

## Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 17. desember 2010 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-147/2010:

### I

#### Álitaefni og kröfugerð

Hinn 15. nóvember sl. bað X, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna galla sem hann segir hafa komið fram á bifreiðinni xx í svinghjól og loftneti sem hann keypti nýja af Y hf. á árinu 2006. Álitsbeiðnina verður að skilja svo að hann krefjist þess að seljandi greiði kostnað við viðgerð á hvorutveggja.

### II

#### Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 15. nóvember sl., gaf kæruneftndin seljanda kost á andsvörum og bárust þau 24. nóvember. Með bréfi, dags. 25. nóvember, var álitsbeiðanda gefinn kostur á því að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þær 3. desember. Með bréfi, dags. 15. desember sl., var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

### III

#### Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í gögnum málsins kemur fram að álitsbeiðandi keypti bifreiðina xx nýskráða 7. apríl 2006. Bifreiðin er af gerðinni Octavia Combi Ambiente 1.9 TDI AT. Álitsbeiðandi segir að skipta hafi þurft um loftnet í bifreiðinni eftir að henni hefði verið ekið um 85.000 km og svinghjól þegar aksturinn var um 90.000 km. Álitsbeiðni fylgdi reikningur frá Y hf., dags. 5. nóvember sl. og kemur þar fram að skipt hafi verið um ytri drifliði og svinghjól og skipt um olíu og olíusíu í sjálfskiptingu. Reikningurinn er samtals að fjárhæð kr. 370.334. Ekki fylgdi reikningur fyrir viðgerð á loftneti. Ekki er að sjá að álitsbeiðandi geri kröfur að því er varðar skiptin á ytri driflið bifreiðarinnar. Álitsbeiðandi segir að sér finnist það léleg ending á svinghjólum að endast ekki lengur en í rúm 4 ár og 90.000 km akstur bifreiðarinnar.

### IV

#### Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda segir m.a. eftirfarandi:

„Eins og kemur fram í ábyrgðarskírteini bifreiðarinnar er bifreiðin seld með tveggja ára ábyrgð. Var ábyrgðin því ekki í gildi þegar umrædd bilun kom fram. Y hf. er kunnugt um svoneftnda „fimm ára umkvörtunarreglu“ 2. mgr. 27. gr. laga um neytendakaup nr. 48/2003 en í 2. mgr. 27. gr. laganna segir: [...] Þegar viðskiptavinur Y hf. ber upp kvörtun vegna bifreiðar sem hann hefur keypt af fyrirtækinu, nýja eða notaða, er hvert mál tekið til skoðunar. Þegar metið er hvort Y hf. beri að taka þátt í kostnaði vegna bilana er m.a. litið til þess hvers eðlis bilunin er.

**Reikningur nr. Knr226272, dagsettur 07.09.2010, vegmælir 79.037 km.**

Álitsbeiðandi leitaði til Y vegna bilunar sem lagfæra þurfti á útvarpstæki / útvarpsloftneti bílsins. Y framkvæmdi umbeðna viðgerð og greiddi álitsbeiðandi fyrir viðgerðina kr. 27.855.

**Reikningur nr. Knr228446, dagsettur 05.11.2010, vegmælir 89.927 km.**

Álitsbeiðandi leitaði til Y vegna bilana sem lagfæra þurfti, umskipti beggja ytri öxullíða að framan, bilunar í kasthjólí vélarinnar og fyrirbyggjandi þjónustuviðhalds á gírkassa (olíu- og síuskipti, sem reyndar eiga að fara fram á 60.000 km fresti). Y framkvæmdi umbeðnar viðgerðir og þjónustuverk og greiddi álitsbeiðandi fyrir það kr. 370.334,-. Þess má geta að sótt var um þátttöku verksmiðjunnar í kostnaði við skipti kasthjólínsins, en því miður var sú beiðni ekki samþykkt og vísað til aldurs bílsins og þess að kasthjól þeirrar gerðar sem notuð er í þessari gerð bíla er slithlutur sem að auki getur skemmst við akstursóhöpp eða ógætilegan akstur.

**Tæknileg skýring á uppbyggingu DMF kasthjólá.**

Kasthjól vélarinnar er ólíkt kasthjólum véla eldri bifreiða sem voru smíðuð/rennd úr einum járnklumpi (Single Mass Flywheel). Umrætt kasthjól er samsett kasthjól (Dual Mass Flywheel), sem virkar bæði sem kasthjól og titringsdeyfir fyrir vélinu og aflrásina. Kasthjól þessarar gerðar deyfa véartitring (Torsional Oscillations) áður en hann flyst yfir í aflrásina hvar hann getur orsakað gíraskrölt (Gear Rattle).

(Skýringarmynd af DMF kasthjólí fylgdi álitsbeiðninni)

Kasthjólíð er samsett úr tveimur megineiningum, aðalhluta (primary Flywheel) sem boltast á sveifarás vélarinnar og eykur tregðuvægi hennar og hinn hlutann (Secondary Flywheel) sem kúplingspressan, eða í þessu tilfelli tengið við inntaksás DGS gírkassans er fest á og gefur aflrásinni aukið tregðuvægi. Tengjast einingarnar saman með tveggja arma milliplötu og gormakerfi og í sumum gerðum þessara kasthjólá er að auki tannhjólábúnaður sem hluti af tengibúnaði kasthjólámassanna. Kasthjól þessarar gerðar er með innbyrðis hreyfanlegum búnaði sem slitnar óhjákvæmilega við notkun og er því einn af slitflötum aflrásar bifreiða og getur bilað vegna aldurs, slits vegna notkunar og einnig vegna ógætilegrar notkunar, ef svo vill til, sem ég tek þó enga afstöðu til í þessu tilfelli, enda ekki séð umræddan hlut úr bílnum. Bílaframleiðendur sem velja að nota þessa gerð kasthjólá eru margir og fer fjölgandi. Ástæða þess er af tæknilegum toga til titringsdeyfingar og minnkaðs hávaða. Hver gerð bíls á sér sérstaka útfærslu sem sniðin er að eiginleikum bílsins og vélar/aflrásar hans.

**Niðurstaða.**

Þó svonefnd „fimm ára umkvörtunarregla“ 2. ml. 2. mgr. 27. gr. laga um neytendakaup komi mögulega til álita, þegar ný bifreið er keypt, þá þarf að meta hvert mál sjálfstætt með tilliti til bilunar hverju sinni, þ.e. þegar metið er hvort seljandi eigi að bæta bilun sem upp kemur þegar ábyrgðartími er liðinn, upp á sitt einsdæmi eða með aðkomu framleiðanda. Því verður vart haldið fram að slitfletir/slithlutir bifreiða séu hlutir sem sé ætluð verulega lengri ending en almennt gerist um söluhluti. Ábyrgð Y gagnvart bifreið álitsbeiðanda, IN308, var útrunnin þegar bilana varð vart og því er endurgreiðslu ofangreindra reikninga/reikningshluta hafnað.“

**V**

**Athugasemdir álitsbeiðanda**

Álitsbeiðandi segir að galli í útvarpsloftneti sé algeng bilun í nýlegum Skoda Octavia bifreiðum og vísar til samtals við móttökustjóra á þjónustuverkstæði Skoda hjá Y hf. Þá lýsir álitsbeiðandi hvernig þá bilun bar að sem gert var við hjá Y hf., sbr. reikning fyrirtækisins frá 5. nóvember sl. Þá kemur fram hjá álitsbeiðanda að Y beri það fyrir sig sem afsökun að ekki hafi verið farið með bifreiðina í 60.000 km þjónustuskoðun, en sér

hafi verið ráðlagt að nota peningana frekar til þess að greiða fyrir viðhald. Þá vísar álitsbeiðandi til þess að í þjónustubók bifreiðarinnar segi að bifreiðin sé byggð fyrir langtímaþjónustu sem lækki mjög tíðni á smurnings- og eftirlitsþjónustu. Kærufndin sér ekki að andsvör Y hf. beri það með sér að fyrirtækið tengi þær bilanir sem urðu í bifreið álitsbeiðanda við þjónustuskoðanir enda þótt á þær sé minnst. Kærufndin telur því ekki ástæðu til að rekja frekar það sem kemur fram í athugasemdum álitsbeiðanda varðandi það atriði. Síðan segir orðrétt í athugasemdunum:

„Y nefnir í svarbréfi sínu að þeir hafi sótt um þátttöku verksmiðjunnar í kostnaði við skipti kashjól en því verið hafnað. Úr því að Y hf. sæktir um þátttöku verksmiðju á tjóni þessu, hlýtur þeim að finnast þetta óréttlátt tjón, eins og mér. Y hf. nefnir í svarbréfi sínu að þessi hlutur geti skemmst við óhöpp eða ógætilegan akstur. Ég vil af þessu tilefni nefna að þessi bifreið er fyrsta nýja bifreiðin sem ég hef eignast á ævinni. (Þá 44 ára gamall) Ég er sá eini sem ek þessari bifreið. Þessi bíll hefur ekki lent í tjóni og ég ek gætilega. Þess má geta að við kaupin á þessum bíl þá tók Y hf. Lancer árgerð 1998 upp í skipti. Sölumaður hjá Y hafði orð á að sá bíll væri mjög vel farinn, toppeintak. (Ég fer vel með bílana mína). Varðandi bilanir í svinghjólum í Skoda þá sést þegar maður googlar (Dual mass flywheel problem Octavia) hvað þessi bilun er svakalega algeng í nýlegum Octavium, sérstaklega dísel drifnum. Væntanlega vill Skodaverksmiðjan ekki viðurkenna þetta sem galla svo að þeir þurfi ekki að innkalla fjölda bifreiða til viðgerða. En hvað með neytendur? Eiga þeir endalaust að borga brúsann? Ég ítreka fyrri kröfur mínar um bætur.“

## VI

### Niðurstaða kærufndarinnar

Kærufnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og Y 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 kærufnd lausafjár- og þjónustukaupa. Ágreiningur aðila fellur undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup.

Við afgreiðslu þessa máls hefur kærufndin 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 í 1. og 2. mgr.:

- 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 úrbótum af hálfu seljanda, þ.á m. að hann gerir við galla á sinn kostnað, sbr. b-lið málsgrein- arinnar.

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.

Í gögnum málsins kemur fram að álitsbeiðandi keypti bifreið sína 7. apríl 2006. Viðgerð á útvarpi og útvarpsloftneti fór fram 7. september sl. og má gera ráð fyrir því að álitsbeiðandi hafi um það leyti kvartað vegna þeirrar bilunar. Það er álit kærunefndarinnar að þessum íhlutum sé ekki hægt að ætla verulega lengri endingartíma en almennt gerist um söluhluti og því fari kvörtunarfrestur vegna þeirra eftir 1. málslið 2. mgr. 27. gr., þ.e. að hann sé 2 ár. Álitsbeiðandi kvartaði ekki við seljanda innan framangreinds frests og af þeim sökum er ekki hægt að taka kröfu hans á hendur seljanda vegna útvarps og útvarpsloftnets til greina. Í þessu sambandi er rétt að taka fram að ekki skiptir máli varðandi kvörtunarfrest samkvæmt neytendakaupalögum þótt svo kunni að vera að sams konar bilun sé algeng í bifreiðum sömu tegundar sem kærunefndin fullyrðir ekkert um að leitt hafi verið í ljós.

Það má taka undir það sem fram kemur í andsvörum Y hf. að svinghjólíð sem er í bifreið álitsbeiðanda er nokkuð flókið miðað við það hvernig svinghjól voru gjarnan smíðuð áður og slík hjól eflaust enn notuð í einhverjum tilvikum. Þótt ekki komi það skýrlega fram í andsvörunum eru ákveðnar líkur á því að hér sé um að ræða íhlut sem ætti að vera komin þokkaleg reynsla á hvort muni endast út aðra hluta kúplingarinnar, sem ekki reyndist í bifreið álitsbeiðanda, og að framleiðandinn sé smám saman að fá upplýsingar um það hvernig þessi gerð svinghjóla reynist í þeim bifreiðum sem hann framleiðir. Sé þessi tilgáta rétt mætti líta svo á að reynsla kaupenda af svinghjólinu eigi að leiða í ljós fyrir framleiðandann hvort það dugi óbreytt í framtíðinni í þann tíma sem ætlast verður til að slíkur íhlutur endist. Kærunefndin tekur þó fram að hér er um bollaleggingar að ræða sem ekki eru byggðar á verulega traustum forsendum.

Það má hins vegar nokkuð örugglega byggja á því án mikils vafa að álitsbeiðanda hafi ekki verið gerð sérstök grein fyrir því við kaupin á bifreiðinni hvaða tegund af svinghjóli er í henni.

Kærunefndinni þykir rétt að taka hér fram 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. málslíð 1. mgr. 3. gr. Að því er ábyrgð seljanda á söluhlut varðar skiptir ekki máli hverjir kunna að vera samningar sem seljandi söluhlutar hefur gert við framleiðanda hans þar um.

Það er álit kærunefndarinnar að við kaupin hafi álitsbeiðandi mátt vænta þess, sbr. b-lið 2. mgr. 15. gr. neytendakaupalaga, að svinghjólíð 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 um svinghjólíð þurfti að skipta og ekki verður séð að nein tengsl séu á milli þess og að álitsbeiðandi færði bifreið sína ekki til þjónustusköðunar þegar henni hafði verið ekið 60.000 km.

Það er því álit kærunefndarinnar að bifreiðin hafi verið haldin galla í skilningi þeirra ákvæða 15. og 16. gr. neytendakaupalaga sem rakin eru að framan.

Eins og fyrr er rakið er bilaði svinghjólíð þegar bifreið álitsbeiðanda var rétt um 4ra ára gömul en hafði að vísu verið ekið um 90.000 km. á þeim tíma. Það er álit kærunefndarinnar að ætla verði svinghjólí í bifreið verulega lengri endingartíma, í skilningi ákvæðis 2. málsl. 2. mgr. 27. gr. laga nr. 48/2003, en raunin varð með svinghjólíð í bifreið álitsbeiðanda. Það er því álit kærunefndarinnar að kvörtunarfrestur vegna bilunarinnar sé 5 ár, sbr. 2. málsl. 2. mgr. 27. gr. neytendakaupalaga sem rakin er að hluta hér að framan. Því hafi kvörtun álitsbeiðanda komið fram í tæka tíð. Þessi niðurstaða leiðir til þess að seljanda ber að greiða álitsbeiðanda kostnað við skipti á svinghjólínu. Samkvæmt reikningi seljanda frá 5. nóvember sl. kostaði svinghjólíð kr. 113.621 og kostnaður við að skipta um það er reiknaður kr. 68.130 eða samtals kr. 181.751. Virðisaukaskattur af þeirri fjárhæð nemur kr. 46.347 og því er heildarfjárhæðin kr. 228.098 sem seljanda ber að greiða álitsbeiðanda.

## VII Álitsorð

Seljanda, Y hf. ber að greiða álitsbeiðanda, X, kr. 228.098.

---

Friðgeir Björnsson  
formaður

---

Ólafur R. Guðmundsson

---

Hildigunnur Hafsteinsdóttir