

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 5. febrúar 2024 í máli nr. 48/2023

Kæruneftndina skipa í þessu máli Hildur Leifsdóttir lögmaður, Jón Rúnar Pálsson lögmaður og Víðir Smári Petersen dósent.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 23. maí 2023 barst kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings við fyrirtækið Y, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili krefst þess að viðurkenndur verði réttur hans til að rifta kaupum á bifreiðinni [...] vegna galla á henni. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með bréfi, dags. 30. maí 2023, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa. Andsvör varnaraðila bárust til nefndarinnar þann 12. júní 2023 og athugasemdir bárust frá sóknaraðila sama dag. Athugasemdir bárust í kjölfarið frá varnaraðila þann 20. júní 2023. Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa leitaði álits sérfróðs aðila til aðstoðar við úrlausn máls þessa samkvæmt heimild í 1. mgr. 10 gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa með beiðni, dags. 3. janúar 2024. Álit sérfróðs aðila barst kæruneftndinni þann 15. janúar 2024. Með bréfi, dags. 18. janúar 2024, var aðilum máls gefinn kostur á að koma að athugasemdum við álit. Athugasemdir varnaraðila bárust til nefndarinnar þann 23. janúar 2024. Athugasemdir bárust ekki frá sóknaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda, samningur um pöntun á ökutæki, dags. 7. apríl 2022, staðfesting á greiðslu á kaupverði bifreiðar, afrit af reikningum vegna aukahluta, afrit af reikningum vegna viðgerða á bifreið sóknaraðila, afrit af skriflegum samskiptum milli aðila, hljóðbrot, tímalína, yfirlit yfir samskipti og heimsóknir á verkstæði varnaraðila og álit sérfróðs aðila sem kæruneftndin aflaði.

Með bréfi, dags. 2. febrúar 2024, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kæruneftndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Samkvæmt gögnum máls festi sóknaraðili kaup á nýrri rafmagnsbifreið af gerðinni [...] og greiddi varnaraðila 8.672.187 krónur fyrir þann 13. september 2022. Þar að auki greiddi sóknaraðili 38.700 krónur fyrir aukahluti til varnaraðila. Bifreiðin var afhent sóknaraðila þann 15. september 2022.

Að sögn sóknaraðila hefur hann frá afhendingu bifreiðarinnar endurtekið þurft að leita á verkstæði varnaraðila vegna auka hátíðnihljóðs sem heyrir við akstur bifreiðarinnar. Sóknaraðili hefur tvívegis óskað eftir að rifta kaupum á bifreiðinni, fyrst með tölvupósti þann 17. janúar 2023 og síðar með tölvupósti, dags. 13. apríl 2023. Varnaraðili hafnaði þeirri beiðni sóknaraðila í bæði skiptin.

Sóknaraðili krefst þess að viðurkenndur verði réttur hans til að rifta kaupunum á bifreiðinni [...] vegna galla á henni. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Í kvörtun kemur fram að sóknaraðili hafi fest kaup á nýrri bifreið af [...] og greitt fyrir hana 8.707.188 krónur auk 38.700 króna vegna aukahluta. Bifreiðin hafi verið afhent þann 15. september 2022. Sóknaraðili vísar til þess að frá afhendingu bifreiðarinnar hafi sóknaraðili ítrekað þurft að leita á verkstæði varnaraðila vegna auka hátíðnihljóðs sem heyrir þegar bifreiðinni er ekið á 70-100 km/klst. Sóknaraðili bendir á að hljóðið valdi óþægindum og eyðileggi upplifun af bifreiðinni. Þá komi hljóðið til með að rýra verðgildi bifreiðarinnar og minnki möguleika sóknaraðila til að selja hana áfram.

Þá bendir sóknaraðili á að hann hafi gefið varnaraðila endurtekið tækifæri til að framkvæma skoðanir og úrbætur á bifreiðinni án þess að borið hafi árangur. Viðgerðarsaga bifreiðarinnar spanni yfir sjö mánuði og hafi sóknaraðili tvisvar óskað eftir því að fá að skila bifreiðinni gegn endurgreiðslu kaupverðs að fullu. Þeirri beiðni hafi verið hafnað bæði af framkvæmdastjóra og þjónustustjóra varnaraðila.

Í ljósi langrar viðgerðarsögu og endurtekinna tilrauna til úrbóta án árangurs telji sóknaraðili sig ekki geta fallist á að koma áfram með bifreiðina á verkstæði varnaraðila. Slíkt leiði af sér endurtekinn afnotamissi af bifreiðinni og mikið óhagræði fyrir sóknaraðila. Sóknaraðili vísar til þess að eðlilegur frestur hafi verið veittur til úrbóta og því geri hann kröfu um endurgreiðslu á kaupverði bifreiðarinnar að fullu auk aukahluta.

Sóknaraðili bendir á að verkstæðisformaður varnaraðila hafi síðast setið í bifreiðinni þann 12. apríl 2023 og staðfest að hljóðið sé enn til staðar. Í kjölfarið hafi sóknaraðili óskað eftir fullri endurgreiðslu í tölvupósti til varnaraðila, dags. 13. apríl 2023. Sóknaraðili hafi ekki fengið svör fyrir en 15. maí 2023 eftir að hafa óskað eftir símtali frá þjónustustjóra.

Sóknaraðili bendir á að starfsmönnum varnaraðila virðist vera tamt að vísa til þess að ákvarðanataka liggja hjá starfsmönnum fyrirtækisins erlendis. Hins vegar fari starfsemi varnaraðila fram hér á landi og eigi því að fara eftir íslenskum lögum. Af þeim sökum sé ekki við hæfi að ábyrgð og öll ákvarðanataka fari fram erlendis.

3.2. Andsvör varnaraðila

Í andsvörum varnaraðila kemur fram að varnaraðili hafi ítrekað skoðað bifreiðina eftir kvartanir frá sóknaraðila. Í fyrstu þjónustuskoðuninni hafi tæknimaður varnaraðila staðfest einhvers konar hljóð í bifreiðinni en í sömu skoðun hafi verið tekið eftir því að sóknaraðili hafi sett stærri hjólbarða undir bifreiðina en mælt sé með af framleiðanda. Merki hafi verið um að dekkinn snertu spindla bifreiðarinnar að framan sem geti orsakað aukahljóð. Varnaraðili bendir á að af þeim sökum hafi verið erfitt að greina eitt hljóð frá öðru.

Varnaraðili vísar til þess að þegar bifreiðin hafi verið komin á dekk í réttri stærð hafi varnaraðili hafið athugun að nýju og athugað hvort hægt væri að draga úr hljóðinu. Varnaraðili líti svo á að hvorug þessara þjónustuheimsókna teljist til úrbóta samkvæmt lögum um neytendakaup. Í framhaldi af síðari þjónustuheimsókninni hafi verið tekin ákvörðun um að panta nýjan drifmótor að framan. Í janúar 2023 hafi verið skipt um drifmótor að framan þar sem talið hafi

verið að hljóðið gæti komið þaðan. Þá hafi tækniamaður varnaraðila í kjölfarið staðfest að engin óeðlileg hljóð heyrðust við akstur bifreiðarinnar.

Varnaraðili bendir á að í byrjun apríl 2023 hafi sóknaraðili aftur kvartað vegna hljóðs í bifreiðinni. Að þessu sinni hafi tækniamaður varnaraðila staðfest að hljóð heyrðist úr bifreiðinni af og til og virtist vera mismunandi eftir vindátt og akstursstefnu. Hljóðið hafi ekki verið tengt við hröðun og sjálfvirka hemlun drifmótorsins líkt og áður hafi verið. Af þeim sökum hafi verið útilokað að hljóðið tengdist fyrri kvörtun sóknaraðila. Varnaraðili vísar til þess að frekari skoðun hafi leitt í ljós loftleka frá framrúðunni sem hafi tekist að laga. Þá hafi tækniamaður varnaraðila í kjölfarið staðfest að hljóðið heyrðist ekki lengur.

Varnaraðili bendir á að sóknaraðili hafi kvartað aftur vegna hljóðs seinna í aprílmánuði 2023. Þá bendir varnaraðili á að tækniamaður hafi staðfest mjög lágt hljóð í bifreiðinni en að alls óvíst sé að hljóðið tengist fyrri hljóðum sem hafi komið upp. Sóknaraðila hafi verið boðið að láta greina hljóðið betur en hann hafi hafnað því. Af þeim sökum hafi varnaraðili ekki fengið tækifæri til að skoða bifreiðina eða bera kennsl á upptök hljóðsins þrátt fyrir að hafa boðið sóknaraðila það.

Varnaraðili byggir á því að bifreiðin sé ekki haldin galla. Varnaraðili bendir auk þess á að ef eitthvað vandamál sé með hljóð eða hljóðvist bifreiðarinnar verði slíkt ekki talið verulegur galli. Þá telji varnaraðili að hann eigi enn rétt á að bjóða úrbætur samkvæmt lögum um neytendakaup. Loks vísar varnaraðili til þess að kvartanir vegna hljóðs geti verið mjög huglægar og mismunandi milli einstaklinga. Þá hafi ytri aðstæður áhrif á hljóð og hljóðvist bifreiða. Almennt séu rafknúin ökutæki hljóðlátari en hefðbundnar bifreiðar með brunahreyflum en þrátt fyrir það megi búast við því að einhver hljóð heyrast, enda sé það hluti af hönnunareiginleikum ökutækisins. Með hliðsjón af framangreindu krefst varnaraðili þess að kærunefndin hafni kröfu sóknaraðila.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Sóknaraðili bendir á að hann telji fyrstu þjónustuheimsóknina teljast tilraun til viðgerðar og vísar til þess að dekkinn hafi ekkert með vandamálið að gera. Sóknaraðili bendir á að dekkinn hafi verið sett undir bifreiðina um mánaðamótin október/nóvember árið 2022. Um sé að ræða vetrardekk af stærðinni 255/50/19 sem margir eigendur [...] aki á. Dekkin séu 25 mm stærri í þvermáli en sumardekkinn sem bifreiðarnar eru afhentar á og snerti ekki spyrnurnar frekar en þau dekk. Sóknaraðili bendir á að dekkinn hafi sérstaklega verið mátuð undir bifreiðina á dekkjaverkstæði [...] til að fyrirbyggja slíkt.

Sóknaraðili vísar til þess að hátíðnihljóð hafi verið til staðar í bifreiðinni fyrir og eftir dekkjaskipti. Hins vegar hafi sóknaraðili skipt yfir á hina hefðbundnu dekkjastærð þegar í ljós hafi komið að varnaraðili hafi ætlað að gera dekkinn að „sökudólg“ í málinu. Þá hafi fjórir starfsmenn varnaraðila setið í bifreiðinni undanfarna mánuði og staðfest auka hátíðnihljóð í bifreiðinni.

Sóknaraðili vísar til þess að þann 3. nóvember 2022 hafi starfsmaður á verkstæði varnaraðila staðfest aukahljóð í prufuakstri með sóknaraðila. Þann 7. nóvember sama ár hafi bifreiðin farið á verkstæði varnaraðila en starfsmanni ekki tekist að framkalla hljóðið. Sóknaraðili bendir á að hann hafi bent starfsmönnum á að aka verði bifreiðinni á jöfnum hraða á hraðanum 70-100 km/klst til þess að framkalla hljóðið. Hljóðið sé því helst áberandi í akstri milli landshluta, enda sé ekki auðvelt að halda jöfnum hraða innan borgarmarka. Í umræddri skoðun hafi

varnaraðili bent á að dekkinn hafi verið nærri spindlum en sóknaraðili vísar til þess að engar myndir séu til af spyrnum eða dekkjum sem staðfesti „nudd“ eða að dekkinn séu til einhverra vandræða. Eigandi hafi í kjölfarið óskað eftir því að starfsmenn varnaraðila gerðu aðra tilraun til að heyra hljóðið. Degi síðar hafi sóknaraðili sótt bifreiðina þar sem ljóst hafi verið að ekki yrði unnið meira í henni. Í kjölfarið hafi sóknaraðili farið á dekkjaverkstæði [...] þar sem honum hafi verið afhent dekkinn í hefðbundinni stærð. Sóknaraðili bendir á að hann hafi ekki þurft að greiða á milli þar sem engin merki um slit hafi verið á dekkjunum.

Þá bendir sóknaraðili á að í ábyrgðarskilmálum varnaraðila sé hvergi minnst á að einungis megi notast við stærð 255/45/R19. Í handbók fyrirtækisins sé tilgreint að „Factory“ stærð sé 255/45/19. Sóknaraðili telur hins vegar að dekkinn hafi ekkert með hátíðnihljóðið að gera.

Sóknaraðili vísar til þess að hann hafi tekið hljóðbrot af hátíðnihljóðinu þann 13. nóvember 2022, eftir að bifreiðin var komin á dekk í hefðbundinni stærð. Degi síðar hafi sóknaraðili mætt á verkstæði varnaraðila þar sem hann hafi spilað hljóðbrotið og fyllt út þjónustubeiðni. Þann 15. nóvember hafi starfsmaður varnaraðila staðfest hljóð úr bifreiðinni. Viku síðar hafi varnaraðili fengið fyrirmæli að utan um að skipta um „front drive unit“. Sóknaraðili bendir á að um sé að ræða kostnaðarsama viðgerð sem yrði ekki ráðist í nema um sannarlegan galla væri að ræða.

Sóknaraðili vísar til þess að við afhendingu bifreiðarinnar hafi verið lakkskemmdir á bílstjórahurð hennar. Á meðan viðgerð á því hafi staðið hafi sóknaraðili verið á lánsbifreiðum frá varnaraðila yfir vikutímabil sem hafi fullvissað hann um að auka hátíðnihljóð væri í bifreið hans.

Sóknaraðili hafnar því að varnaraðili hafi ekki fengið tækifæri til að skoða bifreiðina eða bera kennsl á upptök hljóðsins. Sóknaraðili hafi ítrekað gefið varnaraðila tækifæri til að finna lausn á vandamálinu. Sóknaraðili telur sig hafa gefið varnaraðila eðlilegan frest til úrbóta. Af þeim sökum og þeirri staðreynd að viðgerðarsaga bifreiðarinnar sé farin að ná yfir marga mánuði sé eðlilegt að frekari skoðunum sé hafnað.

Sóknaraðili bendir á að þjónustustjóri varnaraðila hafi haft samband þann 31. maí 2023, degi eftir að varnaraðila hafi verið tilkynnt um málið hjá kærunefndinni. Í skilaboðum til sóknaraðila hafi þjónustustjóri varnaraðila boðist til að taka bifreiðina inn að nýju á verkstæði varnaraðila og láta sóknaraðila hafa bifreið af gerðinni [...] til afnota. Sóknaraðili bendir á að nývirði slíkrar bifreiðar sé 16.500.000 krónur. Sóknaraðili hafi hins vegar hafnað því að koma með bifreiðina, enda telji hann viðgerð fullreynda.

Sóknaraðili vísar til þess að varnaraðili hafi gengist við gallanum bæði skriflega og í framkvæmd. Þá veltir sóknaraðili því upp hvort að sönnunarbyrði sé snúið við í máli þar sem mikillar sérþekkingar sé krafist og að varnaraðila beri að sýna fram á með óyggjandi hætti að hljóðið sem heyra megi í upptöku sé staðalbúnaður í öllum bifreiðum þeirra. Að lokum bendir sóknaraðili á að ekki sé mögulegt að leita á önnur verkstæði eftir sérfræðiráðgjöf þar sem um sérstaka vöru sé að ræða.

3.4. Athugasemdir varnaraðila

Í athugasemdum varnaraðila kemur fram að í fyrstu þjónustuheimsókninni sem vísað hafi verið til hafi varnaraðili bent á að stærð dekkjanna gæti leitt til þess að

aukahljóð heyrðust þar sem merki hafi verið um að dekkinn snertu spindil að ofanverðu. Varnaraðili bendir á að ekki hafi endilega verið að vísa til þess hljóðs sem sóknaraðili hafi kvartað undan. Frá tæknilegu sjónarhorni hafi hins vegar ástand bifreiðarinnar ekki verið tilvalið til að kanna frekar og leita eftir hljóði og því hafi varnaraðili óskað eftir því við sóknaraðila að hann kæmi aftur þegar bifreiðin væri á dekkjum í hefðbundinni stærð. Þá vísar varnaraðili til þess að hljóðið hafi verið greint í næstu þjónustuheimsókn og að athugun og greining hafi farið fram áfram eftir að bifreiðin hafi verið afhent sóknaraðila. Í næstu þjónustuheimsókn þar á eftir, og að lokinni nánari greiningu, hafi verið ákveðið að skipta um drifmótor. Eftir skiptin hafi ekkert hljóð heyrst.

Varnaraðili bendir á að sóknaraðili hafi kvartað undan hljóði í bifreiðinni aftur í aprílbyrjun 2023. Að lokinni greiningu tæknimanna hafi komið í ljós að hljóðið tengdist ekki drifmótor eða kerfum tengdum honum. Varnaraðili hafi staðfest hljóð sem hafi komið og farið og virst vera mismunandi eftir vindátt og ytri aðstæðum. Frekari skoðun hafi leitt til viðgerðar á loftleka meðfram framrúðu bifreiðarinnar. Varnaraðili vísar til þess að frá þeim tíma hafi varnaraðila ekki gefist kostur á að skoða eða greina meint hljóð frá bifreiðinni, að fráskildum einum reynsluakstri með sóknaraðila þar sem greina hafi mátt mjög lágt hljóð við ákveðnar aðstæður. Ekki hafi fengist leyfi frá sóknaraðila til að hefja nauðsynlega rannsókn á bifreiðinni vegna þess hljóðs sem kvartað hafi verið yfir. Varnaraðili vísar til þess að meðal annars hafi verkstjóri á verkstæði varnaraðila boðið sóknaraðila að skilja bifreiðina eftir í kjölfar reynsluakstursins og þiggja lánsbíl á meðan en sóknaraðili hafi hafnað því. Þá hafi frekari greiningu verið hafnað í lok maí 2023. Varnaraðili bendir á að allt hafi verið gert til að koma til móts við sóknaraðila.

Varnaraðili vísar til þess að á meðan bifreiðin hafi verið í eigu sóknaraðila hafi tvær kvartanir borist varðandi hljóð í bifreiðinni. Hins vegar séu hljóðin ekki á nokkurn hátt tengd hvort öðru frá tæknilegu sjónarhorni. Í báðum tilvikum hafi lagfæring átt sér stað og tæknimenn varnaraðila staðfest að ekkert hljóð heyrðist í kjölfar viðgerðar. Varnaraðili bendir á að allar nýjar og endurteknar áhyggjur af hljóðum hafi ekki verið staðfestar eftir tæknilega greiningu varnaraðila. Af þeim sökum telji varnaraðili að bifreiðin sé ekki haldin galla eða í ósamræmi við þær kröfur sem hún eigi að uppfylla.

Þá bendir varnaraðili jafnframt á að ef það komi upp ný áhyggjuefni er varði hljóð sem varnaraðili skilgreini sem galla eða uppfylli ábyrgðarskilyrði sé varnaraðili fús til að bjóða fram aðstoð og úrbætur. Varnaraðili vísar til þess að slík mál feli ekki í sér verulegan galla. Þá bendir varnaraðili á að hann eigi enn rétt á að bjóða fram úrbætur samkvæmt lögum um neytendakaup.

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 [...] af varnaraðila. Sóknaraðili greiddi 8.672.187 krónur fyrir bifreiðina og 38.700 fyrir aukahluti til varnaraðila. Varnaraðili er fyrirtæki í atvinnurekstri og gilda því um viðskipti aðila lög nr. 48/2003 um neytendakaup (nkpl.).

Fyrir liggur að í byrjun nóvember 2022 hafi sóknaraðili kvartað yfir hátíðnihljóði í bifreið [...] við varnaraðila. Í kjölfarið fóru fram skoðanir og greiningar á bifreiðinni. Þann 22. nóvember hafði varnaraðili samband við sóknaraðila og upplýsti hann um að skipta þyrfti um drifmótor í bifreiðinni. Sú viðgerð fór fram þann 3. janúar 2023. Í tölvupósti, dags. 17. janúar 2023, óskaði sóknaraðili eftir því við varnaraðila að rifta kaupum á bifreiðinni vegna galla hennar. Í tölvupósti, dags. 19. janúar 2023, hafnaði varnaraðili þeirri kröfu sóknaraðila og óskaði eftir að fá bifreiðina til frekari skoðunar. Í mars 2023 fór sóknaraðili með bifreiðina á verkstæði varnaraðila og í tölvupósti, dags. 16. mars 2023, staðfestir starfsmaður varnaraðila hátíðnihljóð í bifreiðinni. Þann 3. apríl 2023 fór fram viðgerð á bifreiðinni þar sem loftgat á framrúðu bifreiðarinnar var lagfært. Þann 12. apríl 2023 fór sóknaraðili aftur með bifreiðina á verkstæði varnaraðila vegna hljóðs í bifreiðinni. Að sögn sóknaraðila staðfesti tæknimaður á vegum varnaraðila hljóð í bifreiðinni en varnaraðili hefur vísað til þess að hljóðið hafi verið lágt og óvíst að það tengist fyrri kvörtunum sóknaraðila um sambærileg hljóð. Í tölvupósti, dags. 13. apríl 2023, fór sóknaraðili fram á endurgreiðslu á kaupverði bifreiðarinnar auk aukahluta hennar gegn skilum á bifreiðinni. Varnaraðili hafnaði kröfu sóknaraðila þann 15. maí 2023.

Sóknaraðili telur að bifreiðin hafi verið gölluð við kaupin og krefst þess að viðurkenndur verði réttur hans til að rifta kaupum á bifreiðinni. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

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 komi fram 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 þeim 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 [...]“.

Sóknaraðili telur að bifreiðin hafi verið haldin galla vegna auka hátíðnihljóðs sem hafi komið upp í bifreiðinni skömmu eftir afhendingu hennar. Sóknaraðili hefur vísað til þess að viðgerðarsaga bifreiðarinnar sé löng og að ítrekaðar heimsóknir á verkstæði varnaraðila hafi leitt af sér afnotamissi og hafi áhrif á endursöluverð bifreiðarinnar. Þá lítur sóknaraðili svo á að úrbætur séu fullreyndar. Varnaraðili hefur borið því við að alls óvíst sé hvort að kvartanir sóknaraðila vegna hljóðs í bifreiðinni tengist og telur sig þurfa að fá bifreiðina til skoðunar að nýju. Varnaraðili byggir á því að bifreiðin sé ekki haldin galla og telur hana uppfylla þær kröfur sem hún eigi að standast.

Ákvæði 18. gr. nkpl. mælir 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. Neytandi ber sönnunarbyrðina fyrir því að söluhlutur hafi verið haldinn galla við kaupin ef lengra en sex mánuðir eru frá kaupunum.

Samkvæmt gögnum máls var umrædd bifreið afhent sóknaraðila þann 15. september 2022. Í málinu liggur fyrir að sóknaraðili hafði fyrst samband vegna hátíðnihljóðs í bifreiðinni í nóvember 2022 og í lok nóvembermánaðar var tekin

Ákvörðun um viðgerð á bifreiðinni sem fór fram þann 3. janúar 2023. Frekari tilkynningar og skoðanir fóru fram í kjölfarið en önnur viðgerð á bifreiðinni var framkvæmd í aprilmánuði 2023.

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa leitaði, með beiðni dagsettri 3. janúar 2024, álits sérfróðs aðila til aðstoðar við úrlausn máls þessa samkvæmt heimild í 1. mgr. 10 gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Álit hans liggur fyrir í gögnum málsins. Sú spurning var borin undir hinn sérfróða aðila hver líkleg orsök hátíðnihljóðsins væri og hvort orsakir þess geti verið fleiri en ein. Að sögn sérfræðings getur hátíðnihljóð orsakast af mismunandi þáttum og bendir á framleiðendur bifreiða eigi búnað sem best væri að nota til að útiloka eða staðfesta umrætt hljóð. Aðspurður hvort unnt væri að ráða bót á umræddu hljóði og hver áætlaður kostnaður væri við slíkt benti hinn sérfróði aðili á að mögulegt sé að ráða bót á hljóðinu og að sá kostnaður skyldi greiddur af varnaraðila sökum þess að bifreiðin sé enn í ábyrgð. Að lokum var óskað eftir mati sérfræðings á líklegu endursöluverði bifreiðarinnar, með og án hátíðnihljóðs en í svari hans kom fram að erfitt væri að segja til um líklegt endursöluverð, enda fari það helst eftir næmni og notkun eiganda bifreiðarinnar að sögn sérfræðingsins.

Í kjölfar þess að framangreint álit var birt aðilum bærust athugasemdir frá varnaraðila. Benti varnaraðili á að sóknaraðili hafi ekki gefið þeim kost á að skoða bifreiðina og greina hljóðið sem síðasta kvörtun frá apríl 2023 snerist um. Þá bendir varnaraðili á að búið sé að ráða bót á hljóðinu sem heyrst í framlagðri upptöku sóknaraðila frá 3. janúar 2023, með nýjum drifmótor. Ekki sé unnt að gera ráð fyrir að viðgerðar sé þörf eða gefa tilmæli um ákveðna viðgerð, enda hafi ekki verið ályktað með greinanlegum hætti hver orsök hljóðsins sé. Hins vegar bendir varnaraðili á að ef skoðun leiði í ljós að vandamálið sé enn til staðar og teljist galli eða uppfylli skilyrði ábyrgðar muni varnaraðili leitast við að ráða bót á því.

Í málinu liggur fyrir að hátíðnihljóð hefur heyrst, með hléum, í bifreiðinni frá því skömmu eftir afhendingu hennar. Þá liggur fyrir að varnaraðili hefur staðfest að hljóð hefur heyrst í bifreiðinni og hefur í tvígang framkvæmt viðgerðir á henni í þeim tilgangi að lagfæra hljóðið. Kærunefndin telur sýnt fram á að bifreiðin hafi ekki haft þá eiginleika til að bera sem sóknaraðili hafi með réttu mátt vænta við kaupin að því er varðar endingu og annað. Er því fallist á með sóknaraðila að bifreiðin hafi verið haldin galla í skilningi b-liðar 2. mgr. 15. gr., sbr. 1. mgr. 16. gr. nkpl.

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.

Sóknaraðili gerir kröfu um riftun kaupanna en varnaraðili telur sig eiga rétt á að bjóða úrbætur. Ákvæði 29. og 30. gr. nkpl. mæla fyrir um framkvæmd úrbóta og nýrrar afhendingar vegna galla í söluhlut. Samkvæmt 3. mgr. 29. gr. nkpl. er seljanda heimilt að bæta úr galla eða afhenda nýjan hlut á eigin kostnað án tafar og ef seljandi býður fram úrbætur eða nýja afhendingu í samræmi við lögin getur neytandi ekki krafist afsláttar eða riftunar. Í 1. mgr. 30. gr. nkpl. segir að úrbætur og ný afhending skuli fara fram án kostnaðar og verulegs óhagræðis fyrir neytanda, innan hæfilegs tíma og þannig að neytandinn fái bætt útgjöld sín úr hendi seljanda.

Í 1. mgr. 31. gr. nkpl. kemur fram að ef ekki verði af úrbótum eða nýrri afhendingu samkvæmt 29. og 30. gr. geti neytandi krafist afsláttar af kaupverði. Samkvæmt 32. gr. nkpl. getur neytandi rift kaupum, í stað þess að krefjast afsláttar

samkvæmt 31. gr. laganna. Riftun er afdrifaríkt úrræði sem verður aðeins beitt þegar skilyrði hennar eru uppfyllt. Skilyrði þess að fallist verði á riftun vegna galla eru að galli sé ekki óverulegur. Mat á því hvort galli sé ekki óverulegur byggir á ákveðnu heildarmati þar sem líta þarf m.a. til samnings aðila, atvika við kaupin, og áhrifa gallans á hagsmuni neytanda, en gallinn þarf að hafa haft raunveruleg áhrif á hagsmuni neytanda.

Varnaraðili hefur óskað eftir því að fá bifreiðina til skoðunar svo hægt sé að greina orsök hljóðsins og bæta úr. Í málinu liggur fyrir að tvær viðgerðir hafa þegar verið framkvæmdar á bifreiðinni, annars vegar með skiptum á drifmótor þann 3. janúar 2023 og hins vegar með viðgerð á loftgati í framrúðu þann 3. apríl 2023. Þá liggur fyrir staðfesting varnaraðila á að enn hafi heyrst hátíðnihljóð við akstur bifreiðarinnar í apríl 2023. Samkvæmt 2. mgr. 30. gr. nkpl. á seljandi ekki rétt á að bæta úr sama galla oft en tvisvar sinnum nema sérstakar aðstæður séu fyrir hendi sem réttlæti frekari úrbætur eða afhendingu. Samkvæmt álitni sérfróðs aðila getur hljóðið orsakast af fjölmörgum þáttum og er því ekki unnt að slá því föstu að orsök hljóðsins megi rekja til sama gallans. Þá kemur fram í álitinu að unnt sé að ráða bót á umræddu hljóði. Varnaraðili hefur sýnt vilja til að framkvæma skoðun á bifreiðinni í þeim tilgangi að greina orsakir hljóðsins og bæta úr. Líta ber til þess að fjárhagslegir hagsmunir varnaraðila af því að fá að bæta úr gallanum eru verulegir. Með hliðsjón af framangreindu telur kærunefndin sérstakar aðstæður fyrir hendi sem réttlæti að varnaraðila gefist tækifæri til að framkvæma skoðun á bifreiðinni og bæta úr galla hennar á eigin kostnað, enda verði ekki séð að það sé til verulegs óhagræðis fyrir sóknaraðila, að því gefnu að úrbætur verði framkvæmdar innan hæfilegs tíma og þannig að sóknaraðili fái bætt útgjöld sín úr hendi seljanda, sbr. 1. mgr. 30. gr. nkpl. Beri slíkt ekki árangur lítur kærunefndin svo á að úrbætur af hálfu varnaraðila séu fullreyndar og að sóknaraðila beri ekki að þola frekari viðgerðir.

Með vísan til framangreinds telur kærunefndin ekki unnt að fallast á kröfu sóknaraðila um riftun kaupanna að svo stöddu, enda verður ekki fallist á riftun ef enn er ástæða til að ætla að bæta megi úr galla söluhlutar eða nýr söluhlutur afhentur.

V

Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Víðir Smári Petersen
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson