

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 26. nóvember 2020 í máli nr. 49/2020

Kærunefndina skipa í þessu máli Hildur Ýr Viðarsdóttir lögmaður, Ívar Halldórsson lögfræðingur og Jón Rúnar Pálsson lögmaður.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 10. júní 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 af varnaraðila hafi verið haldin galla og krefst skaðabóta. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 15. júní 2020, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Andsvör varnaraðila bárust til nefndarinnar 3. júlí 2020. Sama dag var sóknaraðila boðið að senda nefndinni athugasemdir vegna andsvara varnaraðila. Sóknaraðili sendi nefndinni athugasemdir sínar þann 14. júlí 2020. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, staðfesting á greiðslu kaupverðs, greiðslukrafa vegna viðgerðarkostnaðar, krafa sóknaraðila um greiðslu viðgerðarkostnaðar af hálfu varnaraðila, afrit af skriflegum samskiptum milli sóknaraðila og varnaraðila svo og álit sérfróðs aðila sem kærunefndin aflaði samkvæmt heimild í 1. mgr. 10 gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili festi kaup á bifreið af gerðinni Dacia Duster, árgerð 2016, nýrri af varnaraðila þann 18. ágúst 2016 fyrir 3.890.000 krónur. Bifreiðin bilaði þann 3. janúar árið 2020, um þremur árum og rúmlega fjórum mánuðum eftir kaupin. Bilunin lýsti sér þannig að sögn sóknaraðila að skringileg hljóð heyrðust úr vél bifreiðarinnar og bifreiðin fór ekki aftur í gang. Bifreiðin var í kjölfarið dregin á verkstæði varnaraðila til viðgerðar.

Um það bil tveimur vikum síðar tilkynnti varnaraðili sóknaraðila að vél bifreiðarinnar hefði brætt úr sér og væri ónýt. Bifreiðinni hafði þá verið ekið um 78.500 km. Varnaraðili bauð sóknaraðila helmings afslátt af nýrri vél. Sóknaraðili krafðist úrbóta á kostnað varnaraðila en varnaraðili hafnaði kröfu sóknaraðila.

Að sögn sóknaraðila var honum ekki annað fært en að láta gera við bifreiðina, enda þurfi hann að nýta sér bifreiðina daglega vegna aðstæðna. Samþykkti sóknaraðili því tilboð varnaraðila um viðgerð með helmings afslætti af kaupverði vélarinnar og greiddi alls 585.198 krónur í viðgerðarkostnað þann 27. febrúar 2020. Sóknaraðili telur að bifreiðin hafi verið haldin galla og krefst endurgreiðslu á útlögðum kostnaði. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili telur að vél bifreiðarinnar hafi enst mun skemur en hann hafi mátt gera ráð fyrir við kaupin. Bendir sóknaraðili á að bifreiðinni hafi aðeins verið ekið 78.500 km. Þegar hún bilaði og hefði farið árlega í ástandsskoðun og olíuskipti hjá varnaraðila frá kaupdegi. Sóknaraðili telur að tilboð framleiðanda um helmings afslátt af nýrri vél bendi til þess að framleiðandi viðurkenni að um vélargalla hafi verið að ræða.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða sér alls 585.198 krónur.

3.2. Andsvör varnaraðila

Varnaraðili bendir á að ábyrgð framleiðanda við sölu hafi verið í þrjú ár frá kaupdegi eða við akstur í 100.000 km., hvort sem á undan kemur. Þegar bifreiðin bilaði voru þrjú ár og fjórir mánuðir frá kaupunum og var bifreiðin ekin rúmlega 79.000 km. Framleiðsluábyrgð hafi því verið runnin út. Varnaraðili kveðst hafa óskað eftir greiðsluþáttöku hjá framleiðanda en þeirri beiðni hafi verið hafnað. Varnaraðili bendir á að bifreiðin eigi að mæta í þjónustueftirlit eftir akstur í 15.000 km. eða árlega, eftir því hvort á undan kemur. Samkvæmt þjónustuyfirliti bifreiðarinnar voru nokkur frávik frá því og akstur milli þjónustuskoðana var umfram 15.000 km. Varnaraðili bauð sóknaraðila 20-25% afslátt af varahlutum og vinnu til að koma til móts við hann og féllst sóknaraðili á það.

Varnaraðili bendir á að ending íhluta bifreiða ráðist að miklu leyti af akstri, aksturslagi og umhirðu. Telur varnaraðili ólíklegt að framleiðslugalli hefði ekki komið fram fyrr ef hann var til staðar við afhendingu bifreiðarinnar.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Í athugasemdum sínum tekur sóknaraðili fram að að þriggja ára ábyrgð framleiðanda á bifreiðinni leysi varnaraðila ekki undan því að þriggja ára endingartími vélar sé mun skemmri en eðlilegt geti talist við kaup á nýrri bifreið. Þá bendir sóknaraðili á að framleiðandi hafi ekki hafnað kostnaðarþáttöku og því séu rangar upplýsingar þar að lútandi í andsvörum varnaraðila. Rétt sé að framleiðandi hafi veitt 50% afslátt af kaupverði nýrrar vélar líkt og sjá megi af meðfylgjandi reikningum. Sóknaraðili segir ekki hafa verið mikil frávik í þjónustueftirliti enda hafi bifreiðin tvisvar verið kölluð inn af umboðinu fyrstu tvö árin. Þá hafi sóknaraðili pantað tíma í eftirlit í desember árið 2019 en ekki hafi verið laust pláss fyrr en í janúar 2020. Sóknaraðili bendir einnig á að starfsmaður varnaraðila hafi sérstaklega tekið fram að hvorki vanræksla eða tjón hafi leitt til þess að vélin eyðilagðist.

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 bifreið af gerðinni Dacia Duster, árgerð 2016, nýja af varnaraðila þann 10. september 2016 fyrir 3.890.000 krónur. Vél bifreiðarinnar bræddi úr sér og eyðilagðist um þremur árum og rúmlega fjórum mánuðum síðar, þann 3. janúar 2020. Bifreiðinni hafði þá verið ekið 78.500 km. Sóknaraðili greiddi alls 585.198 krónur í viðgerðarkostnað þann 27. febrúar 2020.

Sóknaraðili telur að bifreiðin hafi verið haldin galla við kaupin og krefst endurgreiðslu. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa leitaði álits sérfróðs aðila samkvæmt heimild í 1. mgr. 10 gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Álit hans liggur fyrir í gögnum málsins og er eftirfarandi samantekt á álitinu:

Að álitu sérfræðingsins stafar bilun vélarinnar af miklum brunahita. Líklegasta orsök bilunarinnar er sú að hreinsunarferill hafi farið af stað á sótsíunni (e. Regeneration á Diesel Partical Filter). Var olían orðin mettuð af sóti sem hafði áhrif á það hvernig EGR kerfið (e. Exhaust Gas Recirculation) var að vinna sem síðar hafði áhrif á sóthreinsun á DPF kerfi. Til að hreinsunarferillinn fari af stað þarf vélin að vera komin á vinnsluhita, bifreiðinni þarf að vera ekið á stöðugum hraða og mismunur þarf að vera á loftþrýstingi fyrir framan sótsíuna þannig kerfið kalli á hreinsun. Þegar hreinsunarferlið hefst er innsprautun á eldsneyti seinkað og bruninn fer út í útblásturslagið á vélinni. Við það myndast bruni í útblásturskerfinu alla leið í sótsíuna þar sem hún þarf að hitna yfir 600°C til að hún hreinsist af sóti. Ef EGR kerfið stendur á sér vegna brunans, eða ef stjórnunin er ekki rétt forrituð þannig hreinsunarferillinn hefst ekki nægilegt fljótt, getur vélin orðið fyrir skemmdum vegna óðahitahækkunar (e. Thermal runaway). Þegar hreinsunin er komin af stað verður til bruni sem stjórnólvan nær ekki tökum á, trúlega í gegnum EGR kerfið, sem stendur á sér vegna sótmyndunar, þ.e. bruna í sótinu. Ferlið endar þannig að vélin bræðir úr sér og festist. Stjórnólva bifreiðarinnar á að nýta nema og stjórnloka til að koma í veg fyrir það, sem virðist hafa brugðist.

Að álitu sérfræðingsins getur umhirða, notkun og aksturslag haft áhrif á eða orsakað slíka bilun. Miklu máli skiptir að réttar olíur séu notaðar, í samræmi við kröfur framleiðanda, svo og að þjónustuskóðanir og smurning fari fram á réttum tíma miðað við notkun og aðstæður hverju sinni. Sóknaraðili virðist að mati sérfræðingsins hafa sinnt viðhaldi bifreiðarinnar í samræmi við þjónustuáætlun framleiðanda og gögn málsins benda til þess að notkun bifreiðarinnar hafi verið eðlileg þó ekki sé hægt að fullyrða um aksturslag sóknaraðila. Þá telur sérfræðingurinn mögulegt að rekja bilunina til ástands bifreiðarinnar við afhendingu hennar þann 10. september árið 2016 að því leyti að forritun á stjórnólva vélarinnar eða íhlutir hafi verið haldnir annmörkum sem leiddu til þess að þessar aðstæður sköpuðust síðar. Að álitu sérfræðingsins getur ending vélarinnar, frá kaupunum þar til bilunin kom fram, ekki talist eðlileg með hliðsjón af aldri og akstri bifreiðarinnar.

Í viðgerð varnaraðila á bifreiðinni þann 27. febrúar 2020 var skipt um þrýstiskynjara nr. 227701177R sem skynjar þrýstingsmuninn fyrir framan sótsíuna, slöngur sem tengjast skynjaranum og EGR kæli nr. 147354114R. Notkun varahluta við viðgerðina styður að mati sérfræðingsins við framangreinda bilanagreiningu.

Í 15. gr. nkpl. er fjallað um hvaða eiginleika söluhlutur þarf að hafa. 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. segir svo að söluhluturinn skuli „hafa þá eiginleika til að bera sem neytandinn mátti vænta við kaup á slíkum söluhlut að því er varðar endingu og annað“. Í a. lið 1. mgr. 16. gr. laganna kemur fram að söluhlutur teljist gallaður ef hann er ekki í samræmi við þær kröfur sem fram koma í 15. gr. laganna.

Vél bifreiðar er einn mikilvægasti íhlutur bifreiðarinnar og virkni hennar er forsenda þess að nýta megi bifreiðina með eðlilegum hætti. Það að söluhlutur endist ekki með eðlilegum hætti getur talist galli. Við kaup á nýrri bifreið má neytandi almennt gera ráð fyrir því að vél bifreiðarinnar endist lengur en aðeins í þrjú ár og fjóra mánuði. Samkvæmt 1. mgr. 18. gr. nkpl. skal, við mat á því hvort söluhlutur teljist gallaður, miða við það tímamark þegar áhættan af söluhlut flyst yfir til neytanda, jafnvel þótt gallinn komi ekki fram fyrr en síðar. Þegar galli kemur upp meira en sex mánuðum frá afhendingu ber

neytanda hins vegar að færa sönnur á því að söluhlutur hafi verið haldinn galla við afhendingu, sbr. 2. mgr. 18. gr. nkpl.

Það hvílir á sóknaraðila að sanna að vél bifreiðarinnar hafi verið haldin galla við kaupin þann 10. september 2016 sem olli þeirri bilun sem kom upp þann 3. janúar árið 2020. Þegar svo langt er liðið frá afhendingu getur reynst erfitt að sýna fram á hvort galli hafi verið til staðar við afhendingu eða hvort um bilun sé að ræða vegna notkunar eða umhirðu. Ekki hefur verið sýnt fram á að bilunina megi rekja til framleiðslugalla, sem kom ekki í ljós fyrir en þremur árum og fjórum mánuðum eftir kaupin. Er kærunefndinni því ekki annað fært en að hafna kröfu sóknaraðila.

V Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson