

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 15. desember 2009 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-86/2009:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 22. október sl. bað X, hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á bifreið af fyrirtækinu Y. Álitsbeiðandi telur vera galla á bifreiðinni og krefst þess að seljandi endurgreiði sér reikning fyrir skipti á EGR ventli að upphæð kr. 54.239.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 9. nóvember sl., gaf kæruneftndin seljanda kost á andsvörum og bárust þau 19. nóvember. Með bréfi, dags. 20. nóvember, var álitsbeiðanda gefinn kostur á því að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þær 1. desember. Með bréfi, dags. 2. desember sl., var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Samkvæmt gögnum málsins er bifreið álitsbeiðanda af gerðinni A, nýskráð 4. mars 2005 og mun álitsbeiðandi hafa keypt hana 8. mars sama ár. Álitsbeiðandi segir að á árinu 2007 hafi borið á gangtruflunum og kraftleysi í bifreiðinni og vélin síðan „hrunið.“ Skipt hafi verið um vélna í lok nóvember 2007 á verkstæði Z. Í álitsbeiðni segir m.a.:

„Nokkrum mánuðum síðar byrjar bíllinn að hegða sér eins og hann gerði áður en vélin hrundi og ég er inn og út af verkstæði hjá Z og þeir finna aldrei neitt út. Sem dæmi þá vorum við hjónin eitt skiptið, fljótlega eftir að vélarskiptin áttu sér stað, stödd í Fnjóskárdal að kvöldlagi og ætluðum að halda af stað heim og ræsum bíllinn en þá byrjar hann að ganga skrykkjótt og spúa svörtum reyk. Hringdi ég þá heim til bifvélavirkjans og spurði hvað ég ætti að gera. Hvort óhætt væri að aka bílnum heim. Hann sagði já svo framarlega að bíllinn gengi. Í eitt skiptið var bíllinn tengdur við tölvu en ekkert virðist koma í ljós. Síðan taka þeir einhverja slöngu úr sambandi til að athuga hvort það gangi, og það er t.d. ekki skráð í dagbók hjá þeim þar eð bíllinn fer ekki inn.

[...]

Bíllinn hefur aðeins verið með vesen í sumar og í ágúst 2009 fór ég með bíllinn á verkstæði vegna gangtruflana en verkstæði finnur ekkert að. Hraðastillirinn er ennþá bilaður sem lýsir sér í því ð eftir að hann er settur í virkni þá er ekki hægt að hægja á honum og ef það er ýtt á þann takka sem á að hægja á þá dettur hraðastillirinn út/hættir að virka.

[...]

Það hafa fleiri bilanir átt sér stað sem ég hef látið gera við á öðru verkstæði vegna þess að mér hefur fundist fullreynt með þetta verkstæði, bæði hvað varðar viðgerðir og bilanagreiningu og viðmót.“

Álitsbeiðandi segir að bifreiðin hafi farið á sama verkstæði í desember 2008 og þá hafi EGR ventill verið hreinsaður og hafi átt að athuga hvort það dygði. Í lok maí 2009 hafi loks verið skipt um EGR ventil og hraðastillir athugaður en hann hefði verið í ólagi um nokkurt skeið. Reikningur fyrir þessa viðgerð hafi verið kr. 54.239 og segir álitsbeiðandi að sér hafi komið á óvart að hann þyrfti að greiða reikninginn þar sem hann hefði talið að um galla væri að ræða sem orsakað hefði gangtruflanirnar. Álitsbeiðandi segist þó hafa greitt reikninginn og vilji nú fá hann endurgreiddan. Hann hafi ætíð hafa farið með bifreiðina í reglubundna skoðun.

Í skjali frá Z sem fylgdi álitsbeiðninni kemur m.a. eftirfarandi fram:

„Í nóvember 2007 kom bíllinn A á verkstæði til okkar vegna vélarbilunar. Í ljós kom að vél var full af hráolúu vegna bilunar á hráolúudælu. Í samráði við innflytjanda bílsins, Y, var ákveðið að skipta um vél í bílnum, eiganda að kostnaðarlausu, þó að hann hafi vanrækt að koma með bílinn í 45000 km skoðun til viðurkennds þjónustuaðila. Reglubundið þjónustueftirlit er skilyrði fyrir ábygð af hálfu verksmiðjanna.

Viðgerð lokið 26/11 2007. Þar sem bíllinn var ekinn 59293 km var jafnframt framkvæmd 60000 km skoðun á kostnað eiganda.

16/7 2008 kemur bíllinn til 75.000 þjónustuskoðunar á verkstæði okkar, þá er ekki kvartað undan neinu. Ekinn 73446 km, ef eitthvað hefði farið úrskaiðis með vélar skiptin, hefði það löngu átt að vera komið fram.

11/12 2008 kom á verkstæði vegna gangtruflunar EGR ventill var hreinsaður, þetta er tilraunarinnar virði því ventillinn kostar 21000 kr. Fékk bíllinn án þess að greiða, ætlaði að sjá hvort dygði.

16/3 2009. Bíllinn aftur farinn í sama horfið. Við lokum ventlinum en pöntum jafnframt nýjan. Sá var ekki til á landinu.

5/5 2009 EGR ventill settur í bíllinn. Einnig athuga hraðastilli.

Reikningur samtals kr. 54,239,- þar af er efni 22,530,- vinna við hraðastilli 14,290,- tölvulestur 1,500,- vinna vegna gangtruflunar 15,919,-.“

IV

Andsvör seljanda

Eftirfarandi kemur fram í andsvörum seljanda:

1. Umrædd bifreið, A er nýskráð 4. mars 2005. Samkvæmt skráningu frá Z er staða akstursmælis bifreiðarinnar þann 5. ágúst 2009 98.997 km.
2. Bifreiðin hefur komið til viðgerðar hjá Z en það fyrirtæki sinnir f.h. Y viðgerðum sem falla undir ábygð á bifreiðum á Norðurlandi eystra. Samkvæmt upplýsingum frá eiganda hefur hann einnig nýtt sér þjónustu annarra verkstæða vegna bifreiðarinnar.
3. Z skipti um vél í bifreiðinni í nóvember 2007 eiganda að kostnaðarlausu þar sem hún féll undir ábygð bílsins. Á þeim tímapunkti er staða akstursmælis 59.293 km.
4. Eigandi bifreiðarinnar kemur með bíllinn til viðgerðar hjá Z í ágúst 2009, reikningurinn er dagsettur þann 20. ágúst, og snýr krafa hans um niðurfellingu á þeim reikningi, þ.e. að viðgerð sú sem þá var framkvæmd verði honum að kostnaðarlausu. Rökstuðningur eiganda er að viðkomandi bilun falli undir ábygð vegna vélar skiptanna og Y greiði Z reikninginn í hans stað.
5. Umræddur reikningur, að upphæð kr. 54.239 kr., er vegna EGR vents og vinnu við ísetningu hans í bíllinn. Ekki var skipt um þennan ventil við vélar skiptin og hann ekki hluti þeirrar viðgerðar.

6. Eftir að vinnan við vélarskiptin átti sér stað er búið að aka bílnum um 40.000 km. Samkvæmt upplýsingum frá Z þá kom bifreiðin í júlí 2008 í 75.000 þjónustuskoðun og var þá ekki nein umsögn um vandræði frá eiganda eða beiðni um viðgerð vegna gangtruflana.

Samantekt:

Við teljum að umrædd viðgerð á bílnum falli ekki undir ábyrgð Y. Hafi EGR ventillinn skemmst við vélarskiptin hefði það komið fyrir fram en ekki tæpum tveimur árum og 40.000 km síðar. Höfnum við því að greiða umræddan viðgerðarreikning fyrir X. Varðandi það hvort gert hafi verið við allt sem hann bað um í síðustu heimsókn hans til Z bendum við honum á að ræða það við viðkomandi verkstæði.“

V

Athugasemdir álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi segir að ástæða þess að hann hafi ekki kvartað við skoðun á bifreiðinni eftir 75.000 km akstur sé sú að þá hafi engin bilunareinkenni verið í bifreiðinni. Þau hafi alltaf komið fram annað slagið fljótlega eftir að skipt hafi verið um vélina en ekki hafi tekist að greina þau. Álitsbeiðandi segir síðan í athugasemdum sínum:

„Er það ekki dálítið einkennilegt að á ekki eldri bíl skuli vera búið að skipta um vél, skipta um rafgeymi, skipta um sílikonkúplingu, gera við hraðastilli tvisvar og þess má einnig geta að vélin er enn farin að láta svona, gangtruflanir, ófullnægjandi virkni hraðastillis, þannig að við erum hálf ráðalaus með þessi verstu kaup ævinnar og fáheyrða framkomu umboðs. Þó að búið sé að aka bílnum þetta marga kílómetra hefur hann látið svona alveg frá því fljótlega eftir vélarskipti.“

VI

Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd 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 kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa. Ágreiningur aðila fellur undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup.

Við afgreiðslu málsins hefur kærunefndin notið aðstoðar sérfróðs aðila, sbr. heimildarákvæði í 2. mgr. 4. gr. reglugerðar nr. 766/2006.

Í 27. gr. laga nr. 48/2003 segir eftirfarandi

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

Jafnframt er neytanda heimilt að tilkynna þeim aðila um galla sem í samningi við seljanda hefur tekið að sér að bæta úr honum.

Neytandi glatar rétti sínum til þess að bera fyrir sig galla ef hann tilkynnir ekki seljanda um gallann innan tímamarka greinarinnar. Þetta gildir ekki ef seljandi hefur sýnt af sér vítavert gáleysi eða framferði hans er á annan hátt ekki í samræmi við heiðarleika og góða trú.

Eins og að framan er rakið keypti álitsbeiðandi bifreiðina nýja 8. mars 2005 og var skipt um vél í henni í nóvember 2007 honum að kostnaðarlausu og voru þá liðin rúmlega tvö og hálf ár liðin frá kaupunum. Seljandi hefur þannig farið réttilega eftir ákvæðum 2. málslíðar 2. mgr. 27. gr. neytendakaupalaga að því er vélarskiptin varðar, enda verður að álíta að ónýttist vél bifreiðar með þeim hætti sem varð með vélina í bifreið eigi 5 ára fresturinn við.

Reikningur sá sem álitsbeiðandi krefst að verði endurgreiddur, dags. 5. maí 2009, er fyrir EGR ventil og skipti á honum og athugun á hraðastilli. Reikningurinn er að fjárhæð samtals kr. 54.239, þar af kr. 14.290 fyrir hraðastilli.

Ekki er að sjá af gögnum málsins að álitsbeiðandi hafi kvartað undan því að hraðastillirinn væri í ólagi fyrr en þá á árinu 2009 en hann er athugaður 5. maí það ár. Þá eru liðin rúmlega fjögur ár frá því að álitsbeiðandi keypti bifreiðina. Að áliti kærunefndarinnar er ekki augljóst að bilun sú sem álitsbeiðandi lýsir að hafi verið á hraðastillinum sé þess eðlis að hún eigi rót sína að rekja til EGR ventilsins og bilunin ekki af því tagi að ábyrgð á henni verði felld undir ákvæði 2. málslíðar 2. mgr. 27. gr. laga nr. 48/2003. Því álitur kærunefndin að í þessu tilviki verði ekki lögð sú skylda á seljanda að kosta viðgerð á hraðastillinum.

Álitsbeiðandi segir hraðastillinn ekki vera í lagi þegar hann skrifar álitsbeiðnina. Vera kann að álitsbeiðandi eigi bótarétt á hendur verkstæðinu, sem athugaði eða lagfærði hraðastillinn á sínum tíma, og þá samkvæmt ákvæðum laga 42/2000 um þjónustukaup. Kærunefndin getur í þessu máli ekki tekið afstöðu til slíkrar kröfu þar sem beiðni álitsbeiðanda er ekki beint að verkstæðinu vegna þessa og því hefur þar af leiðandi ekki gefist kostur á andmælum.

Eins og framan segir var skipt um vél í bifreið álitsbeiðanda og segir í skjali frá Z að ástæðan hafi verið sú að hráolúdæla hafi verið biluð og vélin full af hráolúu. Seljandi segir að í það skiptið hafi ekki verið skipt um EGR ventil og ekki kemur fram að nokkuð hafi verið átt við ventilinn eða hann hreinsaður.

EGR ventillinn (Exhaust gas recirculation) þjónar þeim tilgangi að hægt er að stjórna hversu mikið hleðst af gastegundum í brunahólfið og þar með að draga úr eða koma í veg fyrir bruna, það er eyðslu eldsneytisins, þegar ekki er bein þörf á afli, s.s. á afslætti eða viðhaldi í akstri. Ventillinn skilur að þústgrein og soggrein og er stjórnað af ECM (Engine Control Module). Skilar ventillinn óbrunnum gastegundum aftur til brunans vegna þrýstingsmunar sem nýtast þegar þörf er á. Bilun í vél, s.s. eins og sú sem Z lýsir, er mjög líkleg til þess að valda því að sót setjist að í ventlinum sem veldur gangtruflunum, samgangur verður á milli þústgreinar og soggreinar, ventillinn slitnar og stendur á sér, verður að hluta til opin og veldur hærri brunahitastigi í hreyflinum en annars væri. Þetta veldur gangtruflunum í vél sem geta verið mismiklar og komið fram á mismunandi tímum.

Álitsbeiðandi lýsir ýmist að nokkrum mánuðum eftir vélarskiptin eða fljótlega eftir þau hafi borið á gangtruflunum sem ekki hafi fundist af hverju stafaði þrátt fyrir

tilraunir til þess. Samkvæmt skriflegri frásögn Z var ventillinn hreinsaður 11. desember 2008 eða rúmu ári eftir að skipt var um vél í bifreiðinni. Verður að telja harla ólíklegt að fyrst um það leyti hafi álitsbeiðandi orðið var við gangtruflanir í bifreiðinni og er ekki er ástæða til þess að draga frásögn álitsbeiðanda af þeim í efa enda þótt skriflegum gögnum sé ekki til að dreifa um hana.

Það er álit kærunefndarinnar að verulegar líkur séu á því að bilun eða ástand EGR ventsilsins, þegar hreinsa þurfti hann og síðar að skipta um, megi rekja til fyrri bilunar í vél bifreiðarinnar sem leitt hafi til þess að í nýju vélinni byrjuðu gangtruflanir. Þessar líkur telur kærunefndin vera það sterkar að byggja megi niðurstöðu í málinu á þeim.

Eins og fyrr segir álitur kærunefndin að seljandi hafi samkvæmt 2. málslíð 2. mgr. 27. gr. laga nr. 48/2003 borið ábyrgð á því að skipta þurfti um vél í bifreiðinni. Kærunefndin telur samkvæmt því sem að framan segir að líta verði svo á að ástand EGR ventsilsins sé hluti af þeirri bilun sem varð í vél bifreiðarinnar og með sama hætti beri seljandi ábyrgð á ástandi EGR ventsilsins. Seljandi geti því ekki borið fyrir sig að kvörtun vegna EGR ventsilsins sé of seint fram komin, þ.e. að honum beri ekki skylda til þess að greiða kostnað af kaupum og skiptum á nýjum ventli. Niðurstaða kærunefndarinnar er því sú að seljanda beri að greiða álitsbeiðanda þann kostnað, kr. 39.949.

VII

Álitsorð

Seljandi, Z greiði álitsbeiðanda, X, kr. 39.949.

Friðgeir Björnsson
formaður

Guðrún Björk Bjarnadóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir