

M-80/2010. Álit 28. júlí 2010

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 28. júlí 2010 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-80/2010.

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 8. júní sl. bað X, hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi, f.h. A, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna bifreiðarinnar B sem A keypti af fyrirtækinu Y, 27. júní 2005. Álitsbeiðandi segir galla hafa komið fram í bifreiðinni og krefst þess að seljandi greiði að fullu kostnað við viðgerð á honum.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 9. júní, gaf kæruneftndin Y kost á andsvörum sem bárust 22. júní. Með bréfi dags. 25. júní, var álitsbeiðanda gefinn kostur á því að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þær 30. júní. Með bréfi, dags. 1. júlí sl., var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu. Með bréfi, dags. 13. júlí, óskaði kæruneftndin eftir því að álitsbeiðandi, X, legði fram skriflegt umboð frá eiganda bifreiðarinnar, A, um að honum væri heimilt að reka málið fyrir kæruneftndinni fyrir hennar hönd. Það umboð barst nefndinni 16. júlí sl.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Eins og fyrir greinir keypti álitsbeiðandi bifreiðina B af Y og er reikningur fyrir kaupunum, dags. 27. júní 2005. Bifreiðin var fyrst skráð 28. júní 2005.

Í álitsbeiðni segir eftirfarandi:

„Þann 11.05.2010 var farið með bifreiðina B á verkstæðið Z, sem er þjónustuaðili Y, vegna torkennilegs hljóðs. Við skoðun kom í ljós að svonefnt vinkildrif reyndist ónýtt, en að þeirra sögn var olían í drifinu dökk og svarf í henni. Þá kom einnig fram að þekktar væru sams konar bilanir í þessari gerð bifreiða án þess að orsök væri kunn.

Tel ég að hér sé um að ræða galla í skilningi 15. og 16. gr. laga nr. 48/2003. Að mínu mati gildir um gildir um nefnt vinkildrif 5 ára kvörtunarfrestur samkvæmt 27. gr. og gerði ég þá kröfu á hendur Y með tölvupósti 17. maí 2010 að þeir skiptu um drifið mér að kostnaðarlausu með sérstakri tilvísun í mál 99/2009. Þessu erindi hafnaði Y en bauðst til greiðslu á helmingi varahlutakostnaðar. Skriflegt svar þeirra barst loks í tölvupósti þann 21. maí eftir ítrekuð símtöl og tölvupósta.

Því vil ég hér með óska eftir afstöðu kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa til þess hvort að um nefnt vinkildrif gildi kvörtunarfrestur fyrrneftndra laga.

Undirritaður krefst þess að fá að fullu greiddan kostnað vegna vinkildrifsins og kostnað vegna skiptingar þess úr hendi seljanda, Y.

Samkvæmt ákvæðum 27. gr. laga nr. 48/2003 er frestur til að bera fyrir sig galla á vöru sem ætla má verulega lengri endingartími allt að fimm ár. Að mínu mati gildir þetta

ákvæði tvímælalaust um vinkildrif bifreiðar. Tel ég að um galla í skilningi laganna að ræða.

Bifreiðinni hafði verið ekið u.þ.b. 49.000 mílur við komu á verkstæði 11.05.2010. Þess skal getið að umræddri bifreið hefur ávallt verið vel við haldið samkvæmt fyrirmælum framleiðanda og ekki notuð til dráttar eða utanvegaaksturs.“

Af reikningi frá Z til A, dags. 26. maí 2010, sést að vinnukostnaður við skipti á vinkildrifinu ásamt gírolíu og flutningskostnaði er að fjárhæð kr. 76.537 og mun það vera sá kostnaður sem Y telur að álitsbeiðandi eigi að greiða.

IV

Úr gögnum málsins

Hinn 17. maí sl. sendi álitsbeiðandi Y eftirfarandi tölvupóst:

„Var með bifreiðina B árg. 2005 í eftirliti hér á Z bifreiðaverkstæði vegna torkennilegs hljóðs og þar var úrskurðað að svonefnt vinkildrif væri ónýtt. Hafði starfsmaður samband við þig þar sem boðin var þátttaka í kostnaði við efniskaup. Ég hef kynnt mér önnur sambærileg mál og komist að þeirri niðurstöðu að um galla í skilningi 15. og 16. gr. laga nr. 48/2003 sé að ræða og um þetta gildi 5 ára kvörtunarfrestur þeirra laga. Þess vegna fer ég fram á að Y eða viðurkenndur þjónustuaðili skipti um nefnt vinkildrif mér að kostnaðarlausu. Til frekari stuðnings beiðni minnar vil ég benda á úrskurð kærunefndar um lausafjár- og þjónustukaup M-99/2009 frá 25. febrúar 2010 þar sem um nánast sama mál er að ræða.

Álitsbeiðandi ítrekar þennan tölvupóst 19. og 21. maí og fær svohljóðandi svar frá Y síðari daginn.

„Okkur þykir miður að vinkildrifið hafi bilað hjá þér og skiljum vel óánægju þína. Við erum ekki sammála um að þessi hlutur falli undir 5 ára kvörtunarregluna og er því þinni kröfu hafnað. Með tilvísun þinnar í mál 99/2009 þá hefur Y óskað eftir því við kærunefndina að fá rökstuðning álitsgjafa sem nefndin leitaði til í þessu máli. Kærunefndin hefur ekki enn svarað Y þrátt fyrir ítrekanir. Við hvetjum þig til að þetta mál fari fyrir kærunefndina því Y er mikið í mun að fá faglega niðurstöðu sem er rökstudd. Eins og við ræddum um í síma þá mun Y koma til móts við þig í þessu máli með því að greiða 50% af vinkildrifinu. Eftirstöðvar verða settar á viðskiptareikning þinn þar til málinu lýkur og mun Y ekki gera kröfu á þig vegna þessara eftirstöðva. Heldur er það gert til þess að geta farið með málið fyrir dómstóla ef þess verður þörf.

Þar sem ekki er ljóst af gögnum málsins hvort drifið var brotið eða ekki hafði formaður kærunefndarinnar samband við Z 14. maí sl., sbr. 10. gr. stjórnslulaga nr. 37/1993, en það fyrirtæki skipti á vinkildrifinu. Starfsmaður fyrirtækisins sagði að drifið hefði ekki verið brotið heldur hefði verið slit í öðru hvoru tannhjólínu sem mætast inni í drifinu og mikið svarf að sjá í olíu. Drifið hafi ekki verið tekið í sundur en skiptin fari þannig fram að nýtt drifhús hafi verið sett í stað þess gamla. Þá sagði starfsmaðurinn að ekkert utan að komandi hefði verið að sjá sem hafi getað valdið þessu sliti.

V

Vegna máls nr. M-99/2009

Af því að álit kærufndar frá 25. febrúar sl. í málinu nr. M-99/2009 blandast inn í þetta mál með þeim hætti sem að framan er lýst telur kærufndin ástæðu til þess að geta þess hér í úrskurðinum að lögmaður f.h. Y ritaði kærufndinni svohljóðandi tölvupóst 30. mars sl.

„Erindi þetta varðar málsmeðferð í sambandi við niðurstöðu kærufndar lausafjár- og þjónustukaupa sem gekk þann 25. febrúar síðastliðinn. Í samskiptum þínum við umbjóðanda minn Y. þann 2. mars síðastliðinn er vísað til þess að sérfróður aðili, sem mat hvort vinkildrif í bifreið væri gallað, hefði gefið munnlegt álit sitt samkvæmt gögnum málsins en engin skrifleg skjöl lægju því mati til grundvallar, sbr. álit í máli nr. 99/2009. Í fyrrnefndum samskiptum var umbjóðanda mínum ennfremur tjáð að nefndinni sé ekki heimilt að gefa upp nafn þess sérfróða kunnáttumanns sem hún leitaði til við úrlausn málsins.

Í þessu sambandi er vert að benda á að meginreglan varðandi tíma vegna kvartana á gölluðum söluhlut er 2 ár, en 5 ára reglan er frávik frá þeirri meginreglu, sbr. 2. málslíð 2. mgr. 27. gr. laganna, svo sem fram kemur í lögum nr 48/2003. Nefndin hins vegar fullyrðir mjög auðveldlega og án skoðun nokkurra sönnunatriða að augljóst sé að galli sé kominn fram í vinkildrifi eftir tæplega 4 ára eign kaupanda og álitsbeiðanda. Slík ákvörðun nefndarinnar er mjög íþyngjandi ákvörðun fyrir umbjóðanda minn en af þeim sökum er óheppilegt að mínu mati og ekki í samræmi við vandaða stjórnsýsluhætti að byggja slíka niðurstöðu á munnlegu álitu sérfróðs aðila, sem og veita aðila máls ekki aðgang að gögnum. Í því sambandi kemur fram í 10. gr. rgl. nr. 766/2006 að nefndin starfi eftir stjórnsýslulögum sbr. 10. gr.

Hér skal fullyrt að almenn þekking þeirra er starfa hjá nefndinni, nái ekki til þess að dæma um galla á vinkildrifi bifreiðar. Úrslit málsins hljóta því að ráðast hjá hinum sérfróða aðila, þ.e. á grundvelli hans mats. Meginreglan um aðgang aðila máls að gögnum hlýtur hér að gilda fullum fetum og í samræmi við reglur stjórnsýsluréttarins. Enda liggur fyrir að aðili máls ber að hafa aðgang að þeim viðmiðum sem hinn sérfróði matsmaður leggur til grundvallar og íþyngjandi ákvörðun nefndarinnar er byggð á.

Samkvæmt framansögðu er óskað eftir því að nefndin endurskoði afstöðu sína og þau vinnubrögð, sem felast í því að hinn sérfróði aðili leggur ekki til grundvallar skriflegt mat í samræmi við gögn málsins. Upplýsingarétt aðila ber að virða og því í samræmi við vandaða stjórnsýsluhætti og meginreglur hans að hann sé virtur.“

Sem svar við framangreindum tölvupósti ritaði formaður kærufndarinnar eftirfarandi bréf f.h. hennar hönd:

„Að því er varðar tölvupóst minn til C frá 2. mars sl. og tölvupóst yðar frá 30. mars sl. vil ég taka eftirfarandi fram.

1. Kærufnd lausafjár- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 87/2006 um breytingu á lögum um lausafjárkaup, lögum um þjónustukaup og lögum um neytendakaup og reglugerð nr. 766/2006 um kærufnd lausafjár- og þjónustukaupa.
2. Í framangreindri reglugerð er kveðið á um meðferð mála fyrir nefndinni en í 10. gr. er sagt að um meðferð mála fari að öðru leyti samkvæmt stjórnsýslulögum, þ.e. þegar ákvæðum reglugerðarinnar sleppir.
3. Í 2. mgr. 4. gr. reglugerðarinnar er kveðið á um það að telji formaður nefndarinnar þörf á sérkunnáttu við úrlausn mála geti hann að fengnu samþykki viðskiptaráðuneytisins kvatt til mann eða menn sem hafi slíka sérkunnáttu.
4. Að dómi kærufndarinnar verður framangreind málsgrein ekki skilin svo að henni sé skylt að fá skriflegt álit hins sérfróða aðila. Rétt er í þessu sambandi að benda á ákvæði 1. mgr. 8. gr. reglugerðar nr. 766/2006 þar sem sagt er að nefndin kalli fyrir sig sérfróða menn samkvæmt 2. mgr. 4. gr. og bendir það eindregið til þess að ekki sé ætlast til þess að álit þeirra sé skriflegt. Álit sérfróðs aðila er því ætíð gefið munnlega. Síðan er eftir atvikum byggt á álitu hins sérfróða og að því marki tekið inn í niðurstöðu nefndarinnar. Nefndinni er engan veginn skylt að fara eftir álitu hins sérfróða þótt þess hafi verið leitað.

5. Hinir sérfróðu aðilar taka að sjálfsögðu ekki sæti í nefndinni og bera ekki ábyrgð á álitni hennar, það gera nefndarmenn einir. Stöðu hinna sérfróðu verður þannig engan veginn jafnað við stöðu t.d. meðdómsmanna í héraðsdómi eða dómkvaddra matsmanna.
6. Að því er varðar tilvísun til stjórnáskilslutaga verður ekki séð að samkvæmt þeim sé skylt að álit sérfróðs aðila samkvæmt 2. mgr. 4. gr. reglugerðar nr. 766/2006 sé skriflegt. Hins vegar á aðili máls rétt á því, sbr. 1. málslíð 1. mgr. 15. gr. stjórnáskilslutaga, að kynna sér skjöl og önnur gögn sem málið varða eins og reyndar er kveðið á um í reglugerð nr. 766/2006. Þessum ákvæðum fylgir kærunefndin fram með þeim hætti að sá aðili sem álitsskipti beinist að fær í hendur öll gögn sem nefndinni hafa borist eða hún hefur kallað eftir frá álitsskiptanda og frest til andsvara. Berist andsvör fær álitsskiptandi tækifæri til þess að gera athugasemdir við þau. Gefi þær athugasemdir tilefni til að veita gagnaðila tækifæri til frekari andsvara eða athugasemda eru þær sendar honum, annars ekki. Að svo búnu er aðilum tilkynnt um að álitsskiptnin hafi verið tekin til afgreiðslu og hún síðan afgreidd.
7. Samkvæmt framansögðu álitur kærunefndin að hún starfi í fullu samræmi við þau ákvæði laga og reglugerðar sem vitnað er til að framan.
8. Eins og fram kom í tölvupósti formanns kærunefndarinnar til C hefur nefndin lokið afgreiðslu máls nr. 99/2009 og sér ekki ástæðu til að enduruptaka það. Álit kærunefndarinnar eru ekki aðfararhæf og verður ekki skotið til annarra stjórnvalda. Það er ljóst að Y telur á rétt sinn gengið í niðurstöðu nefndarinnar í framangreindu máli. Vegna þessa þykir kærunefndinni ástæða til að benda á ákvæði 2. mgr. 2. gr. reglugerðar nr. 766/2006 þar sem segir að aðilar geti lagt ágreining sinn fyrir dómstóla með venjulegum hætti sem er reyndar einungis staðfesting á því að aðili geti höfðað einkamál séu ákveðin skilyrði laga nr. 91/1991 uppfyllt. Samkvæmt þessu ákvæði sýnist vera mögulegt að í þeim tilvikum, þegar seljanda er að álitni kærunefndarinnar skylt að veita álitsskiptanda ákveðna úrlausn, geti hann höfðað mál til viðurkenningar á því að honum sé það ekki skylt, sbr. 2. mgr. 25. gr. laga nr. 91/1991.

Kærunefndin kannast ekki við að hafa ekki svarað bréfum frá Y og eftir að nefndin sendi lögmanninum framangreint bréf hefur hún hvorki heyrt frá honum né forráðamönnum Y varðandi mál nr. M-99/2009. Hitt er svo annað mál að eðlilega getur menn greint á um hvort rökstuðningur fyrir ákveðinni niðurstöðu er nægilegur eða ekki. Benda má t.d. á í því sambandi að kærunefndin verður að meta í því máli sem hér er til meðferðar þær röksemdir seljanda, Y, um það að vinkildrifið í bifreið álitsskiptanda sé ónýtt verði ekki rakið til efnislegra galla en geti stafað af því að ekki hafi verið réttur loftþrýstingur í dekkjum og þau hafi slitnað mismikið og það valdið því hvernig fór, sbr. eftirfarandi andsvör seljanda. Þessar röksemdir er seljanda að sjálfsögðu heimilt að færa fram en kærunefndinni jafn heimilt að meta gildi þeirra.

VI

Andsvör seljanda

Í andsvörum Y segir eftirfarandi:

„Y hafnar kröfu eiganda vegna þessa máls þar sem viðkomandi vinkildrifi er brotið sem ekki er hægt að rekja til efnislegs galla og á því ekki við þann kvörtunarrétt. Það er ekki hægt að fullyrða að viðkomandi hlutur hafi verulega lengri endingartíma þar sem aðrir þættir hafa áhrif á endingu svo sem að loftþrýstingur í dekkjum hafi ávallt verið innan þeirra marka sem upp eru gefin af hálfu framleiðanda svo að misslit á dekkjum á milli fram og aftur ása sé innan skekkjumarkna. Einnig er möguleiki á því að bifreiðin hafi verið undir álagi svo sem óeðlilegum drætti og eða misbeitingu.

Y leitaði með þetta mál til framleiðanda og ákvað hann að koma á mótis við eiganda um 25% þátttöku í vinkildrifi með því skilyrði að Y gerði það sama. Þetta var gert sem viðskiptavild þar sem bifreiðin er ekin 80 þús km og er lögbundinni ábyrgð lokið.

VII

Athugasemdir álitsbeiðanda

Í athugasemdum álitsbeiðanda segir svo:

„Í andsvari Y dags. 22. júní 2010 er reynt að finna einhverjar aðrar skýringar en galla í vinkildrifi bifreiðarinnar B. Hér mótmæli ég því eindregið að þær skýringar geti verið ástæða þess að drifið hrundi.

1. Ein möguleg ástæða sem seljandi tilgreinir er mismunandi loftþrýstingur í dekkjum. Mótmælt er þessari ástæðu seljanda sem orsök. Ávallt hefur verið gætt að réttum loftþrýstingi í dekkjum, enda enginn rökstuðningur frá hendi seljanda, Y og ekkert fram komið um þetta atriði í gögnum eftirlitsaðila. Ekki er heldur um neinar leiðbeiningar frá seljanda að ræða um að sérstakt eftirlit þurfi með þessu atriði umfram aðrar bifreiðar. Ef það væri talin ástæða hlýtur það að vera skýlaus krafa að sérstök viðvörðun sé gefin en ekki er neinu slíku til að dreifa.

2. Önnur ástæða sem seljandi tilgreinir er að misslit dekkja geti verið orsakavaldur. Enn og aftur er um órökstudda tilgátu að ræða sem ekki er fótur fyrir. Bifvélavirki á verkstæðinu Z skoðaði þetta og sá hann einmitt að ekki vottaði fyrir missliti.

3. Varðandi þriðju ástæðuna um óeðlilegt álag eða misbeitingu skal það ítrekað að bifreiðin hefur aldrei verið notuð til dráttar, enda ekki dráttarbeisli eða kúla til staðar. Enn fremur er vandséð hvernig misbeita mætti bifreið sem eingöngu hefur verið notuð til innanbæjar- og þjóðvegaaksturs, og aldrei út fyrir veg komið.

Að lokum skal áréttað að hér er ekki um einstakt tilfelli að ræða því mörg dæmi eru um sams konar tilfelli í þessari gerð bifreiða.

Af þessum ástæðum er það eindregin krafa mín að Y greiði að fullu bæði vinnu og efni vegna skipta á nefndu vinkildrifi.“

VIII

Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og Y falli undir valdsvið nefndarinnar, sbr. lög 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, sbr. 1. gr. þeirra laga.

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

Eins og fyrr er rakið var bifreiðin B keypt 27. júní 2005 og kvartað var við seljanda um að vinkildrif í bifreiðinni væri gallað 17. maí 2010. Voru þá tæp fimm ár liðin frá því að álitsbeiðandi fékk bifreiðina afhenta. Bifreiðinni hafði þá verið ekið 49.000 mílur að sögn álitsbeiðanda eða um 80.000 km.

Samkvæmt upplýsingum frá verkstæðinu Z sem skipti um vinkildrifið var það ekki brotið heldur slit í öðru hvoru hjólinu sem mætast inni í drifhúsinu sem leiðir til þess að afl frá vél bifreiðarinnar skilar sér ekki til hjóla. Var þannig óhjákvæmilegt að skipta um drifið. Í andsvörum seljanda er á það bent að þetta slit geti hafa orsakast af því að þess hafi ekki verið gætt að loftþrýstingur í dekkjum væri réttur þannig að misslit á þeim hafi verið orsakavaldurinn. Þá bendir seljandi á að bifreiðin gæti hafa verið undir álagi svo sem óeðlilegum drætti og eða misbeitingu. Þessu hafnar álitsbeiðandi og segir að ekki sé dráttarkrökur á bifreiðinni og henni ekki misbeitt auk þess sem þess hafi verið gætt að hafa loftþrýsting réttan í dekkjum. Að mati starfsmanns Z var ekki að sjá neinar

utanaðkomandi ástæður fyrir því að vinkildrifið eyðilagðist. Olía virðist hafa verið nóg á drifinu en í henni svarf sem ljóslega hefur komið frá því tannhjóli eða tannhjólum sem slitnuðu. Eins og málið liggur fyrir kæruneftndinni verður ekki önnur ályktun dregin en sú að smíði framleiðanda á vinkildrifinu hafi verið með þeim hætti að leitt hafi til þess að drifið ónýttist og álitsbeiðanda verði ekki kennt um að svo fór.

Það er álit kæruneftndarinnar að hér sé um íhlut bifreiðar að ræða ætla megi verulega lengri endingartíma en raunin varð og almennt gerist um ýmsa aðra íhluti bifreiðar. Því eigi við kvörtunarfrestur samkvæmt 2. málslíð 2. mgr. 27. gr. laga nr. 48/2003, þ.e. 5 ára kvörtunarfrestur. Álitsbeiðandi kvartaði undan galla í vinkildrifinu innan þessa frests.

Það er álit kæruneftndarinnar, sbr. það sem að framan segir, að vinkildrifið í bifreið álitsbeiðanda hafi verið gallað í skilningi ákvæða 15. og 16. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup enda er ekkert komið fram um að slitið á vinkildrifinu verði rakið til annarra ástæðna. Að því er varðar ákvæði í 18. gr. laganna lítur kæruneftndin svo á að enda þótt að vinkildrifið hafi virkað í upphafi eins og því var ætlað en síðar orðið ónýtt mun fyrr en gera mátti ráð fyrir, að það hafi engu að síður verið gallað frá upphafi í skilningi þeirrar lagagreinar.

Samkvæmt 26. gr. laga nr. 48/2003 á neytandi rétt á ákveðnum úrræðum reynist söluhlutur gallaður og gallinn er hvorki sök neytanda né stafar af aðstæðum sem hann varðar. Meðal þessara úrræða er að seljandi bæti úr gallanum, sbr. b-lið 1. mgr. 26. gr., en sú er krafa álitsbeiðanda í þessu máli. Álit kæruneftndarinnar er það að seljanda, Y, beri að kosta skipti á vinkildrifinu í bifreið álitsbeiðanda að fullu.

IX

Álitsorð

Seljanda, Y, ber að kosta skipti á vinkildrifi í bifreið álitsbeiðanda, A, B, að fullu.

Friðgeir Björnsson
formaður

Guðrún Björk Bjarnadóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir