

M-7/2013 Álit 17. september 2013

Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 17. september 2013 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-7/2013:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 18. janúar sl. bað X, hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna galla sem hann telur vera á viðgerðarþjónustu og ráðleggingum við varahlutakaup í bifreiðina xx-000, sem hann keypti af Y, hér eftir einnig nefnt seljandi. Álitsbeiðandi krefst þess að seljandi taki á sig kostnað vegna kaupa á varahlutum sem ekki nýttust við viðgerð á bifreið álitsbeiðanda og til vara að seljandi taki á sig hluta af þeim kostnaði. Að auki fer álitsbeiðandi fram á að reikningur seljanda vegna viðgerða á bifreið seljanda verði felldur niður, eða lækkaður til samræmis við tilboð í verkið. Þá krefst álitsbeiðandi skaðabóta vegna afnotamissis af umræddri bifreið.

II

Málsmeðferð kærunefndarinnar

Með bréfi, dags. 21. janúar sl., gaf kærunefndin seljanda kost á andsvörum og bárust þau hinn 28. janúar. Með bréfi, dags. 6. febrúar var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þær hinn 28. febrúar. Með bréfi, dags. 5. mars, var seljanda gefinn kostur á að koma að frekari andsvörum og bárust þau hinn 18. mars. Með bréfi, dags. 22. mars, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að koma að frekari athugasemdum og frest til þess að skila þeim til 3. apríl. Með bréfi, dags. 3. júní, óskaði kærunefndin eftir því að álitsbeiðandi léti henni í té afrit af smurbók bifreiðarinnar, ásamt þjónustusögu hennar og bárust umbeðin gögn hinn 9. júní sl. Engin frekari gögn bárust nefndinni.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni og gögnum sem henni fylgja kemur fram að sumarið 2007 keypti álitsbeiðandi bifreiðina xx-000, sem er af gerðinni Mazda RX8, árgerð 2004. Sl. vetur fór álitsbeiðandi með bifreiðina í smurningu hjá Z og í framhaldi af olúskiptum var skipt um olíupönnu og skynjara í bifreiðinni. Fljótlega eftir þetta fór vél bifreiðarinnar að ganga einkennilega og fór álitsbeiðandi því aftur með bifreiðina á sama verkstæði. Þar var honum tjáð að vélin væri biluð. Skildi álitsbeiðandi bifreiðina eftir á verkstæðinu og sendi síðan tölvupóst þangað hinn 15. febrúar 2012 og spurði hvort ákveðnir varahlutir myndu nægja til að koma vél bifreiðarinnar aftur í lag. Einhverjum vikum síðar kveðst álitsbeiðandi hafa fengið svar frá verkstæðinu þar sem talið var að umræddir varahlutir myndu gera tilætlað gagn.

Í lok maí 2012 kveðst álitsbeiðandi hafa pantað varahlutina og hafi þau kaup kostað hann um kr. 250.000. Hafi þetta verið gert í samráði við verkstæðið sem hafi klárað staðfestingu á kaupnum og haft milligöngu um greiðslu fyrir varahlutina með kreditkorti álitsbeiðanda. Þegar verkstæðið hafði fengið varahlutina í hendurnar var vél bifreiðarinnar opnuð í fyrsta skipti og kom þá í ljós að hún var ónýt og varahlutirnir því gagnslausir.

Segir álitsbeiðandi að næstu vikur eftir að ástand vélarinnar var ljóst hafi eitthvað verið velt vöngum um hvort hægt væri að setja aðra vél í bifreiðina, en ekkert hafi orðið úr því. Nokkrum mánuðum síðar hafi álitsbeiðandi síðan verið beðinn um að sækja bifreiðina, þar sem hún væri fyrir. Þegar hann sótti bifreiðina hafi hann spurt út í reikning vegna

viðgerðarinnar. Þann reikning hafi hann fengið í hendurnar og hafi hann hljóðað upp á um kr. 150.000.

Þetta, ásamt útgjöldum vegna varahluta sem nýttust ekki, segist álitsbeiðandi ekki hafa sætt sig við og því haft samband við rekstaraðila verkstæðis Z, hér nefndan seljanda, í lok september 2012 og gert þeim grein fyrir atvikum málsins. Þar hafi hann fengið þau svör frá þjónustustjóra seljanda að starfsmenn hans hefðu staðið faglega að allri greiningu á bifreiðinni. Þá séu bifreiðar af þeirri gerð sem um ræðir mjög fágætar, sem þýði að lítil reynsla eða þekking sé til staðar um vélar í slíkum bifreiðum. Þá hafi ákvörðun um pöntun varahluta verið á ábyrgð álitsbeiðanda. Var kröfum álitsbeiðanda um lækun á reikning seljanda og þátttöku hans í kostnaði vegna varahluta því hafnað.

Sem fyrr segir gerir álitsbeiðandi þær kröfur að seljandi taki á sig að hluta, eða í heild, kostnað vegna kaupa á varahlutum í bifreið hans, sem ekki nýttust, auk þess sem reikningur seljanda vegna ónothæfrar viðgerðar á bifreiðinni verði lækkaður eða felldur niður. Þá gerir álitsbeiðandi kröfur um skaðabætur vegna afnotamissis af bifreiðinni.

Meðfylgjandi álitsbeiðni eru tölvupóstsamskipti hans við þjónustustjóra seljanda, tölvupóstsamskipti vegna kaupa á varahlutum, auk reikninga vegna varahluta og fyrir viðgerðarþjónustu seljanda.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum, rituðum af þjónustustjóra seljanda, kemur fram að seljandi hafni öllum kröfum álitsbeiðanda. Er vísað til þess að fullyrðingar álitsbeiðanda hvað varðar seljanda snúi einkum að þremur atriðum. Í fyrsta lagi að bifreiðin hafi ekki verið bilanagreind áður en varahlutir voru keyptir. Í öðru lagi að seljandi hafi ráðlagt álitsbeiðanda kaup á tilteknum varahlutum og að bifreiðin yrði sem nýr eftir að varahlutirnir yrðu settir í hana. Í þriðja lagi að seljandi hafi sýnt af sér saknæma háttsemi með því að veita rangar upplýsingar.

Hvað varði fyrstu fullyrðinguna sé það ekki rétt að engin bilanagreining hafi farið fram. Búið hafi verið að kóðalesa bifreiðina og hafi lesturinn bent á orsök bilunarinnar. Lítil sem engin þekking sé til staðar hérlendis á þeirri vél sem í bifreiðinni sé þótt eftir henni hafi verið leitað m.a. hjá umboðsverkstæði fyrir samskonar bifreiðar. Þá hafir verið aflað upplýsinga af internetinu og hafi það tekið töluverðan tíma. Sú upplýsingaöflun hafi bent til þess að panta þyrfti áður nefnda varahluti. Þá var þessi vinna unnin áður en ákveðið var hvort gera ætti við vél bifreiðarinnar og því var ekki lagt í kostnað fyrir eiganda að rífa mótórin. Tekið skal fram að öll þessi rannsóknarvinna var unnin á kostnað seljanda.

Hvað varðar aðra fullyrðinguna þá voru þær upplýsingar sem fengust við leit á internetinu og kóðalestur bílsins kynntar álitsbeiðanda og borið undir hann hvort hann vildi fara þá leið að kaupa varahluti á grundvelli upplýsinganna. Álitsbeiðanda var aldrei lofað að ísetning varahlutanna myndi fela í sér fullnaðarviðgerð, heldur var honum aðeins tjáð að líklegt væri í ljósi fyrirliggjandi upplýsinga að umræddir varahlutir myndu leysa málið. Ákvörðunin um kaup varahlutanna hafi hins vegar alltaf verið álitsbeiðanda.

Hvað varðar þriðju fullyrðinguna þá hafnar seljandi því alfarið að hafa sýnt af sér saknæma háttsemi með því að veita rangar upplýsingar. Eigandi bifreiðarinnar hafi alltaf verið hafður með í ráðum, honum fullkunnugt um að upplýsingar og reynsla af umræddri vél væri lítil hér á landi og að um væri að ræða tilraunaverkefni af hálfu seljanda. Þá hafi eigandi komið að lokuðum dyrum á öðrum verkstæðum og enginn hafi viljað sinna viðgerðum á bifreið álitsbeiðanda vegna þekkingarleysis. Seljandi hafi aflað ítarlegra upplýsinga af netinu sem allar vísuðu á sömu niðurstöðu, þ.e. þeirrar sem kynnt var álitsbeiðanda og það borið undir hann hvort hann vildi, á grundvelli þeirra upplýsinga, fara þá leið sem farin var. Það hafi verið hans ákvörðun.

Andsvörum seljanda fylgir greinargerð frá rekstrarstjóra verkstæðis seljanda í Hafnarfirði um framgang viðgerða á bifreið álitsbeiðanda í tímaröð. Þar kemur m.a. eftirfarandi fram:

„15.02.2012 þarna pantar eigandi tíma því bifreið er rafmagnslaus, gengur mjög illa, mjög mikil mengun kemur frá útblæstri (blár reykur) og olíuljós komið aftur. Kertin eru dæmd ónýt og brunnin, skipt var um kerti en bifreið lagaðist ekki við það. Þarna byrjar ballið og ég H og Ó byrjum á mjög mikilli leit að orsök bæði á internetinu og upplýsingar frá Mözdu umboði. Eftir viðamikla leit og lestur í gegnum margar bilanagreiningar á netinu var ákveðið að tjá eiganda að Apex þéttingar (Rotor þéttingar) væru mjög líklega farnar, enda bar flestum síðum á internetinu saman um að það væri líklega ástæðan.

Á þessu tímabili stóð bifreið mjög lengi hjá okkur og eigandi kom reglulega í heimsókn. Þá var talað um fyrst og fremst hvað eigandi væri ánægður með þjónustuna sem við veittum honum og alla vinnuna sem við höfðum lagt í bílinn hans annað en önnur verkstæði t.d. Mözdu verkstæðið. Eigandi sagði að hann kæmi oft að lokuðum dyrunum þar, fannst eins og enginn vildi gera neitt fyrir hann. Oft var talað um það hversu sjaldgæf bifreið með þessum mótör væri og okkar þekking næði ekki langt í bilanagreiningum á þessum vandamálum. En eigandi tjáði okkur það að hann væri ánægður með okkur og vildi að við framkvæmdum verkið enda sú bilanagreining sem við vorum búnir að afla okkur virkaði mjög líkleg orsök á þessum vandamálum.

Eigandi ákvað að fara í vélarupptekningu eftir að tilboð var gefið út í vinnu og eigandi ætlaði að útvega varahluti (Master sett). Eigandi fann sett frá Bretlandi og ég og H hjálpuðum honum að klára pöntunina.

Eftir á að hyggja má segja að það hefði verið skynsamlegt að panta varahluti eftir að mótör var rifinn í sundur en mikill hiti var í leikum og bæði við og eigandi vildu slá á þetta og klára málið. Hugsunin var að hafa alla varahluti tilbúna svo hægt væri að gera verkið á sem skemmstum tíma. Inní þetta spilar líka mjög mikið vanþekking á vélarbúnaði og aldrei datt okkur í hug að innri og ytri rotor væru rifnir (ónýtir) og vélin ónýt. Enda kom það hvergi fram í annars ítarlegum upplýsingum á internetinu að það væri yfir höfuð möguleiki þegar um bilanaeinkenni sem þessi væru að ræða.

Allar aðgerðir voru í samráði við eiganda. Oft talaði ég samt við hann og bað hann um að ræða þessi mál við H hjá Mözdu verkstæði og hvort hann vildi ekki ráðfæra sig við H bæði út af sögu bifreiðarinnar og hvort að hann eigi að standa undir öllum kostnaði, því við sáum á netinu (líka eigandi) að oft voru mótörarnir teknir í ábyrgð í kringum þennan akstur, 60-70.000 km í Ameríku og Asíu en ekki Noregi. Eigandi sagði mér að hann hafi sett sig í samband við H en ekki fengið mikil svör. Meira veit ég ekki um þetta samtal.

Við þekktum þetta vandamál mjög takmarkað og tjáðum eiganda það mjög oft en hann vildi samt að við gerðum þetta. Eiganda boðið að fara í tilraunarverkefni með föstum kostnaði kr. 300.000 í vinnu.

Þegar mótör er opnaður þá er staðfest að þéttingar eru ónýtar, eins og okkar ályktun var samkvæmt upplýsingum af netinu og staðfestir það bilanagreiningu okkar og að tillögur okkar um varahlutakaup til eiganda voru réttar, þær eru bara svo ónýtar að þær hafa eyðilagt svo mikið út frá sér að mótörinn er ónýtur og það þarf ytri og innri rotor til að klára verkið, ítrekað skal að þetta ástand rótoranna var aldrei nefnt sem möguleiki á öllum þeim síðum á netinu sem skoðaðar voru með sömu bilanaeinkenni.

Eftir þetta allt saman er rætt saman um það að setja annan mótör í bifreiðina [...] og eigandi tók mjög vel í það. Þess vegna gekk sú hugmynd það langt að farið var í það að finna mótör og upplýsingar hvor við gætum mögulega framkvæmd vélar skiptin, sem við getum. Eigandi kom oft að ræða um þessi vélar skipti og mjög mikill áhugi í kringum það hjá honum en hann ætlaði að útvega nýjan mótör. Rætt var um Chervolet LS1 mótör, en eigandi lét ekki verða af því.

Núna í september [2012] báðum við eiganda að taka bifreiðina því hún var búin að standa í nokkra mánuði og eigandi ekki búinn að gera neitt eða láta okkur vita með stöðu mála. Við erum ekki geymslustaður fyrir óvirkar bifreiðar. Við teljum að við höfum í einu og öllu staðið að þessu á faglegan hátt í samráði við eiganda og teljum rétt að setja málið í hendur Neytendastofu til úrskurðar.“

V

Athugasemdir álitsbeiðanda við andsvör seljanda

Í athugasemdum álitsbeiðanda við andsvör seljanda ítrekar álitsbeiðandi að fullnægjandi bilanagreining hafi ekki átt sér stað áður en honum var ráðlagt að kaupa umrædda varahluti og að varahlutina hafi hann einungis keypt vegna ráðlegginga seljanda. Segir álitsbeiðandi að tvennt í málinu sýni að bilanagreining seljanda var ekki fullnægjandi.

Í fyrsta lagi var bilanagreiningin framkvæmd að mestu með því að leita upplýsinga á netinu. Telur álitsbeiðandi að það hljóti að vera gerðar ákveðnar kröfur til fagaðila um að þeir stundi fagmannleg vinnubrögð. Hafi bilunin verið óljós hefði verið réttast að hafa samband við framleiðanda bifreiðarinnar erlendis, í stað þess að reiða sig á mjög óáreiðanlegar upplýsingar af netinu.

Í öðru lagi sé ljóst að rétt hefði verið að taka vél bifreiðarinnar í sundur og greina vandamálið sjálft, líkt og seljandi segi sjálfur í svari sínu, í stað þess að vera með getgátur þar um. Það sjáist bersýnilega af því að rétt bilum kom í ljós þegar vélin var tekin í sundur. Það hefði því verið hægt að komast hjá þeim kostnaði sem úr varð, hefði vélin verið tekin í sundur og bilanagreind með fullnægjandi hætti áður en seljandi ráðlagði kaup á varahlutum. Telur álitsbeiðandi að því sé beint orsakasamband á milli vanrækslu seljanda og þess kostnaðar eða tjóns sem hann varð fyrir. Þá tekur álitsbeiðandi fram að hann hafi spurt rekstrarstjóra verkstæðis seljanda hvað reikningur vegna viðgerðarinnar yrði hár og hafi rekstrarstjórinn sagt að hann yrði kr. 100.000, en ekki kr. 152.905.

VI

Frekari andsvör seljanda

Í frekari andsvörum seljanda kemur fram að rekstrarstjóri seljanda hafi ekki sagt álitsbeiðanda að verkið myndi kosta kr. 100.000. Sé standi orð gegn orði. Seljandi hafi hins vegar eytt gríðarlegum tíma í verkið, þar sem um tilraunaverk hafi verið að ræða líkt og álitsbeiðanda hafi verið gerð grein fyrir. Reikningur seljanda sé því aðeins hluti af raunkostnaði ef reikna ætti alla tíma sem í verkið fóru við upplýsingaöflun á verði útselds tíma.

Þá hafnar seljandi því alfarið að bilanagreining hafi ekki farið fram. Vísar seljandi í fyrsta lagi til fyrri andsvara sinna, en tekur einnig fram að vélin hafi verið þjöppumæld og reynst þjöppulaus, henni þá snúið og reynst liðug. Þetta sé, í hefðbundnum bílvéllum, nokkuð skýrt merki um að vélin sé ekki það illa farin að viðgerð borgi sig ekki. Bendi þetta til þess að bilanagreiningin hafi verið rétt, þ.e. að þéttingar væru ónýtar, en vélin sjálf sé að öllu jöfnu í lagi. Vissulega sé ekki um venjulega vél að ræða og ítrekar seljandi að engin þekking sé til staðar hérlendis um vélar af þeirri tegund sem um ræðir. Þetta hafi álitsbeiðandi vitað.

Eins hafnar seljandi því að kaup á varahlutum hafi eingöngu orðið vegna ráðlegginga seljanda og ítrekar það sem fram kom í fyrri andsvörum hans. Þá bendir seljandi á að eigandi hafi alltaf verið hafður með í ráðum og alltaf hafi legið fyrir að um tilraunaverkefni væri að ræða. Þær upplýsingar sem fengist hafi á netinu hafi verið bornar undir álitsbeiðanda og hann spurður hvort hann vildi fara þá leið að panta varahluti. Álitsbeiðandi hafi tekið sér góðan tíma til að hugsa málið og hafi varahlutakaupin alfarið verið ákvörðun álitsbeiðanda, þar sem hann hafi viljað kaupa varahlutina til að hafa þá til taks þegar hafist var handa við að gera við vélin.

Þá tekur seljandi fram að ekki hafi verið hægt að leita til framleiðanda bifreiðarinnar með fyrirspurn um bifreiðina, þar sem sú fyrirspurn hefði varðað notkunarslit á tiltekinni bifreið. Þá framleiðandi ekki innkallað umrædda bifreið vegna framleiðslugalla. Að auki hafi

umboðsaðili ekki getað veitt frekari upplýsingar um vél bifreiðarinnar þar sem þar á bæ sé engin þekking á vél hennar.

Þá tekur álitsbeiðandi fram að þó komið hafi í ljós að betra hefði verið að taka vél bifreiðarinnar í sundur áður en varahlutir hafi verið pantaðir, þá sé það dæmi um það að alltaf sé hægt að vera vitur eftirá.

VII

Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og seljanda 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 kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa. Ágreiningur aðila fellur undir nr. 42/2000 um þjónustukaup, sbr. 1. gr. laganna.

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

Eins og að framan er rakið eignaðist álitsbeiðandi bifreiðina xx-000 sumarið 2007. Var bifreiðin þá um þriggja ára gömul, en hún er árgerð 2004 og af gerðinni Mazda RX8. Vélar slíkra bifreiða eru um margt ólíkar venjulegum bíl vélum en þær eru af svokallaðri Wankel gerð, nefndar eftir þýskum verkfræðingi sem fyrst gerði tilraunir með slíkar vélar snemma á sjöunda áratug síðustu aldar.

Sú þjónusta sem deilt er um í máli þessu mun hafa farið fram á starfstöð seljanda á tímabilinu 15. febrúar 2012 og fram á vor sama ár, en bifreið álitsbeiðanda stóð utan við starfstöð seljanda fram á haust 2012. Bifreiðinni hafði í upphafi þessa tímabils verið ekið um 73.000 km. Reikningar sem álitsbeiðandi hefur lagt fram í málinu tengjast annarsvegar vinnu seljanda við að rífa vél bifreiðarinnar úr og framkvæmda bilanagreiningu, en hins vegar kaupum og innflutningi á varahlutum fyrir vél bifreiðarinnar. Hvað varðar fyrrnefnda atriði liggur fyrir reikningur dags. 25. september 2012, að fjárhæð kr. 152.905. Hvað síðarnefna atriðið varðar, liggur fyrir annarsvegar reikningur að fjárhæð £ 958.15, dags. 26. mars 2012, hins vegar reikningur vegna greiðslu virðisaukaskatts vegna innflutnings á varahlutunum, að fjárhæð kr. 50.565.

Álitsbeiðandi hefur gert þá kröfu að seljandi annarsvegar felli niður reikning sinn, dags. 25. september 2012, eða lækki fjárhæð hans verulega. Hinsvegar krefst álitsbeiðandi þess að seljandi taki á sig, að hluta eða í heild, kostnað vegna kaupa á varahlutum. Síðari kröfuna verður að líta á sem skaðabótakröfu. Þá gerir álitsbeiðandi kröfu um að seljandi greiði sér skaðabætur vegna afnotamissis af bifreið sinni á meðan á viðgerð á henni stóð. Seljandi hefur hafnað öllum kröfum álitsbeiðanda.

Fyrsta krafa álitsbeiðanda snýr að fjárhæð reiknings seljanda, dags. 25. september 2012. Í skýringum reiknings kemur fram að reikningurinn sé vegna „[Vinnu] við að rífa vél úr og bilanagreina“, en fjárhæð reikningsins er kr. 152.905. Álitsbeiðandi hefur mótmælt fjárhæð reikningsins sem of hárrí og telur að starfsmaður seljanda hafi gefið honum lægra tilboð í verkið, eða um kr. 100.000. Þessu hafnar starfsmaður seljanda og segist ekki hafa veitt slíkt tilboð. Stendur því orð gegn orði hvað þessa kröfu álitsbeiðanda varðar og verður því að líta á sem svo að ekki hafi verið samið fyrirfram um verð í verkið. Í VII. kafla laga nr. 42/2000 um þjónustukaup segir í 28. gr. að hafi ekki verið samið um verð fyrir keypta þjónustu skuli neytandi greiða það verð sem telja má sanngjarn með hliðsjón af því hve mikil vinnan er og hvers eðlis hún er. Óumdeilt er að reikningur seljanda er vegna vinnu við að rífa vél úr og bilanagreina hana. Ekki er annað komið fram en að sú vinna hafi verið nokkuð umfangsmikil og tímafrek. Verður því ekki talið að álitsbeiðandi hafi sýnt fram á að fjárhæð reikningsins sé ósanngjörn með hliðsjón af því hve unnin vinna var mikil og hvert eðli hennar var. Verður því að hafna þessum lið kröfugerðar álitsbeiðanda.

Önnur krafa álitsbeiðanda snýr að útlögðum kostnaði hans við kaup á varahlutum í bifreið sína. Er útlagður kostnaður álitsbeiðanda vegna þessa annarsvegar kr. 50.565 og hins vegar £ 958.15. Síðari upphæðin samsvarar kr. 192.387 á gengi þess dags sem reikningurinn var gefinn út. Hljóðar krafa álitsbeiðanda því upp á samtals kr. 242.952. Álitsbeiðandi flutti sjálfur inn og greiddi fyrir varahlutina, en pöntun á þeim mun hafa verið gerð samkvæmt ráðum seljanda. Hvort tveggja er óumdeilt í málinu, að varahlutirnir komu ekki að notum og að það hafi ekki komið í ljós fyrr en vélin var tekin upp og metin ónýt, eftir að hlutirnir voru pantaðar.

Í 1. mgr. 4. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup segir m.a. að útseld vinna, sem veitt sé í atvinnuskyni skuli ávallt vera byggð á fagþekkingu og í samræmi við góða viðskiptahætti sem tíðkist hverju sinni. Ágreiningur aðila hvað þennan hluta málsins varðar, snýst um það hvort bilanagreining seljanda fyrir kaupin á varahlutunum, hafi verið fullnægjandi í skilningi áður nefndrar greinar. Raunar eru aðilar máls ósammála um að bilanagreining hafi yfirleitt farið fram. Þó er óumdeilt að starfsmenn seljanda öfluðu sér ýmissa upplýsinga af netinu um mögulegar ástæður bilunar í vél bifreiðar álitsbeiðanda. Þá mun einhver skoðun hafa farið fram á vél bifreiðarinnar af hálfu seljanda, áður en álitsbeiðandi réðist í kaup á varahlutum. Mun þó bilanagreining seljanda fyrst og fremst hafa byggst á upplýsingum af netinu. Seljandi hefur sjálfur haldið því fram að lítil sem engin þekking sé til staðar á verkstæði hans á vélum af þeirri gerð sem er í bifreið álitsbeiðanda. Eins hefur hann haldið því fram að slík þekking sé ekki til staðar hér á landi. Að mati kærunevndarinnar hefði þó seljanda verið í lófa lagið að setja sig í samband við tæknimenn hjá framleiðanda bifreiðarinnar erlendis og leita þar ráðlegginga. Eins ætti meðvituð vanþekking seljanda frekar að leiða til þess að seljandi kannaði með ítarlegri hætti ástand vélar bifreiðarinnar áður en settar voru fram ráðleggingar um varahlutakaup, frekar en að treysta eingöngu á upplýsingar af netinu. Er það því mat kærunevndarinnar að þjónusta álitsbeiðanda hafi að þessu leyti ekki staðist kröfur 1. mgr. 4. gr. laganna.

Í 1. tölul. 1. mgr. 9. gr. sömu laga segir síðan m.a. að seld þjónusta teljist gölluð ef árangur af unnu verki stenst ekki kröfur skv. 4. gr. Í 15. gr. laganna segir síðan að verði neytandi fyrir tjóni vegna gallaðrar þjónustu eigi hann rétt til skaðabóta nema seljandi þjónustunnar sýni fram á að gallinn verði ekki rakinn til vanrækslu hans. Að mati kærunevndarinnar á álitsbeiðandi því rétt á skaðabótum úr hendi seljanda vegna þess tjóns sem hann varð fyrir þegar hann pantaði að þarflausu varahluti skv. ráðleggingu seljanda. Skv. framlögðum reikningum nemur það tjón kr. 242.952.

Hvað þriðju kröfu álitsbeiðanda varðar, þ.e. um að seljandi greiði honum skaðabætur vegna afnotamissis af bifreiðinni á meðan á viðgerð á henni stóð, telur kærunevndin þá kröfu ekki tæka til efnislegrar úrlausnar, þar sem kröfunni fylgja engin gögn um tjón álitsbeiðanda.

VIII

Álitsorð

Seljandi, Y, greiði álitsbeiðanda, X, kr. 242.952.

Pétur Örn Sverrisson
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir