

## Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 25. febrúar 2010 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-99/2009:

### I

#### Álitaefni og kröfugerð

Hinn 3. desember 2009 bað X, hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi, samkvæmt umboði frá Z, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna galla sem hann telur vera á bifreið sem Z keypti nýja hjá fyrirtækinu Y, 19. apríl 2006. Álitsbeiðandi gerir kröfu til þess að seljandi skipti um vinkildrif í bifreiðinni sér að kostnaðarlausu.

### II

#### Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 11. desember sl., gaf kæruneftndin Y kost á andsvörum og frest til að skila þeim til 21. desember. Fresturinn var framlengdur til 30. desember og bárust andsvörin þann dag. Með bréfi, dags. 6. janúar sl., var álitsbeiðanda gefinn kostur á því að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þær 12. janúar. Með bréfi, dags. 13. janúar sl., var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

Kæruneftndin óskaði eftir því 8. febrúar sl. að fá frekari gögn frá Y og gaf fyrirtækinu jafnframt kost á að taka afstöðu til framkominna athugasemda álitsbeiðanda. Umbeðin gögn og athugasemdir seljanda bárust nefndinni 9. febrúar.

### III

#### Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni kemur fram að um sé að ræða bifreið af gerðinni A og að skráningarnúmer sé B. Síðan segir orðrétt í álitsbeiðninni:

„Vegna óeðlilegra hljóða við keyrslu var farið með bifreiðina á verkstæði Y þann 05.01.09. Skipt var um öxul (innri) hægra megin að framan í kjölfarið. Þessi útskipting og vinnan féll undir ábyrgð. Þann 9.11.2009 heyrast læti í millidrifi við skoðun á verkstæði Y. Eftir skoðun er vinkildrifið dæmt ónýtt af verkstæði Y. Við skoðun bifvélavirkja kemur í ljós að leki hefur verið með pakkdós í vinkildrifi þar sem fyrrgreindur öxull er staðsettur. Það var mat Y að olían á vinkildrifinu hefði ofhitnað og þar með misst smureiginleika. Á þessum tíma var bifreiðin keyrð 52.311 km. og ekki komið að endurnýjun olíu. Leiða má líkum að ofhitnun olíunnar stafi af vöntun á olíu og hugsanlega hafi fyrrgreind pakkdós skemmst við útskiptingu öxulsins eða þess titrings sem orsakaði óhljóðin. Eigandi bifreiðarinnar hefur sent sýnishorn af olíunni til Bretlands með því markmiði að fá úr því skorið hvort mat Y sé rétt. Einnig skal tekið fram að mikið svarf var í olíunni. Eigandi bifreiðarinnar fer fram á að Y skipti um vinkildrif án endurgjalds. Rökin fyrir þeirri kröfu eru sem hér segir:

1. Yfirgnæfandi líkur eru á að olían hafi ofhitnað vegna leka við pakkdós þar sem skipt hafi verið um öxul.
2. Svarf í olíu bendir á að vandamálið hafi verið til staðar um tíma en ekki fundist þegar skipt var um öxulinn í ábyrgðarviðgerð.

3. Lítil keyrsla bifreiðar og reglubundið viðhald bendir á galla í vinkildrifi eða slægra vinnubragða við útskiptingu á öxli.
4. Meðfylgjandi myndir sýna að töluverður leki hafi verið frá vinkildrifinu.“

#### IV Andsvör gagnaðila

Í andsvörum seljanda er bent á að bifreiðin hafi verið seld 19. apríl 2006 og hafi því verið orðin 3 ára og 7 mánaða þegar kvörtun álitsbeiðanda hafi komið fram. Þá segir m.a. orðrétt í andsvörunum:

„Bifreiðin mætti í 12 og 24 mánaða þjónustuskoðanir en ekki í 36 mánaða skoðunina. Bifreiðin kom til Y 05.01.2009 (ekin 39.143 km) vegna hljóðs í akstri og kom í ljós að lega á öxli hægra megin að framan var að gefa frá sér hljóð vegna skemmda. Skipt var um leguna og öxulinn. Að því loknu var bifreiðin prufukeyrð og heyrðust þá engin hljóð. Einnig var skoðuð olía á drifum að framan og aftan og skipt um olíu á vinkildrifi. Þar sem bifreiðin var enn innan ábyrgðar var þetta bætt eiganda að kostnaðarlausu.

Það er rétt að taka það fram að öxullinn og legan koma saman sem varahlutur frá Ford og var því skipt um hvoru tveggja. Þegar skipt er um öxulinn þá er ekkert átt við vinkildrifið né þéttingar á því heldur fer öxullinn í þéttingu sem er í sjálfskiptingunni. Það er því ljóst að ekki er hægt að tengja þessa viðgerð við meintan olíuleka á vinkildrifi.

Bifreiðin fer í smurþjónustu 17.07.2009 (ekin 47.994 km). Við þá skoðun kemur ekki nein athugasemd vegna olíuleka. Sjá ljósrit úr smurbók í gögnum frá kæranda. Það ætti að vera næg staðfesting á að ekki hafi verið um olíuleka vegna fyrri viðgerðar að ræða. Þegar þessi þjónusta er framkvæmd er bifreiðin orðin 3ja ára og 3ja mánaða.

Varðandi það að svarf hafi verið í olíunni og það sé vegna þess að vandamálið hafi verið til staðar um tíma þá er rétt að ítreka að eftir skiptin á öxullegunni var bifreiðin prófuð og staðfest að hljóðið var hætt. Ekki hafa borist kvartanir síðar vegna þess að hljóðið hafi ekki hætt og staðfestir það að þetta séu tvö aðskilin mál. Ekki er óeðlilegt að svarf myndist mjög hratt þegar skemmd er komin í legur, girhjól eða aðra hreyfanlega hluti sem eru innan í vinkildrifinu. Niðurstaða rannsóknar á olíunni frá Esso Lubricants staðfestir að komið sé málmvarf og óhreinindi í olíuna sem orsakast af innri bilun í drifinu. Þar sem skipt var um olíuna þann 05.01.2009 þá á það ekki við að þetta séu steinryk (build debris) frá framleiðslu drifsins.

Við teljum að ákvæði um 5 ára kvörtunarfrest eigi ekki við í þessu tilviki þar sem umræddum búnaði sé ekki hægt að ætla verulega lengri endingartími en almennt gerist um söluhluti.

Í ljósi ofangreinds þá hafnar Y kröfum X með vísan í ábyrgðarskilmála og reglur um íslensk kaupalög.“

Í athugasemdum seljanda sem kærunefndinni bárust 9. febrúar sl. segir að olía á vinkildrifinu hafi verið svört þegar skipt var um öxulinn 5. janúar sl. og þar sem bifreiðin hafi verið í viðgerð hafi það verið gert á kostnað fyrirtækisins sem velvild. Ástæða þess að olía verði svört sé að öllum líkindum yfirhitun hennar sem orsakist vegna mikils álags. Þá segir orðrétt í athugasemdunum:

„4. Driföxullinn fer í gegnum vinkildrifið og inn í sjálfskiptinguna (sjá viðhengi með skýringarmynd) og kemur því ekki við þéttingar eða pakkdósir í vinkildrifinu sem er með sjálfstætt olíurými. Varðandi það að farið hafi verið óvarlega við skiptin á öxlinum verð ég að vísa því á bug sem vangaveltum þar sem ekkert er því til staðfestingar. Eins er rétt

að ítreka að bifreiðin fór í smurskoðun 17.07.2009 og kom ekki fram nein athugasemd um olíuleka.

5. Við rannsókn Esso Lubricants á olíunni kemur í ljós óeðlilegt magn af Kísil (Silicon Si) 74 ppm, Krómi (Cromium Cr) 19 ppm og Járn (Iron Fe) 1718 ppm. Kísill er notaður í járnvinnslu sjá tilvitnun úr Wikipedia: „The properties of iron can be modified by alloying it with various other metals (and some non-metals, notably carbon and silicon) to form steels.“ Það er ekki óeðlilegt miðað við magn járn sem á uppruna sinn úr skemmdum hlutum drifsins að eitthvað magn Kísils og annarra efna fylgi með. Esso Lubricants byggir að öllum líkindum niðurstöðu sína varðandi það að þetta sé (build debris) út frá þeim upplýsingum sem fóru með olíusýninu til þeirra. Þar var gefið upp að þetta væri „factory fill“ og aldur olíunnar 60,000 km. Þessar upplýsingar eiga ekki við rök að styðjast þar sem skipt var um olíuna fyrir 11 mánuðum og 13,160 km.

Það er rétt að taka fram varðandi vangaveltur um það að titringur frá öxli hafi valdið skemmdum á vinkildrifi þá er því alfarið hafnað þar sem öxullinn tengist inn í sjálfskiptingu og hefur ekki áhrif á vinkildrifið.“

Þá segir í athugasemdunum að ekki hafi verið skipt um neinar þéttingar við öxulskiptin þar sem ekki hafi verið um neinn olíuleka að ræða. Þar sem öxullinn gangi í pakkdós í sjálfskiptingunni sem þétti hugsanlegan leka frá henni sé það óviðkomandi vinkildrifinu.

## V

### Athugasemdir álitsbeiðanda

Í athugasemdum álitsbeiðanda segir eftirfarandi:

1. Þegar komið er með bifreiðina B þann 5.1.2009, þá ekna 39.143 km., þá er umkvörtunarefnið titringur í akstri, ekki hljóðmyndun í akstri.
2. Það kemur hvergi fram í þjónustubókum að skipt hafi verið um olíu á vinkildrifi þann 5.1.2009. Y staðhæfir að hafa skipt um olíu á vinkildrifinu þrátt fyrir að ekki hafi verið átt við það. Samkvæmt bókum frá framleiðanda þá ber að skipta um olíu á vinkildrifinu eftir 95.000 km akstur.
3. Sú staðhæfing Y um að öxull sá er skipt var um, tengist sjálfskiptingunni beint, á ekki við rök að styðjast. Viðkomandi öxull fer í gegnum vinkildrifið, sem getur skapað leka við vinkildrifið sé farið óvarlega.

Af hverju skipti Y um olíu á vinkildrifinu þann 5.1.2009 þegar það er með öllu óþarft samkvæmt bókum frá framleiðanda og ekkert hafi verið átt við það?

Hvernig getur það verið að óháður rannsóknaraðili, Esso Lubricants, finni steinryk (build debris) í olíuprufunni sem er send til rannsóknar og þeirra mat er að þetta sé frá framleiðslu drifsins og þar af leiðandi galli í drifinu.

Ef Y hefur skipt um olíu á vinkildrifinu þann 5.1.2009 eru þá ekki yfirgnæfandi líkur á að titringur frá öxli við vinkildrifið hafi getað orsakað skemmdir á íhlutum vinkildrifsins sem hefur leitt af sér myndun svarfs í olíunni eins og Y staðfestir?

Það er mitt mat að þessa bilun í vinkildrifinu sé ekki hægt að rekja til slaks viðhalds eða óeðlilegrar notkunar bifreiðarinnar. Titringur í öxli við vinkildrif getur orsakað óeðlilegt slit á vinkildrifi eða íhlutum þess og fer ég því fram á að Y skipti um vinkildrifið mér að kostnaðarlausu, óháð því hvort vandamálið megi rekja til framleiðslugalla drifsins eða afleiðingar titrings í öxli sem kvartað var yfir þann 5.1.2009.

## VII

### 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. Ágreiningur aðila fellur undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup, sbr. 1. gr. þeirra laga.

Við afgreiðslu þessa máls hefur kæruneftndin leitað aðstoðar sérfróðs aðila samkvæmt heimild í 2. mgr. 4. gr. reglugerðar nr. 766/2006.

Eins og fyrr er rakið var bifreið sú sem um ræðir keypt 19. apríl 2006 og kvartað var yfir titringi í akstri 5. janúar 2009 eða um það leyti. Bifreiðin var þá tveggja ára og tæplega 9 mánaða gömul og hafði verið ekið 39.143 km. Y skipti þá um legu og öxul hægra megin að framan álitsbeiðanda að kostnaðarlausu. Hinn 9. nóvember 2009, eða ellefu mánuðum síðar, kvartaði álitsbeiðandi yfir því að læti heyrðust í millidrifi og segir að við skoðun seljanda hafi vinkildrifið verið dæmt ónýtt. Bifreiðinni hafði þá verið ekið 52.311 km. Álitsbeiðandi gerir þá kröfu að Y skipti um vinkildrif í bifreiðinni sér að kostnaðarlausu.

Seljandi heldur því fram að olíulekinn á vinkildrifinu geti ekki stafað frá því að skipt hafi verið um öxul í bifreiðinni 5. janúar 2009. Við þau skipti sé ekkert átt við vinkildrifið þótt öxullinn gangi í gegnum það og inn í sjálfskiptinguna sem er hinumegin við drifið. Öxullinn komi því ekki við þéttingar eða pakkdósir í vinkildrifinu sjálfu sem sé með sjálfstætt olíurými. Af myndum af þessum hlutum bifreiðarinnar sést að þessi lýsing seljanda er rétt.

Óumdeilt er að vinkildrifið er ónýtt en óupplýst hver er ástæða þess að svo fór. Það sem helst kemur fram um þetta í gögnum málsins er að drifið hafi ofhitnað. Kemur þá helst tvennt til að annað hvort hafi olían lekið af vinkildrifinu, sem seljandi segir ekki hafa verið merki um við smurþjónustu 17. júlí 2009, eða ekki hafi verið sett á drifið rétt tegund olíu þegar seljandi skipti um olíu á því við viðgerðina 5. janúar 2009. Engin skrifleg gögn liggja fyrir um það hvaða olía var sett á drifið eins og fyrir liggja um önnur olíuskipti sem seljandi annaðist á bifreiðinni. Seljandi segir olíuna hafa verið af tegundinni Geartex S5 SAE 75W-140 eins og ætlast sé til að sé notuð. Samkvæmt því sem fram kemur í gögnum málsins þarf ekki að skipta um olíu á drifinu fyrir en eftir 95.000 km akstur. Skilja verður lýsingu seljanda í gögnum málsins svo að þar sem um ábyrgðarviðgerð hafi verið að ræða hafi álitsbeiðandi ekki þurft að greiða fyrir olíuna sem sett var á vinkildrifið 5. janúar 2009, en þá hafi olían verið svört, og því sé ekki neitt sérstaklega skráð um þau olíuskipti.

Þótt líta verði svo á að eyðilegging vinkildrifsins stafi ekki af skiptum á öxlinum og einnig að ósannað sé að hún stafi af skiptum á olíu á drifinu, verður engu að síður að hafa í huga að bifreið álitsbeiðanda var rétt um 3 ára og 7 mánaða þegar vinkildrifið ónýttist og hafði ekki verið ekið meira en rúma 52.000 km. Augljóst er að hér er um galla að ræða í skilningi 15. og 16. gr. laga nr. 48/2003 og ekkert er komið fram um að hann stafi af ástæðum sem álitsbeiðanda verði kennt um. Ekki verður heldur séð að í því sambandi sem hér er um ræðir skipti máli að bifreiðin var ekki færð til svokallaðrar 36 mánaða skoðunar.

Það er álit kæruneftdarinnar að vinkildrif sé sá íhlutur bifreiðar sem kvörtunarfrestur samkvæmt 2. málslíð 2. mgr. 27. gr. laga nr. 48/2003 eigi við um, þ.e. 5

ára kvörtunarfrestur. Það er augljóst að galli kom fram í vinkildrifinu, sbr. ákvæði 15. og 16. gr. laga nr. 48/2003 sem fyrr eru nefnd, þótt ekki sé upplýst af hverju það stafar. Ekki verður annað séð en álitsbeiðandi hafi kvartað undan þessum galla án ástæðulauss dráttar, sbr. ákvæði 1. mgr. 27. gr. laga nr. 48/2003. Álit kæruneðndarinnar samkvæmt framansögðu er því það að seljandi, Y, beri ábyrgð á framangreindum galla og beri skipta um vinkildrif í bifreið álitsbeiðanda henni að kostnaðarlausu.

## VI Álitsorð

Seljanda, Y, ber að skipta um vinkildrif í bifreiðinni B, álitsbeiðanda Z, henni að kostnaðarlausu.

---

Friðgeir Björnsson  
formaður

---

Guðrún Björk Bjarnadóttir

---

Hildigunnur Hafsteinsdóttir