

## Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 20. janúar 2020 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-24/2019.

### I

#### Álitaefni og kröfugerð

Þann 21. mars 2019 bað X, hér eftir álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á bifreið af fyrirtækinu Y, hér eftir seljandi. Álitsbeiðandi segir bifreiðina gallaða og krefst aðallega riftunar á kaupunum en til vara greiðslu skaðabóta vegna viðgerðarkostnaðar.

### II

#### Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 21. mars 2019, var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og var honum veittur tveggja vikna frestur til að skila þeim. Álitsbeiðni var aftur send til seljanda þann 16. apríl 2019 og honum gefinn kostur á að skila inn andsvörum. Seljandi nýtti sér þá heimild og bærust andsvörin 30. apríl 2019. Álitsbeiðanda voru send andsvör seljanda þann 2. maí 2019 og honum veittur kostur á að senda inn athugasemdir við andsvör seljanda. Álitsbeiðandi nýtti sér þá heimild og bærust athugasemdirnar 7. maí 2019. Frekari athugasemdir bærust ekki til nefndarinnar. Með bréfi, dags. 15. nóvember 2019, var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

### III

#### Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi festi kaup á notaðri bifreið af gerðinni Skoda Octavia, árgerð 2011, af seljanda þann 25. júní 2018 fyrir 1.190.000 krónur. Bifreiðinni hafði verið ekið um 154.000 km við kaupin. Seljandi hafði stuttu áður keypt bifreiðina af tiltekinni bílaleigu.

Í janúar árið 2019 segir álitsbeiðandi að bilun hafi komið upp í gírkassa bifreiðarinnar en bifreiðin virtist eiga í erfiðleikum með að skipta um gír. Álitsbeiðandi fór því með bifreiðina í skoðun á verkstæði þar sem í ljós kom m.a. að sjálfsskipting bifreiðarinnar festist í gírurum 1, 3 og 5. Viðgerð fór ekki fram á verkstæðinu en álitsbeiðanda var bent á að hafa samband við umboðsaðila Skoda bifreiða á Íslandi. Álitsbeiðandi gerði það og fékk þær upplýsingar frá umboðsaðilanum að tvær innkallanir hafi verið gefnar út frá framleiðanda árið 2017 sem ekki hafi verið sinnt af eiganda bifreiðarinnar. Voru innkallanirnar vegna „loftflæði beini[s]“ og vegna „gírolíu, síu og uppfærslu vegna gír“. Var álitsbeiðanda ráðlagt að mæta með bifreiðina og láta framkvæma innkallanirnar sem álitsbeiðandi gerði.

Fyrri innköllunin var framkvæmd hjá verkstæði umboðsaðilans en ekki sú seinni. Taldi starfsmaður verkstæðisins að sögn álitsbeiðanda að það væri tilgangslaust vegna bilunar í gírkassa bifreiðarinnar. Var álitsbeiðanda bent á að fara með bifreiðina í ítarlega bilanagreiningu til að staðfesta hvers eðlis bilunin væri. Álitsbeiðandi fékk tíma í bilanagreiningu 21. febrúar 2019.

Niðurstaða bilanagreiningarinnar var sú að skipta yrði um „mechatronics“ og kúplingu í sjálfsskiptingu bifreiðarinnar. Var áætlaður kostnaður viðgerðarinnar 653.926 krónur. Að sögn álitsbeiðanda taldi starfsmaður verkstæðisins sig geta fullyrt að ástandið á sjálfsskiptingu bifreiðarinnar væri afleiðing þess að viðhaldi og eftirliti hafi ekki verið sinnt vegna innköllunarinnar. Benti starfsmaðurinn á að sjálfsskipting slíkra bifreiða ætti að endast í

a.m.k. um 300.000 km. akstur. Álitsbeiðandi leitaði í kjölfarið til verkefnastjóra umboðsaðila Skoda bifreiða hér á landi og óskaði eftir upplýsingum um það hvers vegna bifreiðar af þessari gerð voru innkallaðar vegna sjálfsskiptingar. Í svari verkefnastjórans, sem liggur fyrir í gögnum málsins, segir að innköllunin hafi verið nauðsynleg þar sem efnahvörf í gírolúu gætu valdið skammhlaupi í gírkassaboxi, þ.e. mechatronic, og sprengt öryggi. Ef það gerist segir í svari verkefnastjórans að hætta sé á að kúpling bifreiðarinnar hætti að virka. Álitsbeiðandi kveðst hafa fengið staðfest að bifreiðin hafi aldrei farið í þjónustuskoðun hjá umboðinu og innköllunum hafi ekki verið sinnt.

Álitsbeiðandi hafði í kjölfarið samband við bílasöluna sem hafði milligöngu um kaupin og óskaði eftir að haft yrði samband við seljanda og honum tilkynnt að álitsbeiðandi væri ósáttur við ástand bifreiðarinnar. Svör seljanda voru þess efnis að seljandi hafi aðeins átt bifreiðina í nokkra daga og álitsbeiðandi ætti að leita til bílaleigunnar sem átti bifreiðina áður. Álitsbeiðandi hafði því samband við bílaleiguna og fékk þau svör að bílaleigan taldi sig ekki heldur bera ábyrgð í málinu. Síðar fékk álitsbeiðandi frekari svör frá seljanda þess efnis að hann og starfsmaður bílaleigunnar hafi rætt saman og telji sig hvorugir bera ábyrgð í þessu máli. Þeir séu þó tilbúnir að borga 80.000 krónur hvor um sig fyrir viðgerðarkostnað ef álitsbeiðandi getur sýnt fram á kvittun fyrir viðgerðinni.

Álitsbeiðandi telur að bilun í gírkassa bifreiðarinnar stafi beinlínis af því að innköllun var ekki sinnt af hálfu fyrri eiganda bifreiðarinnar, en árið 2017 var bifreiðin í eigu bílaleigunnar. Segir álitsbeiðandi að tengingin sé ljós þegar gögn málsins eru borin saman, þ.e. bilanagreining verkstæðisins og svar umboðsins um ástæðu innköllunarinnar, enda sé um sömu bilun að ræða í báðum tilvikum. Álitsbeiðandi bendir á að hann hafi ekki getað séð ástand sjálfsskiptingar bifreiðarinnar fyrir kaupin þar sem það var ekki mögulegt nema með því að fara með bifreiðina á verkstæði til að láta opna gírkassann og rannsaka hann ítarlega. Álitsbeiðandi segir að ef hann hefði fengið upplýsingar um að tvær innkallanir hefðu verið gefnar út vegna bifreiðarinnar, en þær hefðu ekki verið framkvæmdar, hefði álitsbeiðandi ekki fest kaup á bifreiðinni.

Álitsbeiðandi krefst þess aðallega að kaupunum verði rift og álitsbeiðandi fái kaupverð bifreiðarinnar endurgreitt vegna galla í gírkassa bifreiðarinnar. Til vara krefst álitsbeiðandi þess að seljandi greiði viðgerðarkostnað að fullu vegna bilunarinnar.

#### IV

##### Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda kemur fram að seljandi festi kaup á bifreiðinni 24. maí 2018 af tiltekinni bílaleigu og var bifreiðinni í kjölfarið ekið beint á bílasölu. Þar stóð bifreiðin þar til álitsbeiðandi festi kaup á henni þann 25. júní 2018. Seljandi kveðst hafa fengið afhenta þjónustubók með bifreiðinni og álitsbeiðandi hafi einnig fengið þjónustubókina. Þar hafi ekkert bent til annars en að allt væri „með felldu“ enda hafi bifreiðin verið keypt af stórrí bílaleigu sem starfi undir alþjóðlegu merki. Að sögn seljanda hefur umrædd bílaleiga heimild frá umboðsaðila bifreiðarinnar til að þjónusta bifreiðar í sinni eigu. Seljandi bendir á að bifreiðin hafi verið sjö ára við kaupin og verið ekið 154.000 km. Álitsbeiðandi hafi því mátt búast við að þörf væri á mun meira viðhaldi en við kaup á nýjum bifreiðum.

Seljandi tekur fram að hann hafi ekki átt í samskiptum við álitsbeiðanda heldur aðeins við bílasöluna sem hafði milligöngu um kaupin eða skyldmenni álitsbeiðanda. Starfsmaður bílasölnnar hafði samband við seljanda þegar tæplega átta mánuðir voru liðnir frá kaupunum vegna meints galla í bifreiðinni. Seljandi bendir á að þá hafði bifreiðinni verið ekið um 28.000 km frá kaupunum. Bifreiðinni hafði því verið ekið um 3.500 km á mánuði eða tæplega 120 km á dag. Bendir seljandi á að það sé töluvert meira en meðalkeyrsla og nefnir í samanburði að keyrsla hans á heilu ári sé um 15.000 til 17.000 km með fimm manna fjölskyldu. Keyrsla álitsbeiðanda væri hins vegar um 48.000 km á einu ári miðað við akstur hans í rúmlega sjö

mánuði. Seljandi bendir á að starfsmaður verkstæðisins hafi ekki staðfest að bilun bifreiðarinnar stafi af því að innköllun var ekki sinnt heldur hafi hann aðeins sagt að svo gæti verið. Er því ekki um sönnun á galla að ræða að mati seljanda. Seljandi kveðst hafa óskað eftir staðfestingu frá bílasalanum um að bilun bifreiðarinnar stafi af því að þjónusta bílaleigunnar hafi ekki verið fullnægjandi en slík staðfesting hafi ekki enn borist.

Seljandi tekur fram að margt geti gerst þegar bifreið er ekið 28.000 km vegalengd og á sjö mánuðum. Þá bendir seljandi á að um fyrstu bifreið áljátsbeiðanda sé að ræða og miðað við aldur hafi hann ekki haft bílpróf lengi. Seljandi kveðst ekki hafa upplýsingar um það hvernig meðferð bifreiðin hafi fengið í eigu áljátsbeiðanda og hann geti ekki vitað hvort áljátsbeiðandi hafi farið illa með bifreiðina. Þá kveðst seljandi ekki geta vitað hvernig, hvar og við hvaða aðstæður bifreiðinni hafi verið ekið frá því að áljátsbeiðandi festi kaup á henni.

## V

### **Athugasemdir áljátsbeiðanda við andsvör seljanda**

Í athugasemdum sínum við andsvör seljanda segir áljátsbeiðandi að faðir hans hafi séð um mál þetta fyrir hann líkt og seljanda sé kunnugt um. Samskipti aðila hafa aðeins farið fram í gegnum starfsmenn bílasölnunnar sem hafði milligöngu um kaupin að sögn áljátsbeiðanda, að undanskildum örfáum samtölum í síma. Hafa starfsmenn bílasölnunnar afhent seljanda öll gögn vegna málsins.

Áljátsbeiðandi telur að hann þurfi ekki að verja sína „aksturshæfileika“ eða almenna skynsemi við meðferð á kostnaðarsömum hlutum líkt og bifreiðum. Áljátsbeiðandi bendir hins vegar á ýmsa aðila sem gætu veitt upplýsingar um aksturshæfni áljátsbeiðanda og meðferð hans á bifreiðinni. Áljátsbeiðandi kveðst hafa ekið bifreiðinni reglulega leiðina frá Melahverfi í Hvalfjarðarsveit yfir í Borgarfjörð frá kaupunum, en bendir á að bundið slitlag sé alla leið og varla eina misfelli að finna á veginum.

Áljátsbeiðandi segir rangt að þjónustubók hafi fylgt bifreiðinni þar sem engin slík gögn var að finna í bifreiðinni. Áljátsbeiðandi kveðst hins vegar hafa skoðað bifreiðina vel fyrir kaupin ásamt bifvélavirkja og kom ekkert athugunarvert í ljós við skoðun. Áljátsbeiðandi telur ekki unnt að gera þær kröfur til kaupanda að taka bifreiðar í sundur til að sjá nákvæmlega hvert ástand bifreiðarinnar er fyrir kaupin. Þá sé ekki heldur hluti af rannsóknarskyldunni að leggjast í rannsóknarvinnu til að finna út hvort mögulega liggja fyrir innkallanir á bifreiðina sem ekki hafi verið sinnt sem geti valdið því að girkassi bifreiðarinnar skemmist. Segir áljátsbeiðandi að ábyrgðin á að fara með bifreiðina í skoðun vegna innköllunarinnar geti ekki legið hjá öðrum en bílaleigunni, sem seljandi keypti bifreiðina af. Áljátsbeiðandi bendir einnig á að ábyrgð seljanda samkvæmt lögum falli ekki niður við afhendingu þar sem galli getur komið í ljós síðar.

Áljátsbeiðandi telur gögn málsins sýna fram á að bílaleigan hafi selt seljanda bifreiðina haldna leyndum galla þar sem bílaleigan hafði ekki sinnt innköllun framleiðanda. Telur áljátsbeiðandi óásættanlegt að hann verði fyrir umfangsmiklu fjárhagslegu tjóni vegna kaupa á bifreið sem haldin var galla sökum þess að fyrri eigendur hafi ekki sinnt sinni skyldu um viðhald bifreiðarinnar.

Áljátsbeiðandi kveðst hafa takmarkað tjón sitt eins og hann mögulega gat. Var áljátsbeiðanda ráðlagt af verkstæði að aka bifreiðinni ekki í núverandi ástandi. Lét áljátsbeiðandi því skila inn skráningarnúmeri bifreiðarinnar og sagði upp tryggingum til að takmarka eigin kostnað. Hins vegar hefur áljátsbeiðandi þurft að greiða mánaðarlega afborgum af bifreiðaláni vegna kaupanna sem er um 30.000 krónur á mánuði.

## VI

### 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. Ágreiningur aðila fellur undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup.

Líkt og að framan er rakið keypti álitsbeiðandi bifreið af gerðinni Skoda Octavia, árgerð 2011, af seljanda þann 25. júní 2018 fyrir 1.190.000 krónur. Bifreiðinni hafði verið ekið 154.000 km við kaupin. Í gögnum málsins er staðfest að sjálfsskipting bifreiðarinnar bilaði í seinnihluta janúarmánaðar árið 2019 en þá voru liðnir rúmlega sjö mánuðir frá því að álitsbeiðandi festi kaup á bifreiðinni. Þegar bifreiðin var í eigu þriðja aðila árið 2017 var að sögn álitsbeiðanda gefin út innköllun frá framleiðanda bifreiðarinnar, en innköllunin var m.a. vegna gírolú í bifreiðinni. Fyrri eigandi fór ekki með bifreiðina til umboðsaðila vegna innköllunarinnar og telur álitsbeiðandi að bifreiðin hafi verið haldin galla við kaupin af þeim sökum.

Í kaupsamningi og afsali vegna kaupa á bifreiðinni, dags. 25. júní 2018, segir m.a. eftirfarandi: „Ökutækið selst í núverandi ástandi sem kaupandi hefur kynnt sér og sætt sig við, en seljandi kann að vera ábyrgur gagnvart kaupanda vegna galla samkvæmt almennum reglum.“

Kæruneftndin álitur að um kaupin gildi 16. og 17. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup (nkpl.). Í 1. mgr. 17. gr. nkpl. kemur fram að þótt söluhlutur sé seldur „í því ástandi sem hann er“ eða með öðrum áþekktum almennum fyrirvara teljist 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 b- og c- lið 16. gr. segir síðan að söluhlutur sé gallaður ef:

- „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;“

Í 3. mgr. 16. gr. nkpl. kemur síðan fram að neytandi geti ekki borið neitt það fyrir sig sem galla sem hann vissi eða mátti vita um þegar kaupin voru gerð.

Í framangreindum ákvæðum er annars vegar kveðið á um upplýsingaskyldu seljanda og aðgæsluskyldu kaupanda, auk þess sem í a- lið 1. mgr. 17. gr. er kveðið á um að söluhlutur sé gallaður þegar ástand hans er verra en kaupandi hafði ástæðu til að ætla miðað við kaupverð og atvik að öðru leyti.

Kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa telur sér ekki fært að líta svo á að seljandi hafi vanrækt að gefa upplýsingar um bifreiðina fyrir sölu. Í málinu liggur ekki fyrir hvort seljanda hafi verið kunnugt um umrædda innköllun, hvort hún hafi verið framkvæmd eða hvaða áhrif ætluð vanræksla í því sambandi gæti mögulega haft í för með sér. Er því ekki unnt að líta svo á að bifreiðin hafi verið haldin galla í skilningi b-liðar 1. mgr. 16. gr. nkpl. Þá hefur nefndin ekki forsendur til að líta svo á að bifreiðin hafi ekki svarað til þeirra upplýsinga sem seljandi

hafði gefið um hana, enda liggja gögn þess efnis ekki fyrir í málinu. Er því ekki unnt að líta svo á að bifreiðin hafi verið haldin galla í skilningi c-liðar 1. mgr. 16. gr. nkpl.

Stendur þá aðeins eftir mat á því hvort ástand bifreiðarinnar hafi verið verra en álitsbeiðandi hafði ástæðu til að ætla miðað við kaupverð og atvik að öðru leyti, sbr. a-liður 1. mgr. 17. gr. nkpl.

Bifreiðin, sem álitsbeiðandi keypti fyrir 1.190.000 krónur, var sjö ára gömul og hafði verið ekið 154.000 km á kaupdegi. Gera má ráð fyrir því að bifreiðar sem hafa náð þeim aldri og verið keyrðar slíkar vegalengdir muni þarfnast viðhalds eða viðgerða. Hins vegar þarfnast umrædd bifreið kostnaðarsamra viðgerða vegna bilunar sem kom í ljós sjö mánuðum eftir kaupin.

Kærufndin hefur leitað álits sérfræðings til aðstoðar við úrlausn máls þessa samkvæmt heimild í 2. mgr. 4. gr. reglugerðar nr. 766/2006 um kærufnd lausafjár- og þjónustukaupa. Í áliti sérfræðingsins tekur hann fram að bifreiðin hafi ávallt farið í lögbundna aðalskoðun án athugasemda samkvæmt upplýsingum úr ökutækjaskrá. Engin gögn er þó að finna um aðrar skoðanir og hefur bifreiðin ekki farið í þjónustuskoðun hjá umboðsaðila. Innköllun vegna olúskipta á gírkassa var gefin út af hálfu framleiðanda bifreiðarinnar vegna gírolúskipta þegar hún var í eigu þriðja aðila árið 2017. Umboðsaðili bifreiðarinnar hér á landi gaf þó ekki út opinbera tilkynningu þess efnis til allra eigenda bifreiða af þessari tegund. Umboðsaðilinn sendi hins vegar tilkynningu á alla þjónustuaðila og bifreiðaverkstæði hér á landi um að framkvæma bæri innköllunina við hefðbundið eftirlit og viðhald. Ástæða innköllunarinnar er sögð eftirfarandi af framleiðanda bifreiðarinnar: „*On vehicles with 7 speed direct shift gearbox (DSG) of a certain production period conducting deposits (electrolysis) in the gearbox control unit can lead to short circuits and blow the fuse of the gearbox. Because of the failure of the power supply the clutches open and the vehicle freewheels. On the affected vehicles the gear oil must be replaced and the software of the gearbox control unit updated.*“ Að áliti sérfræðingsins hefði átt að vera búíð að skipta um olú á gírkassa bifreiðarinnar í þriggung ef tekið er mið af akstri bifreiðarinnar. Telur hann að bifreiðin hafi líkast til ekki fengið viðunandi þjónustu frá fyrrum eiganda bifreiðarinnar því tilkynning um innköllunina hefði átt að koma fram við allar skoðanir, viðgerðir, smurningu o.fl., hefði viðhaldi verið sinnt með fullnægjandi hætti. Að mati sérfræðingsins hefðu verið minni líkur á að bifreiðin bilaði með þessum hætti ef skipt hefði verið um olú í gírkassanum á réttum tíma.

Í málinu liggja ekki fyrir gögn sem sýna fram á að bilun bifreiðarinnar sé að rekja til þess eins að innköllun var ekki framkvæmd árið 2017. Í gögnum bifreiðaverkstæðis umboðsaðila bifreiðarinnar segir að bifreiðin hafi komið til verkstæðisins vegna innköllunar á skiptingu, en „áður en að innköllun var framkvæmd var tekið eftir villum á skiptingu, einnig skiptir bill ekki um gír ofar en 4 og helst mjög lengi í fyrsta gír“. Þá kemur fram að villur séu bæði á „kúplingar og mechatronic“ og skipta þurfi um hvorutveggja. Samkvæmt þjónustustjóra umboðsaðila bifreiðarinnar var innköllun framkvæmd í þessum bifreiðum svo unnt væri að skipta um gírolú, en efnahvörf í gírolúnni sem átti að skipta út voru talin „geta valdið skammhlaupi í gírkassastjórnboxi (mechatronic) og sprengt öryggi. Ef það gerist [er] hættu á að kúplingar hætti að virka og billinn fríhjólur“.

Kærufndin telur ýmsa óvissuþætti vera uppi í málinu sem hafa áhrif á hvort megi slá því föstu að bifreiðin hafi bilað vegna vanrækslu þriðja aðila. Álitsbeiðandi ber sönnunarbyrðina fyrir því að um galla sé að ræða samkvæmt 2. mgr. 18. gr. nkpl. og að gallinn hafi verið til staðar við kaupin. Nefndin telur ekki liggja fyrir að seljanda eða fyrri eiganda hafi verið kunnugt um innköllun bifreiðarinnar og hafi vísitandi vanrækt að framfylgja henni. Þá liggur ekki fyrir hvornig viðhaldi bifreiðarinnar var í raun háttað þegar bifreiðin var í eigu þriðja aðila. Að auki hafði bifreiðin verið ekin tæplega 180.000 km þegar hún bilaði, en eftir slíkan akstur er iðulega kominn tími á viðhald ýmissa íhluta í bifreiðum.

Liggur þar af leiðandi ekki fyrir hvort bilun bifreiðarinnar sé að rekja til aldurs og mikils aksturs eða hvort bifreiðin hafi verið haldin galla vegna skammhlaups í gírkassastjórnboxi sem sprengdi öryggi og olli því að kúpling hætti að virka og bifreiðin fríhjóláði.

Telur nefndin sér því ekki fært, með hliðsjón af gögnum málsins, að slá því föstu að bifreiðin hafi verið haldin galla við kaupin þar sem ástand hennar hafi verið verra en álitsbeiðandi hafði ástæðu til að ætla, sbr. a-liður 1. mgr. 17. gr. nkpl.

Verður því að hafna kröfu álitsbeiðanda.

## **VII** **Álitsorð**

Kröfum álitsbeiðanda, X, er hafnað.

---

Áslaug Árnadóttir  
formaður

---

Jón Rúnar Pálsson

---

Ívar Halldórsson