

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 31. janúar 2011 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-173/2010:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 28. október sl. bað X, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna galla sem hún segir vera á bifreiðinni xx, sem hún keypti 5. mars 2008. Álitsbeiðandi krefst þess Y ehf. endurgreiði þann hluta kostnaðar við skipti á túrbínu í bifreiðinni sem álitsbeiðanda hefur verið gert að greiða, eða kr. 238.498.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 26. nóvember sl., gaf kæruneftndin Y ehf. kost á andsvörum og frest til að skila þeim til 8. desember og var nefndinni ekki kunnugt um að andsvör hefðu borist þegar hún gaf álit í málinu 17. desember 2010. Með bréfi, dags. 14. desember sl., var aðilum tilkynnt að málið hefði verið tekið til afgreiðslu kæruneftndarinnar. Síðar kom í ljós að af hálfu Y ehf. hafði verið skilað andsvörum en þau misfarist í skjalaskráningu og lágu því ekki fyrir kæruneftndinni þegar hún afgreiddi málið. Með bréfi, dags. 4. janúar sl., tilkynnti kæruneftndin aðilum að hún hefði ákveðið af þessum sökum að endurupptaka málið að ósk Y ehf. Kæruneftndin gaf álitsbeiðanda frest til 13. janúar til þess að gera athugasemdir við andsvör gagnaðila og bærust þær 19. janúar. Með bréfi, dags. 25. janúar, var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu að nýju.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Samkvæmt kaupsamningi og afsali, dags. 5. mars 2008, keypti álitsbeiðandi bifreiðina xx, Kia Sorento Classic dísel, af A. Bifreiðinni hafði þá verið ekið 38.715 km, fyrsti skráningardagur hennar er 26. janúar 2007 og kaupverð álitsbeiðanda var kr. 3.390.000.

Í álitsbeiðni segir m.a. eftirfarandi:

„Hinn 15. október 2010 var hringt í mig, X, frá Y ehf. Mér var tjáð að innkalla þyrfti bifreið mína af gerðinni Kia Sorento, fastanúmer xx, árgerð 2007, vegna galla í ljósabúnaði. Spurði ég hvað sú viðgerð myndi taka langan tíma og hvort ég þyrfti að greiða eitthvað fyrir. Afgreiðslustúlkan hjá Y sagði að þetta myndi taka u.þ.b. 1 klukkustund og væri mér að kostnaðarlausu. B maðurinn minn fór með bifreiðina mánudaginn 18. október kl. 08:00 og ætlaði hann að bíða eftir að ljósinn yrðu löguð. Eftir eina og hálf klukkustund spurði hann hvort bifreiðin væri ekki að verða tilbúin. Þá var honum sagt að bifreiðin ætti eftir að vera í marga tíma til viðbótar þar sem það ætti eftir að fara í spíssana í olíuverkinu. Ákvað eiginmaður minn þá að fara heim en fannst það furðulegt að það væri verið að skipta um spíssa þar sem það átti einungis að skipta um ljósabúnað. Rétt um hádegi sama dag var hringt í mig frá Y, sagði stúlkan mér að það

þurfi að skipta um túrbínu í vélinni, sagði ég henni að hringja í B manninn minn því hann hafi meira vit á bifreiðaviðgerðum en ég. Stúlkan hringir í manninn minn og segir honum að komið hafi í ljós að túrbínan í bifreiðinni sé alveg við það að fara og það verði að skipta um hana. Hann spyr um kostnað og segir hún honum að túrbínan kosti 420.000.- kr. auk vinnu sem var um það bil 38.000.- kr. eða 458.000.- kr. í heildina. Jafnframt sagði hún honum að umboðið myndi taka á sig um helming kostnaðar á túrbínunni og okkar kostnaður við skiptin yrði 238.498.- kr. Eftir þessar upplýsingar var mér brugðið og ákvað ég að bíða átekt. Við leitum ráða hjá fleiri bifvélavirkjum og bar þeim saman að túrbínan væri að fara vegna galla í spísum. Mér var bent á að yrði ekki skipt um túrbínu gæti það leitt til frekari skemmda á vélinni, átti ég því ekki annarra kosta völen að fara með bifreiðina til Y og láta skipta um túrbínu. Þann 25. október var sett ný túrbína í bílinn og var bifreiðin þá keyrð 76.299 þúsund kílómetra og er ekki nema 3 ára. Gerði ég ráð fyrir að ný bifreið myndi dugar lengur en um 3 ár og ekki komin í 100.000 km. Þegar maðurinn minn talaði við Y hvort það væri ekki ábyrgð á þessu þá sögðu þeir að bílaverksmiðjan myndi ekki veita neina aðstoð en hefði þó átt að vera ljóst að þetta mætti teljast galli á ekki eldri bifreið og sérstaklega þar sem hún er ekki ekin meira. Finnst mér þetta heldur léleg ending á túrbínu og það er einnig skoðun þeirra bifvélavirkja sem ég hef talað við. Hef ég alltaf passað upp á að fara með bifreiðina reglulega í skoðun og alltaf fengið skoðun án athugasemda. [...] Tel ég að umræddur galli falli undir 5 ára reglu 27. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup þar sem eðlilegt er að túrbína eigi að endast til jafns við endingu mótors eða drifbúnaðar, enda slíkum hlutum bifreiðar ætlaður lengri endingartími en almennt gerist um söluhluti. [...] Ég tel að Y sé búin að viðurkenna að þetta sé galli og eigi að bæta tjónið að fullu. [...].“

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum Y ehf. segir eftirfarandi:

„Seinni part ársins 2009 gaf KIA út innkallanir á sumar tegundir KIA Sorento bifreiða þar sem við vorum beðnir um að skipta um spísaþéttingar, spísaþolta og uppfæra hugbúnað á vélartölvu ásamt því að skipta um bremsuljósarofa. Þessar innkallanir eiga allar það sameiginlegt að þær á að vinna samhliða hefðbundnum þjónustusköðunum sem framkvæma á hjá viðurkenndum þjónustuaðilum KIA á 15.000 km fresti eða 12 mánuðum hvort sem fyrr kemur.

Umrædd bifreið kom síðast til Y í 45.000 km skoðun þann 27.08.2008 þá ekin 47.617 km. Hún hefði því átt að koma til okkar næst í ágúst 2009 eð í u.þ.b. 62.617 km. þar sem fyrrgreindar innkallanir hefðu verið unnar. Einnig hefði hún átt að koma til okkar í ágúst 2010 eða í 77.617 km. Í stað þess kusu umráðamenn bifreiðarinnar að láta smyrja bifreiðina á almennri smurstöð en skiljanlega vinnur starfsfólk þeirra ekki innkallanir á vegum framleiðenda og hefur engar upplýsingar um þær.

Undir haust nú í ár fórum við að skoða hvaða Sorento bifreiðar hefðu ekki komið til okkar í þessar innkallanir og kom í ljós að xx var ein þeirra. Hafði starfsfólk Y því samband við umráðamann bifreiðarinnar til að kanna hvort ekki væri vilji til að láta vinna þessar innkallanir, sérstaklega þar sem þær eru umráðamönnum að kostnaðarlausu.

Kom þá í ljós að slag var komið í túrbínu og má vel vera að það megi rekja til þess að innkallanirnar voru ekki unnar á réttum tíma. Þar sem bifreiðin er eldri en þriggja ára er hún komin úr ábyrgð og fæst ekkert greitt frá framleiðanda. Þrátt fyrir það greiddi Y 50% af kostnaði við túrbínuskipti sem mér finnst mjög vel boðið í ljósi þess að ekki er um að ræða bifreið sem er í reglubundnu viðhaldi á verkstæði okkar og að bílun má rekja til þeirrar ákvörðunar umráðamanna að færa bifreiðina til þjónustu hjá öðrum en

viðurkenndum þjónustuaðilum KIA á Íslandi. Y mun því ekki verða við kröfu umráðamanna og stendur við fyrri ákvörðun sína um 50% hlutdeild beggja aðila.“

V

Athugasemdir álitsbeiðanda

Í athugasemdunum stendur eftirfarandi:

„Skv. mati okkar álitsgjafa stenst ekki að túrbínan hafi eyðilagst af því að við fórum ekki í 62.617 km. Þjónustusköðun hjá Y í ágúst 2009, xx-850 hefur alltaf farið reglulega í smurningu hjá viðurkenndum smurþjónustum.“

VI

Athugun kærunevndarinnar

Formaður kærunevndarinnar hafði samband við þjónustustjóra Y ehf. og innti hann eftir því hvort álitsbeiðandi hefði fengið innköllun seinni part árs 2009, skriflega eða munnlega, um að koma með bifreiðina til þess að láta skipta um spíssapéttingar, spíssabolta og að uppfæra hugbúnað svo og að skipta um bremsuljósarofa. Hann kvað svo ekki vera en samkvæmt fyrirmælum frá framleiðanda hefði átt að vinna þessi verk næst þegar bifreiðareigandanum bæri að koma með bifreið sína í reglubundna þjónustusköðun. Eftir sumarleyfi árið 2010 hefði verið athugað hverjir bifreiðaeigendur hefðu ekki komið með bifreiðir sínar í reglubundna þjónustusköðun þar sem viðgerð þessi hefði átt að fara fram og hefði álitsbeiðandi reynst einn þeirra. Þá hefði verið haft samband við hana og sú viðgerð framkvæmd sem að framan er lýst. Rétt er að taka sérstaklega fram að Y ehf. tók á sig helming kostnaðar við viðgerð bifreiðar álitsbeiðanda en álitsbeiðandi gerir kröfu til fyrirtækið endurgreiði sér þann helming kostnaðarins sem hún hefur nú þegar greitt.

VII

Niðurstaða kærunevndarinnar

Kærunevnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur 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 kærunevnd lausafjár- og þjónustukaupa. Ágreiningur aðila fellur undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup.

Við afgreiðslu málsins hefur kærunevndin leitað aðstoðar sérfræðings, sbr. heimild í 2. mgr. 4. gr. reglugerðar nr. 766/2006.

Álitsbeiðandi hefur kosið að beina kröfum sínum að upphaflegum seljanda bifreiðarinnar, Y ehf., en ekki þeim sem seldi henni bifreiðina. Eins og málið liggur fyrir kærunevndinni verður að telja álitsbeiðanda þetta heimilt, sbr. ákvæði 1. mgr. 35. gr. laga nr. 48/2003.

Eins og fyrr er rakið keypti álitsbeiðandi bifreiðina xx notaða 5. mars 2008 en fyrsti skráningardagur hennar var 26. janúar 2007. Bifreiðin var því um þriggja ára og 9 mánaða gömul þegar þurfti að skipta um túrbínu í henni og ekin 76.299 km.

Það er vitað að spíssapéttingar og röng hersla spíssanna getur haft í för með sér að túrbína bifreiðar og fleiri vélarhlutar skemmast eða eyðileggjast sé ekki gripið í tæka tíð til lagfæringa eða endurnýjunar. Sé það hins vegar gert eru yfirgnæfandi líkur á að frekari skemmdum verði forðað. Búast má við því að þessi galli geti sagt til sín hvenær sem er

með alvarlegum afleiðingum enda þótt það fari vissulega eftir því hvernig viðkomandi bifreið er notuð.

Þegar seljanda og framleiðanda er kunnugt um að líkur séu á að galli sé á bifreið sem þeir framleiða og selja verður að gera þá kröfu til þeirra að þeir láti viðkomandi bifreiðaeigendur vita af því þegar í stað með tryggilegum hætti en bíði ekki þess að þeir komi með bifreiðar sínar í reglubundna skoðun, svo að tjóni og jafnvel slysum verði forðað. Það er ljóst að framleiðandi og seljanda bera að sínu leyti ábyrgð á göllum af þessu tagi. Þegar svona hagar til er að dómi kæruneftndarinnar um alvarlegra ástand að ræða en svo að seljandi geti firrt sig ábyrgð á göllum sem þessum með því að vísa til þess að viðkomandi viðgerð hefði verið framkvæmd ef kaupandi hefði komið með bifreiðina til reglubundinnar skoðunar.

Samkvæmt framangreindu er það niðurstaða kæruneftndarinnar að Y ehf. sé skylt að greiða þann hluta viðgerðarinnar sem álitsbeiðandi krefst að fyrirtækið geri. Verður því krafa álitsbeiðanda tekin til greina.

VIII

Álitsorð

Y greiði álitsbeiðanda, X, kr. 238.498.

Friðgeir Björnsson
formaður

Ólafur R. Guðmundsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir