

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 19. janúar 2011 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-157/2010:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 3. desember sl. bað X, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna viðgerða á ryði í bifreiðinni xx, sem framkvæmd var á vegum seljanda bifreiðarinnar, Y. Gerir álitsbeiðandi kröfu til þess að seljandi standi straum af nauðsynlegum viðgerðum á nýjum ryðviðgerðum á bifreiðinni en þær fyrri segir hann hafa misheppnast.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 8. desember sl., gaf kæruneftndin seljanda kost á andsvörum og bárust þau 3. janúar. Með bréfi, dags. 4. janúar, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvör seljanda og bárust þær 12. janúar. Með bréfi, dags. 14. janúar sl., var aðilum tilkynnt að málið hefði verið tekið til afgreiðslu kæruneftndarinnar.

III

Álitsbeiðandi kveðst hafa árið 2006 keypt af Y ehf. bifreiðina xx sem sé af gerðinni Ford Mondeo árgerð 2003. Segir síðan orðrétt í álitsbeiðninni:

„Tæpum tveimur árum eftir að kærandi [álitsbeiðandi] keypti bifreiðina varð hann var við ryðskemmdir neðan á hurðum bílsins sem námu meiru heldur en eðlilegt gat talist. Eftir að Y hafði litið á skemmdirnar samþykktu þeir það sjónarmið og samþykktu þeir jafnframt að bæta tjónið. Fór það þannig fram að kæranda var falið að fara með bifreiðina til GB Tjónaviðgerða sem framkvæmdi viðgerðina sem undirverktaki Y þann 26.03.2008. Rúmlega ári eftir að viðgerðina hafði átt sér stað, í sumarbyrjun 2009, tók kærandi eftir því að ryðskemmdirnar voru komnar fram að nýju á sömu stöðum á bifreiðinni, hafði hann samband við verkstæði Y og kvartaði – en þar voru skemmdirnar bókfærðar og myndaðar. Vegna sumarleyfa barst ekki svar frá verkstæðinu fyrr en um mánaðamót ágúst/september og var svar þeirra á þá leið að skemmdirnar mætti rekja til grjótkasts, þó svo að verulegur hluti ryðskemmdanna sé neðarlega á hurðum bílsins þar sem þær snúa inn í bílinn, og því hafnaði Y að taka á sig kostnað af viðgerðinni. Í kjölfar þess að Y hafnaði ábyrgð á viðgerðinni hafði kærandi samband við lögfræðiráðgjafa FÍB, sem eftir skoðun á málinu, sendi Y bréf þann 1. febrúar 2010. Í bréfinu var ofangreind frásögn rakin og skorað á Y að bæta tjónið, sem og vísað var í kynningarefni Y fyrir Ford Mondeo um að 12 ára gegnumtæringarábyrgð fylgi nýjum bílum. Svar Y, sem barst 16. febrúar, var að hafna allri ábyrgð á tveimur forsendum, annars vegar að kærandi hafi ekki farið með bifreiðina í þjónustuskodanir og hins vegar að ryðskemmdirnar mætti rekja til grjótkasts. Eftir að hafa mótttekið afdráttarlausu neitun Y hafði kærandi samband við Bifreiða- og réttingaverkstæði Z og bað um að lagt yrði sjálfstætt mat á ástand lakksins á bifreiðinni. Niðurstaða þeirra var að ástand lakksins á hurðum bílsins, þar sem viðgerðin

hafði farið fram, væri í engu samræmi við ástand lakksins annars staðar á bílnum. Ennfremur var það mat þeirra að hvorki aldur bílsins né grjótkast gæti verið fullnægjandi skýring á lakkskemmdum hurðanna. Telja verður að hin óvandaða viðgerð sem fram fór á vegum Y vegna upphaflegu ryðskemmdanna hafi verið framkvæmd vegna þess að umboðið taldi sér skylt að bæta úr galla sem fram væri kominn á bílnum, enda var hann fram kominn innan tveggja ára frá kaupum kæranda á bifreiðinni auk þess sem ryðskemmdirnar voru meiri en búast mátti við á svo nýlegri bifreið. Undirverktaki annaðist viðgerðina fyrir hönd Y og átti kærandi ekki í neinu samnings sambandi við þann aðila þegar umboðaðili lét bæta úr annmörkum á bifreiðinni bar honum að sjá til þess að það yrði gert á vandaðan hátt. Rúmu ári eftir að viðgerðin var framkvæmd kom í ljós að hún var engan veginn fullnægjandi. Meðfylgjandi vottorð Bifreiða- og réttingaverkstæðis Z staðfestir þennan skilning kæranda.

Í þeim tilvikum þegar seljandi í neytendakaupum kýs að nýta sér úrbótarétt sinn til þess að bæta úr fram komnum galla þá verður viðgerðin augljóslega að uppfylla almennar kröfur um vandvirkni. Ella er ekki í raun um úrbætur að ræða. Í tilviki kæranda komu ryðskemmdirnar aftur fram rétt rúmu ári eftir viðgerðina sem framkvæmd hafði verið á vegum Y.

Að öllu framangreindu virtu er ljóst að kærandi hefur orðið fyrir tjóni, enda verður hann nú að láta gera við ryðskemmdirnar á öðru verkstæði á eigin kostnað. Krefst kærandi þess að Y verði gert að standa straum af þeim kostnaði sem hann verður fyrir vegna slíks kostnaðar. Fer hann fram á að kærunefnd í lausafjárkaupum veiti álit á málinu.“

Í bréfi sem Félag íslenskra bifreiðaeigenda ritaði seljanda f.h. álitsbeiðanda 1. febrúar 2010 segir eftirfarandi:

„Í kynningarefni yðar fyrir Ford Mondeo, sem félagsmaðurinn studdist meðal annars við þegar kom að kaupum á bílnum, kemur fram að með þeim fylgi 12 ára gegnumtæringarábyrgð.“

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum Y ehf. segir eftirfarandi:

„Myndir sem merktar eru með ártalinu 2008 sýna þær tæringarskemmdir innan á hurðum sem Y samþykkti að lagfæra sem velvild 2008. Myndir sem merktar eru með ártalinu 2009 sýna myndir af ytra byrði hurðanna sem Y hefur alfarið hafnað að lagfæra eins og kemur fram í meðfylgjandi bréfi frá 16.02.2010. Það er ljóst að viðgerðin árið 2008 fólst í því að lagfæra tæringu sem kom frá saumum á innra byrði hurðanna en ekki ytra byrði sem umkvörtunarefnið snýst um núna. Heildar skoðun á lakki bifreiðarinnar hefur ekki farið fram af hálfu Y en það er ljóst a neðsti hluti hurðanna er sá hluti lakkaðs yfirborðs bifreiðarinnar sem mest mæðir á vegna steinkasts og annarra hluta sem koma frá framhjólum bifreiðarinnar sem er framhjóladrifin. Í mati Z hjá A kemur fram að yfirborðsryð sé trúlega vegna lélegs grunns, ónógrar ryðvarnar og jafnvel að stál í hurðum sé ekki af bestu gerð. Þetta er mjög opin niðurstaða og hvergi minnst á þær greinilegu ákomur sem sjást á hurðunum og tæringu sem komin er út frá þeim.“

IV

Athugasemdir álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi kveðst ekki fallast á það að viðgerð sem Y ehf. hafi látið framkvæma á bifreiðinni 2008 hafi verið á grundvelli velvildar fyrirtækisins eins og fram komi í álitsbeiðni. Þá kveðst álitsbeiðandi hafna því að hann vilji nú fá viðgerð sem sé óskyld hinni fyrri, krafa hans sé um úrbætur á fyrri viðgerð sem ekki hafi verið nægilega vel staðið að.

V

Athugun kærunefndarinnar

Formaður kærunefndarinnar skoðaði bifreiðina 12. janúar sl. ásamt sérfróðum aðila. Við skoðunina kom í ljós að allur neðsti hluta hurðanna fjögurra á bifreiðinni, þ.e. þar sem ytra og innra byrði hurðanna er fest saman (ytra byrðið er brett upp á innra byrðið) er allur ryðgaður. Þessar ryðskemmdir eru samhangandi, þ.e. þær ná saman frá innra byrði hurðarinnar til ytra byrðisins. Ryðið teygir sig upp á hurðirnar að utanverðu, þó mismunandi langt, en alls staðar a.m.k. 1-2 cm. Sama máli gegnir á hurðunum innanverðum auk þess að neðan á þeim hluta hurðanna, þar sem þær sveigjast frá neðstu brún þeirra inn í bifreiðina, er að finna talsvert ryð. Þeir sem skoðuðu voru sammála um að útilokað sé að þetta ryð stafi af grjótkasti. Þótt merki um grjótkast sæjust á hurðunum eins og á mörgum bifreiðum á þessum aldri var ekki hægt að greina að þau ummerki hefðu leitt til ryðs a.m.k. ekki sem neinu nam. Að öðru leyti var ekki að sjá annað en bifreiðin liti ágætlega út. Niðurstaða þeirra sem skoðuðu er sú að viðgerðin sem framkvæmd var á ryðskemmdum á bifreiðinni á sínum tíma hafi ekki verið nægilega vel unnin, annað hvort að undirvinnslunni hafi verið ábótavant eða þá lökkuninni, langlíklegast hvorutveggja.

VI

Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa álítur að viðskipti álitsbeiðanda og Y ehf. 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. Viðskipti aðila falla undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup.

Við afgreiðslu málsins hefur kærunefndin leitað aðstoðar sérfræðings eins og fram er komið, sbr. heimild í 2. mgr. 4. gr. reglugerðar nr. 766/2006.

Eins og fyrr segir lét seljandi gera við ryðskemmdir í bifreið álitsbeiðanda í mars 2008. Álitsbeiðandi segir að ryðskemmdir hafi komið fram á nýjan leik á sömu stöðum í sumarbyrjun 2009 og hann þá kvartað við seljanda. Þessu er ómótmælt af hálfu seljanda og verður að byggja á því að sú kvörtun sem er til meðferðar í þessu máli hafi komið til vitundar seljanda rúmu ári eftir að fyrri viðgerðin var framkvæmd. Kvörtunin kom því fram innan kvörtunarfrests samkvæmt 27. gr. neytendakaupalaga.

Það er niðurstaða kærunefndarinnar að þær ryðskemmdir sem nú eru á bifreið álitsbeiðanda stafi af því að viðgerðin sem framkvæmd var á ryðskemmdum í bifreiðinni í mars 2008 hafi misheppnast, þ.e. hún hafi ekki verið nægilega vel unnin og því hafi ryðskemmdir myndast að nýju. Kærunefndin hafnar því alfarið að ryðskemmdirnar sem nú eru í bifreið álitsbeiðanda stafi af grjótkasti eins og seljandi heldur fram og óupplýst er að í þessu sambandi skipti nokkru máli hvort komið var með bifreiðina til reglubundinna þjónustuskoðana eða ekki. Hér má einnig líta til þess sem kemur fram í bréfi Félags

íslenskra bifreiðaeigenda til seljanda, dags. 1. febrúar 2010, að í kynningarefni um Ford Mondeo segi að bifreiðinni fylgi 12 ára gegnumtæringarábyrgð. Þótt um það liggi ekki fyrir sérstök gögn þá mótmælti seljandi ekki þessari staðhæfingu í andsvörum sínum.

Þegar um galla er að ræða sem neytanda verður ekki kennt um eignast hann samkvæmt ákvæðum 26. gr. neytendakaupalaga úrbótarétt á hendur seljanda, þ.á m. að seljandi bæti úr gallanum, sbr. b-lið lagagreinarinnar. Það er samkvæmt framansögðu álit kærunefndarinnar að ryðviðgerð sú sem seljandi lét framkvæma á sinn kostnað á bifreið álitsbeiðanda hafi verið gölluð í skilningi neytendakaupalaga. Kærunefndin tekur ekki beina afstöðu til þess hvort seljanda bar skylda til þess að lögum að láta framkvæma fyrri viðgerðina á ryðskemmdunum enda þótt hún telji líklegt að svo hafi verið. En fyrst seljandi tók á annað borð að sér að láta framkvæma þá viðgerð var honum skylt að sjá til þess viðgerðin yrði þannig unnin að hún dygði til frambúðar sem ekki hefur verið raunin í þessu tilviki. Álit kærunefndarinnar er því það að seljanda, Y ehf., beri skylda til þess að kosta viðgerð á þeim ryðskemmdum sem eru nú á hurðum bifreiðar álitsbeiðanda, xx, og að framan hefur verið lýst.

VII Álitsorð

Y ehf. ber skylda til þess að kosta viðgerð á ryðskemmdum á hurðum bifreiðarinnar xx.

Friðgeir Björnsson
formaður

Ólafur R. Guðmundsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir