

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 17. desember 2024 í máli nr. 77/2024

Kærunefndina skipa í þessu máli lögmennirnir Hildur Leifsdóttir, Hildur Ýr Viðarsdóttir og Jón Rúnar Pálsson.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 10. júlí 2024 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings við fyrirtækið Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili telur að bifreið sem hann keypti í gegnum varnaraðila hafi verið haldin galla við kaupin og krefst þess að varnaraðili greiði honum 164.849 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi þann 12. júlí 2024 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 18. júlí 2024. Athugasemdir sóknaraðila við andsvörum varnaraðila bárust nefndinni 23. ágúst 2024 og athugasemdir varnaraðila 11. september 2024.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda beggja aðila, samningur milli sóknaraðila og varnaraðila um þjónustu varnaraðila vegna kaupa og innflutnings á bifreið, dags. 31. janúar 2022, ástandsskýrsla bifreiðar, dags. 31. janúar 2022, afsal vegna bifreiðarinnar, dags. 25. mars 2022, kvittanir fyrir millifærslum sóknaraðila til varnaraðila á tímabilinu 31. janúar til 25. mars 2022, afrit af skriflegum samskiptum milli aðila, hljóðupptaka, dags. 4. apríl 2022, reikningur [...], dags. 29. apríl 2022 og staðfesting á greiðslu hans, skrifleg samskipti sóknaraðila og Neytendasamtakanna í byrjun árs 2023, tölvupóstur varnaraðila til Neytendasamtakanna, dags. 3. mars 2023, tölvupóstur seljanda bifreiðarinnar til varnaraðila, dags. 11. september 2024, afrit af þjónustusögu bifreiðarinnar og tæknivottorð bifreiðarinnar.

Með bréfi, dags. 16. desember 2024 var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili festi kaup á notaðri bifreið, af gerðinni [...], árgerð 2020, ekin 13.520 km, frá [...] í gegnum varnaraðila þann 31. janúar 2022. Sóknaraðili greiddi varnaraðila 25.000 krónur fyrir aðstoð við að finna bifreið til að festa kaup á. Málsaðilar sömdu einnig um að varnaraðili tæki að sér að flytja inn bifreiðina fyrir sóknaraðila. Kaupverð bifreiðarinnar var 14.790.000 krónur en með öllum gjöldum greiddi sóknaraðili alls 14.825.490 krónur. Greiðslan var innt af hendi af hálfu sóknaraðila inn á reikning í eigu varnaraðila.

Við afhendingu bifreiðarinnar þann 25. mars 2022 kom í ljós að bifreiðin var rafmagnslaus og óskaði varnaraðili eftir aðstoð fagaðila til að gefa bifreiðinni startstraum. Að sögn sóknaraðila hafi bifreiðin farið í gang en síðar hafi hann orðið

var við að rafgeymir bifreiðarinnar virkaði ekki sem skyldi. Þá hafi skilaboð birst í mælaborði bifreiðarinnar sem gefið hafi til kynna að færa þyrfti bifreiðina til þjónustuskoðunar. Sóknaraðili pantaði þá tíma í skoðun hjá umboðsaðila bifreiðarinnar á Íslandi og upplýsti varnaraðila í kjölfarið um fyrrnefnda vankanta á bifreiðinni símleiðis. Um miðjan aprílmánuð 2022 færði sóknaraðili bifreiðina til þjónustuskoðunar. Var smurþjónustu jafnframt sinnt sem og framkvæmd greining á rafkerfi fyrir ísskáp og eldavél bifreiðarinnar en í málinu liggur fyrir að bifreiðina var hægt að nota sem húsbíl. Í útgefnum reikningi umboðsaðila til sóknaraðila, dags. 29. apríl 2022, kom fram að minni rafgeymir bifreiðarinnar hefði verið ónýtur og var því skipt um hann. Í kjölfarið hafði sóknaraðili samband við varnaraðila og krafði hann greiðslu á útlögðum kostnaði vegna þjónustuskoðunar og viðgerðar á bifreiðinni, alls að fjárhæð 164.849 krónur. Varðar ágreiningur aðila hver skuli bera umræddan kostnað.

Sóknaraðili byggir á því að bifreiðin hafi ekki verið í auglýstu ástandi við afhendingu hennar. Vísar sóknaraðili í þessu sambandi til skýrslu seljanda, dags. 31. janúar 2022, þar sem fram hafi komið að ástand bifreiðarinnar væri gott og að engrar þjónustu eða viðgerðar væri þörf. Hins vegar hafi komið í ljós eftir afhendinguna að þjónustuskoðunar væri þörf. Þá telur sóknaraðili óeðlilegt að annar rafgeymir bifreiðarinnar hafi verið ónýtur við kaupin. Sóknaraðili vísar til þess að hafa upplýst varnaraðila um vankanta á bifreiðinni og hafi varnaraðili hvatt hann til að láta skoða og gera við bifreiðina. Í kjölfar þess að sú þjónusta var veitt hafi sóknaraðili krafði varnaraðila um endurgreiðslu á útlögðum kostnaði vegna málsins. Hafi varnaraðili hins vegar hafnað allri ábyrgð og borið því við að ekkert samráð hefði verið haft við hann vegna viðgerðar. Hafi varnaraðili boðist til að greiða sóknaraðila fjárhæð sem numið hafi kaupverði rafgeymis sem var mun ódýrari en sá sem umboðsaðili hafi selt sóknaraðila og sett í bifreiðina. Kveðst sóknaraðili hafa hafnað því tilboði varnaraðila enda hafi hann fylgt fyrirmælum varnaraðila að láta laga bifreiðina.

Varnaraðili ber því við að hafa verið milligönguaðili um bifreiðakaupin og hafi sóknaraðila verið ljóst að varnaraðili væri ekki samábyrgur seljanda bifreiðarinnar ef ágallar væru á bifreiðinni.

Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðili hafi haft samband við sig símleiðis þann 4. apríl 2022 og gert tiltekna athugasemdir við bifreiðina. Hafi sóknaraðili meðal annars minnst á að bifreiðin væri komin á tíma fyrir þjónustuskoðun og að hann hefði þegar bókað tíma fyrir það hjá umboðsaðila framleiðanda héraðs. Þá upplýsti sóknaraðili varnaraðila að vandkvæði væru á stjórnþæki fyrir húsbílabúnað bifreiðarinnar sem að öllum líkindum væri unnt að rekja til rafgeymis og að hann hygðist láta kanna það nánar við skoðunina. Hafi varnaraðili þá upplýst sóknaraðila um að ef skipta þyrfti út rafgeyminum yrði að gera seljanda bifreiðarinnar viðvart um það svo unnt væri að bæta úr. Hafi sóknaraðili ætlað að láta varnaraðila vita ef eitthvað sérstakt kæmi upp við skoðunina en hafi svo ekki gert það.

Að sögn varnaraðila hafi sóknaraðili hvorki haft neitt samráð við varnaraðila um kaup á nýjum rafgeymi og ísetningu hans né upplýst hann um það fyrr en hann krafði varnaraðila um greiðslu fyrir varahlutinn sem og kostnað vegna þjónustuskoðunar einhverju síðar. Þar af leiðandi hafi varnaraðili ekki getað krafist úrbóta af hálfu seljanda bifreiðarinnar í [...] vegna ágallans. Varnaraðili kveðst þó hafa haft samband við seljanda bifreiðarinnar, sem sé umboðsaðili framleiðanda hennar í [...], vegna máls þessa. Hafi seljandinn fullyrt að auka rafgeymirinn hefði verið í lagi þegar bifreiðin var afhent til flutningsaðila. Varnaraðili segir ekkert liggja

fyrir um hvers vegna umrædd bilun hafi komið fram í rafgeyminum eftir afhendingu auk þess sem óvíst sé hvort sóknaraðili hafi tengt einhvern búnað við geyminn sem gæti hafa leitt til bilunar í honum. Þrátt fyrir það hafi varnaraðili viljað koma til móts við sóknaraðila og boðist til að greiða honum þá fjárhæð sem varnaraðila hefði þurft að greiða fyrir sambærilegan rafgeymi eða 42.734 krónur. Í þessu sambandi vísar varnaraðili til þess að sá rafgeymir sem sóknaraðili festi kaup á hjá umboðsaðila hafi verið mun dýrari en sambærilegir rafgeymar hjá öðrum fyrirtækjum. Hafi sóknaraðili ekki fallist á framangreint sáttarboð varnaraðila.

Varðandi aðra þjónustu við bifreiðina vísar varnaraðili til þess að skilaboð í mælaborði um að færa þurfi bifreiðina til þjónustuskoðunar komi frá stjórnkerfi hennar og sé í samræmi við akstur og tímalengd frá síðustu skoðun. Hluti af hefðbundnum rekstri bifreiða sé að eigendur þeirra mæti með þá í þjónustuskoðun. Kostnaður við slíkar reglubundnar skoðanir sé ekki hluti af söluverði bifreiðar og hafni því varnaraðili að greiða fyrir slíkan almennan og eðlilegan rekstur hennar.

IV

Lagaumhverfi

Lög nr. 48/2003 um neytendakaup (nkpl.) gilda um sölu hlutar til neytanda þegar seljandi eða umboðsmaður hans hefur atvinnu af sölu, sbr. 2. mgr. 1. gr. laganna. Samkvæmt 4. mgr. 1. gr. nkpl. er umboðsmaður seljanda samábyrgur seljanda, nema neytanda hafi verið bent sérstaklega á að umboðsmaðurinn sé aðeins milliliður og ekki samábyrgur seljandanum. Samábyrgðin gildir ekki þegar seljandi sjálfur annast sölu.

Ákvæði 15. og 16. gr. nkpl. mæla fyrir um þau tilvik þegar söluhlutur telst haldinn galla við afhendingu í skilningi laganna. Í a. lið 1. mgr. 16. gr. nkpl. segir að söluhlutur teljist gallaður ef hann er ekki í samræmi við þær kröfur sem fram komi í 15. gr. nkpl. Ákvæði 15. gr. mælir fyrir um þá eiginleika sem söluhlutur á að búa yfir. Í 1. mgr. segir að söluhlutur skuli fullnægja þeim kröfum sem leiðir af samningi hvað varðar tegund, magn, gæði, aðra eiginleika og innpökkun. Samkvæmt a. lið 2. mgr. 15. gr. nkpl. skal söluhlutur „henta í ákveðnum tilgangi sem sambærilegir hlutir eru venjulega notaðir til“. Í b. lið 2. mgr. segir 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“. Í c. lið segir að söluhlutur skuli „henta í ákveðnum tilgangi sem seljandinn vissi eða mátti vita um þegar kaup voru gerð [...]“. Samkvæmt a. lið 1. mgr. 16. gr. nkpl. telst söluhlutur gallaður ef hann er ekki í samræmi við þær kröfur sem fram koma í 15. gr. laganna.

Ákvæði 18. gr. nkpl. mælir fyrir um sönnun á galla og tímamark hans, en þar segir í 1. mgr. að við mat á því hvort söluhlutur sé gallaður skuli miðað við það tímamark þegar áhættan af söluhlut flýst yfir til neytanda, jafnvel þótt gallinn komi ekki fram fyrr en síðar. Í 2. mgr. ákvæðisins segir að ef annað sannast ekki skuli galli, sem upp kemur innan sex mánaða frá því tímamarki þegar áhættan af söluhlut fluttist yfir á neytanda, talinn hafa verið til staðar á því tímamarki þegar áhættan af söluhlut fluttist yfir á neytandann.

Í 26. gr. nkpl. er mælt fyrir um þau vanefndaúrræði sem neytandi getur gripið til vegna galla á söluhlut en þau eru m.a. úrbætur eða ný afhending samkvæmt 29. og 30. gr., afsláttur samkvæmt 31. gr., riftun samkvæmt 32. gr. og skaðabætur samkvæmt 33. gr. nkpl.

V Niðurstaða

Sóknaraðili keypti bifreið af gerðinni [...], árgerð 2020, frá [...] í gegnum varnaraðila. Við kaupin gerði sóknaraðili samning við varnaraðila. Í samningnum kemur fram að varnaraðili hafi tekið að sér að aðstoða sóknaraðila við að „*finna bifreið til sölu erlendis og gerast milliliður um kaup og afgreiðslu á þeirri bifreið sem valin er án samábyrgðar með seljanda eða framleiðanda.*“ Þá segir í skilmálum samningsins að varnaraðili komi fram sem umboðsmaður kaupanda í viðskiptunum. Í skjali sem ber yfirskriftina „*Afhending bifreiðar og afsal*“ er varnaraðili tiltekinn sem seljandi bifreiðarinnar og skrifar undir sem slíkur.

Af framlögðum gögnum vegna kaupa á bifreiðinni verður ekki annað ráðið en að varnaraðili hafi alfarið kom fram sem seljandi bifreiðarinnar gagnvart sóknaraðila í stað eiganda bifreiðarinnar, sem hvergi er getið í samningsgögnum. Undir rekstri málsins upplýsti varnaraðili um að seljandi bifreiðarinnar væri [...] umboðsaðili [...] en án þess þó að nafngreina viðkomandi sérstaklega. Varnaraðili er því eini sérstaklega tilgreindi viðsemjandi sóknaraðila vegna kaupanna og innflutnings bifreiðarinnar. Þá barst greiðsla kaupverðs beint til varnaraðila. Ákvæði laga nr. 48/2003 um neytendakaup gilda því um kaupin eins og hér háttar og telst varnaraðili seljandi bifreiðarinnar í skilningi laganna. Var því um sölusamning að ræða í skilningi laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála.

Sóknaraðili telur að bifreiðin hafi ekki verið í auglýstu ástandi við kaupin og krefst greiðslu úr hendi varnaraðila að fjárhæð 164.849 krónur sem nemur þeirri fjárhæð sem sóknaraðili greiddi umboðsaðila framleiðanda bifreiðarinnar á Íslandi vegna þjónustuskoðunar, bilanagreiningar á bifreiðinni og kaupa á nýjum rafgeymi. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

Líkt og að framan greinir byggir sóknaraðili öðrum þræði á því að við afhendingu bifreiðarinnar hafi komið í ljós að hún væri komin fram yfir tíma þjónustuskoðunar og hún því ekki í umsömdu ástandi við kaupin.

Þann 31. janúar 2022 gerðu aðilar með sér fyrrnefndan samning um kaup á bifreiðinni og innflutning hennar. Þann sama dag var fyllt út ástandskýrsla vegna bifreiðarinnar (e. *Vehicle Inspection and Condition Report*). Við spurningu í henni þess efnis hvort að: „*any outstanding service or repairs due?*“ var hakað við svarið nei. Samkvæmt framlögðu skjali með þjónustusögu bifreiðarinnar var hún nýskráð 3. mars 2020. Þá er skráð í sama skjali að fyrsta þjónustuskoðun fór fram þann 13. apríl 2022 hjá [...] og hafði bifreiðin þá farið 41 dag fram yfir skoðunartíma. Er framangreint í samræmi við þær upplýsingar sem umboðsaðili framleiðanda í [...], veitti varnaraðila í tölvupósti 11. september 2024 en þar kemur fram að samkvæmt tilmælum framleiðanda skuli almenn þjónustuskoðun bifreiðar af gerðinni [...] framkvæmd á tveggja ára fresti eða á 40.000 km. fresti, hvort sem á undan kemur. Við kaupin þann 31. janúar 2022 hafði bifreiðinni verið ekið 13.520 km og liggur því fyrir að fyrsta þjónustuskoðun átti fara fram þegar tvö ár voru liðin frá nýskráningu bifreiðarinnar eða 3. mars 2022. Þann dag var bifreiðin í eigu sóknaraðila þrátt fyrir að afhending hennar hafi ekki farið fram fyrr en 25. sama mánaðar vegna flutnings bifreiðarinnar frá [...] til Íslands. Er því ekki unnt að fallast á kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu sem nemur kostnaði við þjónustuskoðun sem og aðra þjónustu sem veitt var í tengslum við þá skoðun enda telst sá kostnaður hluti af reglulegu viðhaldi og rekstri bifreiðarinnar.

Í málinu liggur fyrir reikningur [...] vegna þjónustuskoðunar, bilanagreiningar og viðgerðar á bifreið sóknaraðila, dags. 29. apríl 2022, alls að fjárhæð 164.879 krónur. Samkvæmt sundurliðun hans voru efniskaup í þágu sóknaraðila að fjárhæð 114.272 krónur en þar af var kostnaður við kaup á nýjum rafgeymi að fjárhæð 83.765 krónur, að meðtöldum virðisaukaskatti. Vinnuliðir reikningsins voru alls að fjárhæð 50.579 krónur, þar af þjónustuskoðun að fjárhæð 27.588 krónur og greining á rafkerfi bifreiðarinnar að fjárhæð 22.990 krónur, allt að viðbættum virðisaukaskatti. Í athugasemdum með reikningnum segir eftirfarandi: „Stóri rafgeymir er í lagi. Litli rafgeymirinn er aftur á móti ónýtur og þarfnast umskipta. Skipt um hann og allt virkar nú sem skyldi.“

Ljóst er að bilun í minni rafgeymi bifreiðarinnar kom fram stuttu eftir afhendingu bifreiðarinnar og tæpum tveimur mánuðum eftir kaupin sjálf. Sóknaraðili leitaði sjálfur til verkstæðis vegna vandkvæða tengdum rafgeyminum. Af framlögðum reikningi viðgerðaraðila verður hins vegar ekki fyllilega ráðið hver orsök bilunarinnar var. Þá liggur ekki fyrir hvort bilunina megi rekja til rangrar notkunar sóknaraðila eða fyrrum eiganda bifreiðarinnar. Þrátt fyrir þetta getur óeðlilega stutt ending söluhlutar falið í sér galla í skilningi nkpl.

Í máli þessu krefst sóknaraðili úrbóta af hálfu varnaraðila. Ljóst þykir að ef sóknaraðili taldi rafgeyminn gallaðan hefði honum borið að fylgja ákvæðum 29. og 30. gr. nkpl. Í 3. mgr. 29. gr. nkpl. segir að seljanda sé heimilt að bæta á eigin kostnað úr galla eða afhenda annan hlut án tafar. Samkvæmt 1. mgr. 30. gr. nkpl. skulu úrbætur fara fram án kostnaðar og verulegs óhagræðis fyrir neytanda, innan hæfilegs tíma og þannig að neytandi fái bætt útgjöld sín úr hendi seljanda. Úrbætur eiga samkvæmt ákvæðinu að eiga sér stað innan hæfilegs tíma en ekki er gerð sú krafa að seljandi söluhlutar hefji úrbætur án þess að honum sé veitt færi á að kynna sér eðli gallans.

Undir meðferð málsins hjá kæruneftinni lagði varnaraðili fram hljóðupptöku af símtali milli aðila, dags. 4. apríl 2022. Af henni verður ráðið að sóknaraðili tilkynnti varnaraðila meðal annars um að einhverjir vankantar væru á rafkerfi bifreiðarinnar sem áhrif hafði á virkni ísskáps og eldavélar hennar en í málinu liggur fyrir að bifreiðina er hægt að nýta sem húsbifreið. Upplýsti sóknaraðili varnaraðila að hann hefði þegar pantað tíma hjá umboðsaðila framleiðanda í Íslandi í þjónustuskoðun og að sóknaraðili hygðist ætla biðja viðkomandi að yfirfara jafnframt rafgeyminn. Í kjölfarið hafði varnaraðili á orði að ef það kæmi í ljós að skipta þyrfti um rafgeyminn yrði varnaraðili að fá tækifæri til að upplýsa seljanda bifreiðarinnar um það og fá fram afstöðu hans til þess. Í lok símtalsins kvaðst sóknaraðili muni láta varnaraðila vita ef eitthvað sérstakt kæmi upp í skoðun fagaðilans. Ekki verður hins vegar ráðið af gögnum máls að sóknaraðili hafi upplýst varnaraðila um það mat fagaðila að minni rafgeymirinn væri ónýtur og skipta þyrfti honum út. Það lét sóknaraðili viðkomandi þó gera og í kjölfarið krafði sóknaraðili varnaraðila um greiðslu á útlögðum kostnaði vegna þessa.

Í andsvörum sínum vísar varnaraðili meðal annars til þess að sóknaraðili hafi keypt nýjan rafgeymi og látið skipta hinum bilaða út fyrir þann nýja án vitundar varnaraðila. Hafi varnaraðili því ekki haft tækifæri til að kynna sér eðli gallans og meta hugsanlegar úrbætur eða nýja afhendingu í samráði við seljanda bifreiðarinnar í [...].

Með hliðsjón af öllu framangreindu telur kæruneftin að sóknaraðili hafi ekki sinnt skyldum sínum samkvæmt 30. gr. nkpl. með því að veita varnaraðila

fullnægjandi tækifæri til að meta hvort söluhluturinn væri gallaður og ef svo væri, bæta þá úr með afhendingu á nýjum rafgeymi. Liggur fyrir að sóknaraðili upplýsti varnaraðila um hugsanlega ágalla á umþrættum rafgeymi og að hann hygðist ætla að láta fagaðila yfirfara hann. Ekki verður talið að sóknaraðili hefði haft verulegt óhagræði af því að upplýsa varnaraðila um bilanagreiningu fagaðilans og fá afstöðu varnaraðila til þeirrar aðstöðu sem upp var komin, einkum í ljósi þess að varnaraðili óskaði sérstaklega eftir því við sóknaraðila í samtali þeirra 4. apríl 2022. Gegn andmælum varnaraðila sem og með hliðsjón af hinni framlögðu hljóðupptöku er ekki unnt að leggja það til grundvallar að varnaraðili hafi fallist á það að sóknaraðili myndi kaupa nýjan rafgeymi og láta skipta út honum út fyrir þann bilaða. Verður því að hafna kröfu sóknaraðila um greiðslu viðgerðarkostnaðar vegna rafgeymisins.

VI Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson