gerist.

Viðgerðarkostnaður vegna þessara íhluta bifreiðarinnar getur ekki heldur með nokkru móti talist stór hluti af andvirði bifreiðarinnar.

Y getur því ekki fallist á kröfur X.“

#### V Athugasemdir álitsbeiðanda við andsvör seljanda

Í athugasemdum álitsbeiðanda við andsvör seljanda segir m.a. orðrétt:

„Það er rétt að undirritaður keypti bifreiðina ekki fyrr en í maí 2011 en það er þrátt fyrir það alranget að undirritaður hafi ekki kvörtunarrétt/réttinn til lagfæringa. Nægir um þetta að benda til 1.mgr. 35.gr. laga um neytendakaup en þar segir að neytandi geti borið gallakröfu sína á hendur seljanda fram gegn fyrri söluaðila (Y í þessu tilviki) ef sams konar krafa vegna gallans verður höfð uppi af seljanda eða öðrum sem öðlast hefur hlutinn frá fyrri söluaðila. Það má líka benda á þá staðreynd að sá er seldi mér bílinn þyrfti líklega ekki að halda sömu kröfu uppi á hendur fyrri söluaðila (Y) þar sem hann er starfsmaður félagsins og eftir sem undirritaður kemst næst þjónustustjóri þeirra á Akureyri. Þrátt fyrir það er ljóst að um er að ræða galla sem seljandi gæti og myndi að öllu eðlilegu halda uppi á hendur fyrri söluaðila.“

Hvað varðar andsvör seljanda um að seljandi hafi boðið álitsbeiðanda bilanagreiningu án kostnaðar segir álitsbeiðandi það vera rétt og sé fyrir það þakklátur. Komið það hins vegar ekki í veg fyrir að seljanda sé skylt að laga þá galla sem á bifreiðinni eru.

Hvað varðar andsvör seljanda um að umræddir hlutir geti ekki annað en talist til lítilla íhluta í bifreið og sé því ekki hægt að gera kröfu um verulega lengri ábyrgðartíma en almennt gerist og ekki sé um viðurkenningu seljanda að ræða þótt til sé viðgerðarsett vegna teppis segir álitsbeiðandi:

„Í fyrsta lagi þá er undirritaður ekki sammála um að samlæsingar og teppi séu litlir [sic] íhlutir bifreiðar. Það var svo komið að undirritaður átti í vandræðum með að komast inn og út úr bifreiðinni vegna samlæsinga hennar, það er frekar bagalegt að geta ekki notað ökutæki sem er ekki eldra en 4 ára vegna þess að ekki er hægt að komast inn í það. Enn bagalegra er að vera læstur inní eigin bifreið vegna sama vandamáls. Teppi bifreiðarinnar eru einnig stór íhlutur að mati undirritaðs enda ljóst að benda þarf á gallann þegar bifreiðin verður seld og mun það annað hvort stuðla að því að mun erfiðara verður að selja hana en ella eða að lækka þarf söluverðið ríflega svo að mæta megi viðgerðarkostnaði sem kaupandi hlýtur af þessu. Varðandi slöngur/spíssa sem sprauta rúðupissi á rúður bifreiðarinnar þá er ekki ljóst að það sé heldur lítil íhlutur enda um að ræða mikilvægt öryggis atriði bifreiðarinnar, gluggar sem ekki er hægt að sjá vel út um geta valdið stórhættu í umferðinni.

Þá skiptir ekki máli hvort um sé að ræða litla eða stóra íhluti heldur skiptir máli hvort þeim sé ætlaðir lengri endingartími en hefðbundin ábyrgð nær til. Undirrituðum þykir ótrúlegt ef teppi bifreiðarinnar og samlæsingar eiga ekki að eiga lengri endingartíma en 2-3 ár og væri það þá merki um verulega vonda framleiðsluhætti. Undirritaður fullyrðir að hann hafi aldrei komið inní bifreið með lausu teppi sama hversu gömul hún er að undanskyldum þeim Mözdu 6 bifreiðum sem hann hefur orðið var því þennan galla í, sbr. meðfylgjandi myndir. Það er ferlegt að eiga bifreið frá því 2007, ekna 60.000+ km, að verðmæti vel yfir kr. 2.000.000,-, en að sitja inní henni er eins og einhverri druslu því öll teppi eru rifin frá festinginum [sic] og gólfi. Á það skal bent enn á ný að sama vandamál er byrjað að eiga sér stað bílstjóra megin í bifreiðinni sbr. meðfylgjandi mynd.[...]

Undirritaður heldur sig við þá fullyrðinu að ef til er viðgerðarsett til að laga teppi sem losnar þá sé það viðurkenning á galla! Þetta er þekkt vandamál í Mazda 6 bifreiðum eins og þeirri sem undirritaður er eigandi að. Að þetta sé þekkt vandamál og að útbúið hafi verið sérstakt viðgerðarsett varpar ljósi á afstöðu Mazda til gallans!“

Þá mótmælir álitsbeiðanda þeim andsvörum seljanda að viðgerðarkostnaður vegna þessara íhluta bifreiðarinnar geti ekki heldur með nokkru móti talist stór hluti af andvirði bifreiðarinnar og segir:

„Andvirði bifreiðarinnar kemur þessu hreint ekkert við. Á ný er bent á að það er ekki verðmæti eða stærð íhluta og viðgerða sem skipta máli í þessu samhengi heldur hvort íhlut sé ætlaður lengri endingartími en 2-3 ár og ábyrgð seljanda nær til.

Að lokum vill undirritaður koma því á framfæri að ekki sé hægt að kenna umgengni um bifreiðina um það að teppi hennar sé laus. Í fyrsta lagi er í þessu samhengi bent á að um þekkt vandamál er að ræða í þessari tegund bifreiða, sbr. myndir. Í öðru lagi skal á það bent að sjaldgæft er að setið sé farþegamegin frammí bifreiðinni enda notar konan mín hana til þess að skutla barni í leiksskólann og koma sjálfri sér í skóla. Undirritaður fær sjálfur far í vinnu 4 daga vikunnar að lágmarki. Þegar undirritaður notar bifreiðina sjálfur í vinnu er það vegna þess að konan mín er heima þann daginn og því ekki um það að ræða að hún sitji við hlið mér í farþegasætinu.“

## VI

### Úr gögnum málsins

Með gögnum málsins fylgdu einnig ljósmyndir af umræddu teppi í xx-000. Sést þar að teppið hefur losnað farþegamegin að framan og einnig er teppið byrjað að losna frá innréttingum bílstjóragegin. Þá fylgir einnig mynd sem álitsbeiðandi segir vera af sama vandamáli í bifreiðinni xx-000.

## VII

### Niðurstaða kæruneftndarinnar

Kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og seljanda 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. Viðskipti aðila falla undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup, sbr. 1.- 3. mgr. 1. gr. laganna.

Við afgreiðslu málsins hefur kæruneftndin leitað aðstoðar sérfræðings, sbr. heimild í 2. mgr. 4. gr. reglugerðar nr. 766/2006.

Álitsbeiðandi hefur kosið að beina kröfum sínum að upphaflegum seljanda bifreiðarinnar, Y en ekki þeim sem seldi álitsbeiðanda bifreiðina. Eins og málið liggur fyrir kæruneftndinni verður að telja álitsbeiðanda þetta heimilt, sbr. ákvæði 1. mgr. 35. gr. laga um neytendakaup.

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.

Komi fram galli á söluhlut verður neytandi að tilkynna seljanda innan ákveðinna tímamarka að hann muni bera fyrir sig galla á söluhlutnum en geri hann það ekki glatar hann rétti gagnvart seljanda vegna gallans. Í 27. gr. neytendakaupalaga er kveðið á um þessi 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 hlutnum var veitt viðtaka. Þetta gildir ekki ef seljandi hefur í ábyrgðaryfirlýsingu eða öðrum samningi tekið á sig ábyrgð vegna galla í lengri tíma.

Kæruneftndinni þykir rétt að taka hér fram 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 um neytendakaup, en þau lög eru óundanþæg, sbr. 1. málslið 1. mgr. 3. gr. Að því er ábyrgð seljanda á söluhlut varðar skiptir ekki máli hverjir kunna að vera samningar sem seljandi söluhlutar hefur gert við framleiðanda hans þar um.

Snýr ágreiningur aðila að göllum sem álitsbeiðandi telur vera á samlæsingabúnaði, rúðuvökvabúnaði og teppi bifreiðar sinnar. Samkvæmt gögnum málsins kvartaði álitsbeiðandi vegna galla á samlæsingabúnaði og teppi í nóvember 2011 og vegna rúðuvökvabúnaðar í desember s.á. Þar sem bifreiðin er nýskráð í maí 2007 var hún því rúmlega fjögurra ára er álitsbeiðandi kvartaði yfir umræddum göllum.

Er það mat kæruneftndar lausfjár- og þjónustukaupa að rúðuvökvabúnaður, samlæsingabúnaður og teppi séu ekki íhlutir í bifreið sem verði ætlaður verulega lengri endingartími en almennt gerist um söluhlut. Telur nefndin að þar spili inn í ýmsir umhverfisþættir, almenn umhirða og þjónusta.

Í þessu sambandi er rétt að taka fram að ekki skiptir máli varðandi kvörtunarfrest samkvæmt neytendakaupalögum þótt svo kunni að vera að samskonar galla sé að finna í bifreiðum sömu tegundar sem kæruneftndin fullyrðir ekkert um að leitt hafi verið í ljós.

Fer kvörtunarfrestur vegna gallanna því eftir 1. málslið 2. mgr. 27. gr. og þar sem álitsbeiðandi kvartaði ekki við seljanda innan framangreinds frests er ekki hægt að taka kröfu hans á hendur seljanda vegna framangreindra galla til greina.

Það er mat kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa að kvörtun álitsbeiðanda sé of seint fram komin og hafna beri því kröfum álitsbeiðanda.

## VIII

### Álitsorð

Kröfum álitsbeiðanda, X, er hafnað.

---

Áslaug Árnadóttir

---

Lárus M.K. Ólafsson

---

Hildigunnur Hafsteinsdóttir