

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 4. júní 2020 í máli nr. 5/2020

Kærunefndina skipa í þessu máli Víðir Smári Petersen lögmaður, Ívar Halldórsson lögfræðingur og Jón Rúnar Pálsson lögmaður.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 14. mars 2020 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings í viðskiptum við Y, hér eftir varnaraðili. Sóknaraðili telur að bifreið sem hann keypti nýja af varnaraðila í desember árið 2016 hafi verið haldin galla og krefst skaðabóta. Varnaraðili hafnar kröfu sóknaraðila.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 2. apríl 2020, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar innan tveggja vikna í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Andsvör varnaraðila bárust til nefndarinnar þann 16. apríl 2020. Þann 20. apríl 2020 var sóknaraðila boðið að senda nefndinni athugasemdir vegna andsvara varnaraðila. Sóknaraðili sendi nefndinni athugasemdir sama dag. Varnaraðila var boðið að senda inn frekari andsvör vegna athugasemda sóknaraðila þann 24. apríl innan viku frá dagsetningu bréfsins. Varnaraðili sendi nefndinni frekari andsvör þann 27. apríl 2020.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara, athugasemda sóknaraðila og frekari andsvara varnaraðila, staðfesting á kaupum þeim sem deilt er um, yfirlit yfir bilanasögu bifreiðarinnar, myndskaið sem sýnir bilun bifreiðarinnar og myndir af aksturstölvu bifreiðarinnar.

Með bréfi, dags. 14. maí 2020, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili keypti nýja bifreið af gerðinni Skoda Octavia Limo af varnaraðila þann 19. desember árið 2016 fyrir 4.139.000 krónur. Fljótlega eftir kaupin fór sóknaraðili að verða var við ýmsar bilanir í bifreiðinni, m.a. í útvarpi, hita í rúðum, spegla auk gangtruflana og erfiðleika við skiptingu. Varnaraðili lagfærði bifreiðina hverju sinni á eigin kostnað en eftir ítrekaðar viðgerðir krafðist sóknaraðili þess að kaupunum yrði rift en varnaraðili hafnaði þeirri kröfu.

Sóknaraðili sendi upphaflega álitsbeiðni, með kröfu um riftun kaupanna, til kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa sem nú hefur lokið störfum. Við meðferð málsins hjá fráfarandi nefnd lenti sóknaraðili í umferðartjóni og var ekki ljóst hvort unnt yrði gera við bifreiðina eða hvort andvirði bifreiðarinnar yrði greitt til sóknaraðila frá tryggingarfélagi hans. Málið var því tímabundið fellt niður hjá nefndinni. Síðar ákvað sóknaraðili að þiggja greiðslu frá tryggingarfélagi sínu fyrir bifreiðina sem var alls að fjárhæð 2.700.000 krónur. Leitaði sóknaraðili nú til kærunefndar vöru- og þjónustukaupa

sem hafði tekið við störfum fráfarandi nefndar. Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða sér mismuninn á milli upprunalegs kaupverðs bifreiðarinnar og greiðslu frá tryggingarfélagi sínu, alls að fjárhæð 1.439.000 krónur. Varnaraðili hafnar kröfu sóknaraðila.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að bifreiðin hafi fyrst bilað aðeins tveimur eða þremur mánuðum eftir kaupin þegar útvarp í bifreiðinni hætti að virka sem skyldi. Í kjölfarið fór sóknaraðili ítrekað með bifreiðina í viðgerð hjá varnaraðila, þar á meðal þrisvar vegna bilunar í sjálfsskiptingu og vegna tilkynninga frá aksturstölvu bifreiðarinnar um bilanir, en varnaraðila reyndist ekki alltaf unnt að staðfesta villur í kerfi bifreiðarinnar. Greip sóknaraðili til þess ráðs að taka myndir af aksturstölvu bifreiðarinnar og þeim bilanatilkynningum sem þar birtust til að sýna varnaraðila. Slíkar tilkynningar komu reglulega fram þegar kveikt var á bifreiðinni. Varnaraðila tókst að lagfæra bilun í útvarpi bifreiðarinnar með því að fjarlægja farsímatakka úr stýrinu. Varð þar á eftir að nota annan takka í stýrinu til að svara símtölum sem varð til þess að ekki var unnt að svara síma með stýrinu í akstri á öruggan hátt. Var að mati sóknaraðila aðeins um „reddingu“ að ræða sem var hvorki í samræmi við þá virkni sem hann taldi bifreiðina eiga að búa yfir við kaupin né virkni nýrra bifreiða af sömu tegund.

Sóknaraðili bendir á að hann hafi ítrekað þurft að leggja leið sína til varnaraðila með bifreiðina í skoðun og viðgerðir á aðeins þremur árum, mun oftár en hann telur eðlilegt fyrir nýja bifreið. Þá hafi bifreiðin ítrekað birt tilkynningu um bilanir sem ekki fannst skýring á við skoðanir varnaraðila. Vegna tíðra viðgerða hafði sóknaraðili reglulega verið án bifreiðar og þurft að nýta sér almenningssamgöngur eða aðstoð vina og ættingja til að komast á milli staða.

Taldi sóknaraðili að bifreiðin hafi verið haldin galla og krafðist þess upphaflega að kaupunum yrði rift, en varnaraðili hafnaði þeirri kröfu. Eftir að bifreiðin hafði orðið fyrir tjóni og greiðsla barst frá tryggingarfélagi sóknaraðila telur sóknaraðili eðlilegt að varnaraðila verði gert að greiða honum það sem eftir stendur af upphaflegu kaupverði bifreiðarinnar. Greiðsla tryggingarfélagsins var alls að fjárhæð 2.700.000 krónur en upprunalegt kaupverð var að fjárhæð 4.139.000 krónur. Krafa sóknaraðila hljóðar því upp á greiðslu 1.439.000 króna.

3.2. Andsvör varnaraðila

Varnaraðili bendir á að hann hafi lagfært bifreiðina hverju sinni án kostnaðar fyrir sóknaraðila. Þegar stjórnborð í stýri bifreiðarinnar bilaði var skipt um það. Frá framleiðslu bifreiðarinnar þar til viðgerð fór fram hafði framleiðandi breytt stýrisbúnaðinum og var búnaður bifreiðar sóknaraðila uppfærður til samræmis við nýjar bifreiðar, þar á meðal vegna símtalstakka í stýri. Varnaraðili bendir á að ef til riftunar eða nýrrar afhendingar hefði komið yrði sóknaraðila samkvæmt lögum nr. 48/2003 um neytendakaup ávallt gert að greiða fyrir afnot bifreiðarinnar.

Á fundi gæðaráðs varnaraðila þann 23. maí 2019 var málið tekið til skoðunar. Ákveðið var að taka bifreið sóknaraðila upp í kaup á nýrri bifreið á markaðsvirði án frekari affalla. Sóknaraðili hafnaði því þann 26. júlí 2019 og krafðist fullrar endurgreiðslu. Varnaraðili telur óeðlilegt að honum verði gert að greiða fyrir ferðakostnað sóknaraðila þegar bifreiðinni var ekið a.m.k. 73.000 km., án þess að sóknaraðili greiði fyrir notkun bifreiðarinnar. Kröfum sóknaraðila er hafnað með öllu.

IV Niðurstaða

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa sem hvoru tveggja tóku gildi þann 1. janúar 2020.

Sóknaraðili keypti nýja bifreið af gerðinni Skoda Octavia Limo af varnaraðila þann 19. desember 2016 fyrir 4.139.000 krónur. Samkvæmt gögnum málsins fór sóknaraðili ítrekað með bifreiðina í viðgerð til varnaraðila og telur hann að bifreiðin hafi verið haldin galla.

Um galla á söluhlut er fjallað í 15. og 16. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup (nkpl.). Í a-lið 1. mgr. 16. gr. segir að söluhlutur teljist gallaður ef hann er ekki í samræmi við þær kröfur sem fram komi í 15. gr. Í a-lið 2. mgr. 15. gr. segir að söluhlutur skuli „henta í þeim tilgangi sem sambærilegir hlutir eru venjulega notaðir til“. Í b-lið 2. mgr. 15. gr. segir svo að söluhlutur skuli „hafa þá eiginleika til að bera sem neytandinn mátti vænta við kaup á slíkum söluhlut að því er varðar endingu og annað“. Þá mælir 18. gr. nkpl. fyrir um sönnun á galla og tímamark hans, en þar segir í 2. mgr. að galli, sem upp komi innan sex mánaða frá því að áhætta söluhlutar fluttist til neytanda, teljist hafa verið til staðar á því tímamarki, þ.e. við afhendingu.

Fyrsta skráða tilkynning sóknaraðila um bilun bifreiðarinnar var samkvæmt fyrirliggjandi viðgerðarsögu þann 13. mars 2017 eða tæplega þremur mánuðum eftir kaupin. Umkvörtun sóknaraðila var að þegar kveikt var á bifreiðinni „kemur [s]tart/stop error og þarf að drepa á honum nokkrum sinnum, þegar þetta gerist og síðan skiptir hann um útvarpsstöð þegar hann fer í lag“. Þá fari speglar að bifreiðinni og hiti í afturrúðunni sé óvirkur í fjórum til fimm efstu línunum. Samkvæmt bifvélavirkja virkaði bifreiðin eðlilega og engin bilun var staðfest. Sóknaraðili mætti aftur með bifreiðina þann 22. maí 2017, rúmlega fimm mánuðum eftir kaupin, og benti á að bifreiðin skipti ítrekað um útvarpsstöð eftir að kveikt væri á bifreiðinni og hið sama gerist við notkun forritsins Spotify þar sem skiptist sjálfkrafa um lög. Fram kemur að bilunin hafi verið tekin til skoðun hjá framleiðanda og unnið að lausn vandamálsins. Tveimur dögum síðar kom sóknaraðili aftur með bifreiðina vegna hljóðs sem hann heyrði frá vélinni þegar bifreiðin var í hægagangi. Starfsmaður varnaraðila taldi hljóð frá vélinni eðlileg. Sóknaraðili benti einnig á að þegar verið var að taka fram úr bifreið og bifreiðin skipti frá 7 gír niður í 6 kom ógangur í bifreiðina og hún hökti. Við tölvulestur fann varnaraðili engar villur en benti á að ef gangtruflun væri viðvarandi yrði að fá tíma á verkstæði.

Þann 11. september 2017 fór sóknaraðili á ný með bifreiðina til varnaraðila vegna bilanatilkynninga í mælaborði þar sem fram kom „gearbox malfunction“ og „start stop failure“. Samkvæmt skoðun hjá varnaraðila var villa á sjálfsskiptingu bifreiðarinnar þar sem skiptingin hafði misst samband við sviss. Skiptingin var kóðuð aftur við sviss og við prófun birtist villa ekki aftur. Þann 30. nóvember 2017 mætti sóknaraðili enn aftur með bifreiðina til varnaraðila þar sem tilkynning um „emergency mode on gearbox“ birtist í mælaborði bifreiðarinnar. Varnaraðili staðfesti að um sömu bilun væri að ræða og í september sama ár og bifreiðin fékk tíma á verkstæði 19. desember. Í viðgerðinni var útvarp bifreiðarinnar uppfært og skipting kóðuð við vélartölvu.

Þann 16. mars 2018 mætti sóknaraðili á ný til varnaraðila og benti á að útvarp bifreiðarinnar virki ekki sem skyldi, það skipti sjálf um útvarpsstöðvar þegar bifreiðin væri stöðvuð á ljósum. Villan var staðfest af varnaraðila 23. mars og útvarpið uppfært. Þann 13. júní 2018 fór sóknaraðili aftur með bifreiðina til seljanda þar sem tilkynningin „gearbox malfunction“ kom upp í þriðja skipti. Við tölvulestur kom upp ein villa á vélarheila, samkvæmt skráningu starfsmanns varnaraðila var reynt að uppfæra

mælaborð og vélarheila en allt var með nýjustu uppfærslu. Þá segir í viðgerðargögnum að þessi villa sé „ekki sú sama og var verið að eiga við síðast þegar bíll kom í nóvember, sama villumelding kemur í mælaborð en bilunin er önnur. Það þarf að prufa bíl meira en ég held að þetta sé tilfallandi villa. Ef villa kemur aftur upp þarf að fara í meiri mælingar og hugsanlega að senda fyrirspurn út.“ Í sömu viðgerð var einnig skipt um útvarpsskjá. Viku síðar hafði sóknaraðili samband við varnaraðila og tilkynnti að útvarpið væri enn að skipta um stöðvar sjálfkrafa. Fimm dögum síðar, þann 25. júní 2018, hafði sóknaraðili aftur samband og lét vita af því að skrölt hljóð heyrst í mótör bifreiðarinnar þegar hún fer í gang. Við skoðun á verkstæði kom í ljós að hljóðið bærst frá svinghjól og voru varahlutir pantaðir. Þann 6. júlí 2018 var skipt um svinghjól og kúplingar. Þann 7. desember 2018 barst tillaga frá framleiðanda um lausn á vandamáli í útvarpi bifreiðarinnar en hún fólst í því að skipta um takka í stýri bifreiðarinnar. Sú viðgerð fór fram þann 7. janúar 2019 og var einnig skoðað hljóð sem barst frá stýri þegar lagt var á það. Var klæðning í kringum stýristúbu löguð af bifvélavirkja og hljóðið hvarf.

Í viðgerðarsögu bifreiðarinnar er staðfest að útvarp bifreiðarinnar hafi verið haldið annmarka sem ekki var unnt að lagfæra að fullu fyrr en um einu ári og níu mánuðum eftir fyrstu tilkynningu um bilun. Bilunin var borin undir varnaraðila hið minnsta fimm sinnum þar til útvarpið virkaði sem skyldi. Sóknaraðili varð einnig var við gangtruflanir og bilanir í sjálfsskiptingu sem voru tilkynntar til varnaraðila í sjö aðskilin skipti. Framangreindar bilanir, auk annarra tilfallandi bilana, komu fyrst í ljós og voru tilkynntar varnaraðila rúmlega þremur mánuðum eftir kaup á bifreiðinni. Hafði sóknaraðili ítrekað samband við varnaraðila vegna ýmissa bilana á meðan hann hafði umráð bifreiðarinnar frá kaupdegi 19. desember 2016 þar til síðari hluta árs 2019. Mátti sóknaraðili réttilega gera ráð fyrir því við kaup á nýrri bifreið að ekki yrði þörf á ítrekuðum viðgerðum af ýmsum toga frá því aðeins þremur mánuðum eftir afhendingu.

Með hliðsjón af gögnum málsins telur kærunefndin að bifreiðin hafi verið haldin galla við kaupin samkvæmt a. og b. – lið 2. mgr. 15. gr. nkpl., sbr. a. – liður 1. mgr. 16. gr. laganna. Ákvæði 26. gr. nkpl. mælir fyrir um þau vanefndarúrræði sem neytandi getur gripið til vegna galla á söluhlut en þau eru úrbætur eða ný afhending samkvæmt 29. og 30. gr. nkpl., afsláttur samkvæmt 31. gr., riftun samkvæmt 32. gr. og skaðabætur samkvæmt 33. gr. laganna.

Sóknaraðili leitaði til fráfarandi nefndar í júlí árið 2019 en vegna umferðaróhapps var málið dregið til baka þar til kærunefnd vöru- og þjónustukaupa hafði tekið til starfa. Líkt og að framan greinir fékk sóknaraðili greiddar 2.700.000 krónur frá tryggingarfélagi sínu fyrir bifreiðina eftir að hún hafði orðið fyrir tjóni. Telur sóknaraðili að varnaraðila beri að greiða honum mismuninn milli upphaflegs kaupverðs að fjárhæð 4.139.000 krónur og greiðslu tryggingarfélagsins. Kærunefndin lítur á kröfu sóknaraðila um greiðslu alls 1.439.000 krónur sem kröfu um skaðabætur. Ákvæði 33. gr. nkpl. er svohljóðandi:

„33. gr. Skaðabætur.

Neytandi getur krafist skaðabóta fyrir það tjón sem hann bíður vegna galla á söluhlut. Um fjárhæð skaðabóta fer samkvæmt reglum XI. kafla.“

Samkvæmt 52. gr. nkpl. skulu skaðabætur svara til þess tjóns, þ.m.t. vegna útgjalda, verðmunar og tapaðs hagnaðar, sem gagnaðili verður fyrir vegna vanefndanna. Meginreglan er sú að tap og útgjöld, sem er að rekja til vanefnda, skal bæta að fullu. Sá sem fyrir vanefndum verður skal í fjárhagslegu tilliti verða eins settur og gagnaðili hefði réttilega efnt samninginn.

Sóknaraðili ber sönnunarbyrðina fyrir því að hann hafi orðið fyrir fjárhagslegu tjóni vegna galla á bifreiðinni. Bifreið sóknaraðila varð fyrir miklum skemmdum í umferðaróhappi og var honum því ekki fært að halda kröfu sinni til streitu um riftun kaupanna. Krefst sóknaraðili greiðslu skaðabóta sem svarar til mismunar milli upphaflegs kaupverðs bifreiðarinnar í desember árið 2016 og greiðslu frá tryggingarfélagi sóknaraðila um það bil tveimur og hálfu ári síðar.

Þegar gripið er til vanefndarúrræða í formi nýrrar afhendingar, sbr. 29. og 30. gr. nkpl. eða riftunar, sbr. 32. gr. nkpl., vegna galla á söluhlut, er almennt miðað við markaðsverð söluhlutarins á þeim tíma sem vanefndarúrræðum er beitt. Þegar krafist er nýrrar afhendingar er t.a.m. tekið tillit til eðlilegra affalla á verðmæti söluhlutar við uppgjör milli aðila og við framkvæmd riftunar getur komið til greiðslu afnotagjalds af söluhlut frá afhendingardegi þar til riftun fer fram.

Í gögnum málsins kemur fram að greiðsla tryggingarfélagsins hafi miðað við söluverð sambærilegra bifreiða á almennum markaði. Hefur ekkert komið fram sem bendir til þess að fjárhæð greiðslunnar hafi lækkað með hliðsjón af galla á bifreiðinni eða að öðru leyti. Kærunefndin telur ekki sýnt fram á það í málinu að sóknaraðili hafi orðið fyrir fjárhagslegu tjóni vegna gallans sem varnaraðili beri ábyrgð á. Er réttarstaða sóknaraðila að mati kærunefndarinnar sambærileg þeirri stöðu sem væri uppi ef bifreiðin hefði ekki orðið fyrir skemmdum.

Sóknaraðili bendir á að ítrekaðar tilraunir varnaraðila til úrbóta hafi haft margvíslegt óhagræði í för með sér. Kærunefndin dregur þá fullyrðingu ekki í efa. Kærunefndin gaf sóknaraðila sérstaklega kost á að leggja fram gögn til stuðnings þessu fjárhagslega tjóni, en hann bjó ekki yfir gögnum sem gátu staðreynt að hann hafi orðið fyrir fjárhagslegu tjóni að öðru leyti vegna gallans eða vegna þess óhagræðis sem hann varð fyrir. Þar sem ekki liggur fyrir með staðfestum hætti að sóknaraðili hafi orðið fyrir fjárhagslegu tjóni er kærunefndinni ekki fært að fallast á bótaskyldu varnaraðila í málinu.

Verður því að hafna kröfu sóknaraðila.

V

Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Víðir Smári Petersen
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson