

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

Hinn 30. september 2010 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-98/2010:

### **I**

#### **Álitaefni og kröfugerð**

Hinn 16. júlí sl. bað X, hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaup vegna galla sem hann segir hafa komið fram á bifreiðinni B sem hann hafi keypt nýja af fyrirtækinu Y. á árinu 2006. Vél bifreiðarinnar sé nú ónýt. Álitsbeiðandi kveðst gera kröfu til þess að seljandi eða fyrirtækið Z, geri við bifreiðina á eigin kostnað sem sé áætlaður kr. 793.000. Þá gerir álitsbeiðandi og kröfu til þess að sömu aðilar greiði kostnað við að draga bifreiðina á verkstæði og kostnað af bifreið sem hann hafi á leigu.

### **II**

#### **Málsmeðferð kæruneftndarinnar**

Með bréfi, dags. 16. júlí sl., gaf kæruneftndin seljanda kost á andsvörum og 10. ágúst sl. bárust andsvör frá Z. f.h. Y. Með bréfi, dags. 12. ágúst sl., var álitsbeiðanda gefinn kostur á því að gera athugasemdir við andsvörin og frestur til þess til 23. ágúst. Engar athugasemdir bárust. Með bréfi, dags. 9. september sl., var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

### **III**

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

Álitsbeiðandi kveðst hafa keypt nýja ..... bifreið, B, af Y á árinu 2006. Bifreiðin hafi bilað í akstri og verið dregin á verkstæði Z, skoðuð þar og vélin dæmd ónýt. Viðgerðarkostnaður sé talinn vera kr. 793.000. Á þessum tíma hafi verið búið að aka bifreiðinni aðeins 58.000 km og þar af leiðandi finnst sér að viðgerðin eigi að falla undir ábyrgð seljanda. Því hafi Z hafnað og beri fyrir sig að ábyrgðin gildi í 3 ár eða vegna 100.000 km aksturs, hvort heldur sem á undan komi. Álitsbeiðandi segir að hann hafi keypt bifreiðina með það í huga að hún entist lengur til aksturs en 58.000 km. Hann kveðst hafa fylgt öllum tilskyldum ábyrgðarskoðunum sem seljandi hafi krafist.

### **IV**

#### **Úr gögnum málsins**

Álitsbeiðni fylgdi tilboð seljanda í viðgerð á bifreiðinni (sbr. tilvísun í lið 4 í andsvörum). Er það svohljóðandi:

„Eftirfarandi tilboð geri ég ykkur í varahluti og vinnu við viðgerð á vélinni í B. Nú þegar erum við búnir að vinna í 10 tíma í bílnum, ef farið verður í framhaldsviðgerð þá fellum við niður 5 tíma og flytjum með okkur 5 tíma áfram.

Vélarblokk                      425.000

Pakkningarsett	42.500
Ventlar 4 stk.	25.500
Vinna sem eftir er	250.000
Vinna sem búin er	50.000
Samtals	793.000

Öll verð eru með vsk.“

Eftir að andsvör bárust taldi kærunefndin rétt að biðja álitsbeiðanda að leggja fram ljósrit úr þjónustubók bifreiðarinnar sem hann og gerði. Sést þar að farið hefur verið reglulega með bifreiðina í skoðun, þ.e. eftir ca fimmtán, þrjátíu og fjórutíu og fimm þúsund kílómetra akstur. Bifreiðin hefur einnig farið reglubundið í smurþjónustu.

## V

### Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda segir eftirfarandi:

1. Umrædd bifreið, B, er af gerðinni ..... og nýskráð 3. ágúst 2006. Ábyrgðartíma framleiðanda bifreiðarinnar lauk því í ágúst 2009. Skráður eigandi bifreiðarinnar er Lýsing hf. en álitsbeiðandi er umráðamaður. Krafa álitsbeiðanda snýr að Z en þar sem Y er umboðs- og söluaðili bílsins er andsvörum skilað fyrir hönd Y, þrátt fyrir að vinna við bílinn hafi að hluta farið fram hjá Z fyrir hönd Y, en fyrirtækin eru rekin í sama húsnæði.
2. Þann 8. júlí er gerð verkbeiðni vegna umræddrar bilunar. Lýsing umráðamanns var á þessa leið: „Dó á leiðinni upp Kambana, fer ekki í gang eftir það“. Ekki er um nánari lýsingu að ræða eða gerð grein fyrir því hvort bifreiðin var t.d. með aftanívagn eða ekki.
3. Við bilanagreiningu kemur í ljós „að stimpill er brotinn og silender illa rifinn“. Haft var samband við framleiðandann, ....., gerð grein fyrir biluninni og sendar myndir til nánari glöggvunar ásamt því að óskað var eftir hluttekningu hans í viðgerðinni. Framleiðandi hafnaði því að um galla væri að ræða og því hlutdeild í viðgerðarkostnaðinum.
4. Álitsbeiðandi var ósáttur við þá niðurstöðu og einnig við tilboð sem gert var af okkar hálfu í viðgerðina (sjá skjal 1e með álitsbeiðninni) Viðgerð var því ekki framkvæmd.
5. Samkvæmt álitsbeiðninni byggir umráðamaður B kröfu sína á því að bifreiðin sé ekin 58.000 km. Meðfylgjandi eru ábyrgðarskilmálar framleiðandans, ....., samkvæmt ábyrgðar- og þjónustubók sem fylgir bílnum. Í henni kemur fram að framleiðandinn veitir 3ja ára ábyrgð á bílnum með takmörkum þó við 100.000 km akstur, þ.e. ábyrgð fellur niður við það sem fyrr kemur, aldur eða akstur. Bifreiðin er 4 ára þegar umrædd bilun kemur upp, ekin 58.000 km, og því ljóst að hún er utan ábyrgðartíma framleiðanda. Umhirða, umgengni, notkun eða notkunarleysi hefur mjög mikil áhrif á endingu bifreiða og íhluti þeirra. Samkvæmt lögum um neytendakaup hefur neytandi 2ja ára kvörtunarfrest, ef ábyrgðarskilmálar framleiðanda kveða ekki á um lengri tíma, nema ef söluhlut eða hlutum hans sé *ætlaður verulega lengri endingartími en almenn gerist um söluhluti*, þá er fresturinn 5 ár. Y hafnar því alfarið að bifreiðum eða íhlutum þeirra sé *ætlaður verulega lengri endingartími* en almennt gerist um söluhluti.

#### Samantekt:

Samkvæmt ofangreindu fellur umrædd bilun í vél B ekki undir ábyrgð framleiðanda. Því er hafnað að umræddur íhlutur bifreiðarinnar falli undir 5 ára kvörtunaregluna í 27. gr. laga um neytendakaup nr. 48/2003, þar sem okkar mat er að bifreiðum og íhlutum þeirra sé ekki *ætlaður verulega lengri endingartími* en almennt gerist um söluhluti.“

## VI

### Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og Bifreiða- og Landbúnaðarvéla hf. 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.

Enda þótt álitsbeiðandi sé skráður umráðamaður bifreiðarinnar en ekki eigandi verður að líta á hann sem eiganda þegar um rétt hans sem neytanda fer eftir ákvæðum laga nr. 48/2003.

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

Í 15. gr. neytendakaupalaga er kveðið á um það hverja eiginleika söluhlutur eigi að hafa. Segir þar m.a. eftirfarandi:

Söluhlutur skal, hvað varðar tegund, magn, gæði, aðra eiginleika og innpökkun, fullnægja þeim kröfum sem leiðir af samningi.

Ef annað leiðir ekki af samningi skal söluhlutur:

- a. henta í þeim tilgangi sem sambærilegir hlutir eru venjulega notaðir til;
- b. hafa þá eiginleika til að bera sem neytandinn mátti vænta við kaup á slíkum söluhlut að því er varðar endingu og annað;
- c. henta í ákveðnum tilgangi sem seljandinn vissi eða mátti vita um þegar kaup voru gerð, nema leiða megi af atvikum að neytandi hafi ekki byggt á sérþekkingu seljanda og mati hans eða hafi ekki haft sanngjarna ástæðu til þess.

Ef söluhlutur fullnægir ekki framangreindum skilyrðum, einu eða fleirum, telst hann gallaður samkvæmt a-lið 1. mgr. 16. gr. neytendakaupalaga. Í því tilviki að söluhlutur reynist gallaður og gallinn er hvorki sök neytanda né stafar af aðstæðum sem hann varðar, sbr. ákvæði í 1. mgr. 26. gr. neytendakaupalaga, á neytandinn rétt á eftirtöldum úrræðum samkvæmt ákvæðum málsgreinarinnar:

- a. haldið eftir greiðslu kaupverðs samkvæmt ákvæðum 28. gr.;
- b. valið milli úrbóta eða nýrrar afhendingar samkvæmt ákvæðum 29. og 30. gr.;
- c. krafist afsláttar samkvæmt ákvæðum 31. gr.;
- d. krafist riftunar samkvæmt ákvæðum 32. gr.;
- e. krafist skaðabóta samkvæmt ákvæðum 33. gr.

Það er álit kærunefndarinnar að við kaupin hafi álitsbeiðandi mátt vænta þess að bifreið hans entist lengur án þess að bila með þeim hætti sem raunin varð og lýst er hér að framan. Ekkert er komið fram um að notkun bifreiðarinnar hafi verið með þeim hætti að hún hafi leitt til þess að vél hennar varð nánast ónýtt, vélin „hrundi“ eins og gjarnan er tekið til orða. Skoðun á bifreiðinni og smurþjónusta hefur verið reglubundin eins og að framan er lýst. Það er því álit kærunefndarinnar, þegar litið er til þess að bifreiðin var rétt um 4ra ára gömul og hafði ekki verið ekið meira en 58.000 km, að hún hafi verið haldin galla í skilningi þeirra ákvæða 15. og 16. gr. neytendakaupalaga sem rakin eru að framan.

Kærunefndinni þykir rétt að taka hér fram, í tilefni umfjöllunar í andsvörum Z um ábyrgð framleiðanda, 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 nr. 48/2003, en þau lög

eru óundanþæg, sbr. 1. málslið 1. mgr. 3. gr. Að því er ábyrgð á söluhlut varðar skiptir ekki máli hverjir kunna að vera samningar sem seljandi söluhlutar hefur gert við framleiðanda hans þar um.

Samkvæmt 1. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup gilda þau um öll kaup einstaklinga á söluhlutum utan atvinnustarfsemi hjá þeim sem hefur atvinnu af sölu, nema á annan veg sé mælt fyrir í lögum. 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 hlutum var veitt viðtaka. Þetta gildir ekki ef seljandi hefur í ábyrgðaryfirlýsingu eða öðrum samningi tekið á sig ábyrgð vegna galla í lengri tíma.

Fram kemur í gögnum málsins að bifreið álitsbeiðanda var dregin á verkstæði Z 8. júlí 2010 og verður að gera ráð fyrir því að fljótlega eftir það hafi álitsbeiðandi krafist þess að fyrirtækið gerði við bifreiðina á eigin kostnað. Samkvæmt því sem kemur fram í andsvörum var bifreiðin nýskráð 3. ágúst 2006. Bifreiðin var því á þessum tíma tæplega fjögurra ára gömul og hafði verið ekið 58.000 km eins og fyrr er sagt. Ljóst er að endurbyggja þarf vél bifreiðarinnar að verulegu leyti sem kostar umtalsverða fjárhæð.

Að því er kvörtunarfrest neytenda varðar almennt vill kærunefndin benda á að flest öll kaup einstaklinga og fjölskyldna á söluhlutum, jafnt stórum sem smáum hvort heldur er til notkunar í skemmri tíma eða lengri, falla undir neytendakaupalögin þegar seljandi hefur atvinnu af sölu þeirra. Þar á meðal eru neysluvörur, fatnaður, húsgögn, heimilistæki o.s.frv. Það er ljóst að með setningu laganna stefndi löggjafinn að því að auka neytendavernd verulega, ekki síst með því að lengja kvörtunarfrest í allt að 5 ár. Áður en neytendakaupalögin voru sett féllu neytendakaup alla jafna undir lög um lausafjárkaup en samkvæmt þeim lögum var og er kvörtunarfrestur vegna galla á söluhlut 2 ár. Kærunefndin hefur orðið vör við þá staðhæfingu einstaka bifreiðaumboða að 5 ára kvörtunarfrestur vegna galla í bifreið eigi aldrei við heldur eigi að miða við 2 ára kvörtunarfrestinn sé ekki samið um ríkari ábyrgð á göllum en af þeirri reglu leiðir. Þessu hefur kærunefndin hafnað og bendir á að yrði á það fallist er nokkuð víst að það gengi þvert á þann vilja löggjafans að auka vernd neytenda. Við skýringu á lögnum verður að líta heildstætt á þá söluhluti sem lögin geta náð til sem vissulega eru fjölmargir og meta með það í huga hverjum söluhlutum má ætla verulega lengri líftíma en almennt gerist um söluhluti í skilningi neytendakaupalaganna. Margir einstaklingar og fjölskyldur eiga bíla og kaup á þeim og rekstur þeirra er drjúgur hluti kostnaðar við heimilishald og framfærslu viðkomandi og má líta til þess þegar tekin er afstaða til þess hvort kvörtunarfrestur vegna galla á bifreið telst vera 2 eða 5 ár samkvæmt neytendakaupalögum. Neytendum yrði lítið hald í lögnum yrðu þau skýrð á þann hátt að

neytendur verði sjálfir að bera kostnað af öllum viðgerðum á bifreiðum sínum, jafnt stórum sem smáum, sem telja mætti stafa af galla í skilningi neytendakaupalaganna, eftir að hafa átt þær í meira en 24 mánuði frá því að þær voru keyptar nýjar. Sérstök ábyrgð framleiðanda skiptir ekki máli við skýringar á neytendakauplögunum, en geta vissulega skipt neytendur máli sé hún víðtækari en kveðið er á um í þeim.

Bifreiðir eru settar saman úr fjölda hluta og ljóst að eðlilegur endingartími þeirra er mismunandi. Staða kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa er ekki þess eðlis að hún geti tekið afstöðu til þess í eitt skipti fyrir öll hvort gallar á ákveðnum íhlutum bifreiða falli undir 2 ára en aðrir undir 5 ára kvörtunarfrestinn. Af því leiðir að nefndin verður að taka afstöðu til þess í hverju tilviki hvort svo sé og líta þá til þess hvers eðlis bilunin er, af hverju hún kann að stafa, ef mögulegt er, og hverjar voru aðstæður þegar hún kom fram. Engu að síður ber nefndinni að gæta samræmis í álitum sínum.

Eins og fyrr er rakið er varð vélin í bifreið álitsskiptanda ónýtt þegar hún var rétt um 4ra ára gömul og hafði verið ekið 58.000 km. Það er álit kærunefndarinnar þegar litið er á vél bifreiðar sem einn hlut, enda þótt hann sé samsettur úr mörgum íhlutum, að ætla verði henni verulega lengri endingartíma, í skilningi ákvæðis 2. másl. 2. mgr. 27. gr. laga nr. 48/2003, en raunin varð með vélin á bifreið álitsskiptanda. Það er því álit kærunefndarinnar að kvörtunarfrestur vegna bilunarinnar sé 5 ár, sbr. 2. másl. 2. mgr. 27. gr. neytendakaupalaga sem rakin er að hluta hér að framan. Því hafi kvörtun álitsskiptanda komið fram í tæka tíð.

Álitsskiptandi krefst þess að Z eða Y geri við bifreiðina á eigin kostnað og á hann rétt til þess samkvæmt ákvæðum b-liðar 1. mgr. 26. gr. neytendakaupalaga, sbr. og 1. mgr. 30. gr. laganna um framkvæmd úrbótanna. Samkvæmt framansögðu fellst kærunefndin á þá kröfu álitsskiptanda að seljandi bifreiðarinnar, Y, geri við bifreiðina eða sjái til þess að Z annist viðgerðina fyrir hans hönd.

Álitsskiptandi krefst þess að Z eða Y greiði honum kostnað við flutning bifreiðarinnar á verkstæði fyrirtækisins, kr. 20.000. Í 33. gr. neytendakaupalaga segir að neytandi geti krafist skaðabóta fyrir það tjón sem hann bíður vegna galla á söluhlut. Kærunefndin álitur að flutningskostnaðurinn sé tjón sem álitsskiptandi hefur orðið fyrir vegna gallans á bifreiðinni og að seljandi, Y, eigi að greiða álitsskiptanda þann kostnað eða Z fyrir hans hönd.

Þá hefur álitsskiptandi krafist þess að Z eða Y greiði honum þá leigu sem hann nú greiði fyrir bifreið sem hann noti í stað bifreiðar sinnar. Að því er þessa kröfu varðar verður að líta til þess að í 3. mgr. 30. gr. neytendakaupalaga er kveðið á um það að hafi „úrbætur eða ný afhending seljanda það í för með sér að neytandi getur ekki notað söluhlut í meira en eina viku getur neytandi krafist þess að fá sambærilegan hlut á kostnað seljanda“, þ.e.a.s. að neytandi verður að setta sig við afnotamissi af söluhlut í eina viku meðan á viðgerð stendur án þess að komi til kasta seljanda. Þetta á þó aðeins við „ef krafan telst sanngjörn með hliðsjón af þörfum neytandans og þeim kostnaði og óhagræði sem það hefur í för með sér fyrir seljanda“ eins og segir í niðurlagi málsgreinarinnar. Þá verður og að líta til 1. mgr. 45. gr. neytendakaupalaga þar sem segir: „Samningsaðila sem ber fyrir sig vanefndir af hálfu gagnaðila, er með sanngjörnum ráðstöfunum skylt að takmarka tjón sitt. Vanræki hann það ber hann sjálfur þann hluta tjónsins sem af því leiðir.“

Kærunefndin telur að á því megi byggja að það svari kostnaði að gera við bifreiðina eins og til stóð og því muni það verða gert á sínum tíma. Kærunefndin lítur svo

á að álitsbeiðanda hefði verið fær sú leið, án þess að tapa rétti gagnvart seljanda, að láta gera við bifreiðina og greiða kostnaðinn með fyrirvara um það að hann myndi leita réttar síns á hendur seljanda vegna viðgerðarkostnaðarins. Með þeim hætti hefði hann takmarkað tjón vegna afnotamissis af bifreiðinni og hefði það verið í samræmi við ákvæði 1. mgr. 45. gr. neytendakaupalaga. Ekki liggja fyrir upplýsingar í málinu hve langan tíma það getur tekið að gera við bifreiðina. Kærunefndin telur að ekki sé óeðlilegt að miða við að það geti tekið um tvær vikur. Það er því álit kærunefndarinnar, sbr. tilvitnuð lagaákvæði hér að framan að seljanda, eða Z fyrir hans hönd, beri að greiða álitsbeiðanda kostnað við leigu á sambærilegri bifreið og bifreið álitsbeiðanda í tvær vikur en ekki frekari leigukostnað.

Álitsbeiðandi hefur sent kærunefndinni reikning sem ekki sést frá hverjum stafar en er fyrir leigu á bifreiðinni E í 116 daga, þ.e. frá 8. júlí til 31. október 2010. Samkvæmt upplýsingum Umferðarstofu er skráður eigandi bifreiðarinnar F. Leigugjaldið er reiknað kr. 1.800 á dag án virðisaukaskatts og því 2.250 með virðisaukaskatti. Kærunefndin álitur, enda þótt engar kvittanir liggi fyrir um að álitsbeiðandi hafi greitt þetta gjald, að við það megi miða bætur hans fyrir afnotamissi. Samkvæmt framangreindri niðurstöðu kærunefndarinnar ber því Y eða Z að greiða álitsbeiðanda kr. 31.500 fyrir afnotamissi bifreiðarinnar.

## VII Álitsorð

Seljanda, Y eða Z fyrir hans hönd, ber að gera við vélina í bifreið álitsbeiðanda, A, greiða honum kr. 20.000 vegna flutningskostnaðar og kr. 31.500 fyrir afnotamissi bifreiðarinnar.

---

Friðgeir Björnsson  
formaður

---

Ólafur R. Guðmundsson

---

Hildigunnur Hafsteinsdóttir