

Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 29. október 2015 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-7/2015:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 20. janúar sl. bað X, hér eftir einnig nefnd álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna galla sem hún telur vera á viðgerðarþjónustu, sem hún keypti af Y, hér eftir einnig nefnt seljandi. Álitsbeiðandi krefst þess aðallega að seljandi endurgreiði sér viðgerðina til fulls, en til vara að reikningurinn verði lækkaður.

II

Málsmeðferð kærunefndarinnar

Með bréfi, dags. 2. mars sl., gaf kærunefndin seljanda kost á andsvörum og frest til þess að skila þeim til 16. mars. Með tölvubrési, dags. 10. mars, óskaði seljandi eftir fresti til að veita andsvör til 1. apríl. Var sá frestur veittur. Engin andsvör bárust nefndinni hins vegar. Hinn 22. júní voru gögn málsins send sérfræðingi í bifreiðamálum og skilaði hann álitinu sínu hinn 10. ágúst. Með bréfi, dags. 11. ágúst var aðilum máls gefinn kostur á að gera athugasemdir við álit sérfræðingsins og frestur til þess til 21. ágúst. Engin frekari gögn bárust nefndinni. Með bréfi, dags. 13. október, var aðilum tilkynnt að kærunefndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni og gögnum sem henni fylgdu kemur fram að í september 2014 fór álitsbeiðandi með bifreið sína á verkstæði seljanda. Var henni tjáð af starfsmanni seljanda að það þyrfti að hreinsa skiptingu bifreiðarinnar og smyrja hana og að verkið ætti að kosta um kr. 58.000. Segir álitsbeiðandi að þegar verkinu var lokið hafi reikningur fyrir því hins vegar hljóðað upp á kr. 103.000. Hafi hún gert athugasemdir við fjárhæð reikningsins og var reikningurinn í kjölfarið lækkaður niður í kr. 89.990. Telur álitsbeiðandi þann reikning engu að síður of háan. Segir álitsbeiðandi að ástæða þess að hún leitaði til seljanda hafi verið sú að vélarljós í mælaborði bifreiðarinnar hafi blikkað. Daginn eftir að bifreiðin var sótt á verkstæði seljanda hafi vélarljósið byrjað að loga aftur. Segist álitsbeiðandi hafa farið með bifreiðina aftur á verkstæði seljanda til skoðunar. Mun seljandi ekki hafa fundið neinn „villukóða“ en hins vegar talið að skipting væri orðin mjög léleg og ekkert annað að gera en að aka bifreiðinni þangað til skiptingin færi endanlega. Kveðst álitsbeiðandi ekki hafa verið sátt við þessar skýringar seljanda og því farið með bifreiðina á umboðsverkstæði. Þar hafi komið í ljós að töluvert vantaði af olíu á sjálfskiptingu og að ekki hafði verið skipt um síur í sjálfskiptingu. Eins hafi komið í ljós að gera þyrfti við bifreiðina fyrir um kr. 400.000. Segist álitsbeiðandi ekki vita nákvæmlega hvað seljandi hafi gert við bifreið hennar, en hún hafi verið mun verri en áður eftir þjónustu hans. Álitsbeiðandi krefst þess aðallega að seljandi endurgreiði sér viðgerðina til fulls, en til vara að reikningurinn verði lækkaður.

Meðfylgjandi álitsbeiðni er afrit af reikningi frá seljanda, dags. 18. september 2014, ásamt afriti af bréfi seljanda til álitsbeiðanda, ódagsett.

IV

Úr gögnum máls

Með álitsbeiðni fylgdi afrit af bréfi frá seljanda til álitsbeiðanda, ódagsett. Þar koma fram upplýsingar um viðhorf seljanda til kvörtunar álitsbeiðanda og er því rétt að rekja efni þess hér.

Seljandi tekur fram í bréfinu að ástæða þess að endanlegt verð fyrir þjónustuna hafi verið hærra en rætt hafi verið fyrirfram hafi verið sú að inn í tilboðinu var ekki verð á kertum og vinnu við ísetningu þeirra, samtals. 24.499 en að auki hafi mun meiri olía farið í að hreinsa skiptinguna en gert hafi verið ráð fyrir og því sé rúkað sérstaklega um kr. 12.177 vegna þess. Tekur seljandi hins vegar fram að engu hefði breytt að láta álitsbeiðanda vita af þessu á meðan á verkinu stóð, þar sem ekki hefði hvort eð er verið hægt að stöðva verkið. Í seinni hluta bréfsins er rakið að bifreiðin hafi verið kóðalesin hinn 10. september 2014. Þar hafi komið fram villumeldingar í skiptingu og að olía á skiptingu væri mjög ljót. Hinn 18. september hafi verið skipt um olíu og síu á skiptingu, olía hreinsuð út, kóðum eytt út og eiganda afhent bifreiðin. Eins hafi verið skipt um kerti, sett hreinsiefni í eldsneyti og bifreiðin smurð. Hinn 19. september hafi bifreiðin verið kóðalesin á nýjan leik og þá hafi sami kóði í skiptingu komið fram. Seljandi hafi þá hringt í annað bifreiðaverkstæði og fengið þaðan þær upplýsingar að ventlahús væri ónýtt og að nýtt slíkt hús kostaði ca. kr. 200.000.

Að lokum segist seljandi ekki getað skýrt af hverju það hafi vantað olíu á vél bifreiðarinnar stuttu eftir að bifreiðin var smurð.

V

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 lög nr. 42/2000

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

Seljandi hefur ekki sent kærunefndinni andsvör og verður að því er atvik málsins varðar að byggja á því sem kemur fram í þeim gögnum sem álitsbeiðandi hefur sent nefndinni.

Eins og að framan er rakið keypti álitsbeiðandi þjónustu af seljanda fyrir bifreið sína xx-000 í september 2014. Mun seljandi hafa tölvulesið bifreiðina 10. september en síðan þjónustað bifreiðina frekar 18. september, þ.m.t. með því að skipta um kerti í bifreiðinni og hreinsa og skipta um olíu á sjálfskiptingu og smyrja bifreiðina og vél hennar. Fyrir viðgerðina greiddi álitsbeiðandi kr. 89.990 en þótti sú fjárhæð of há miðað við tilboð seljanda fyrir verkið, en það tilboð hljóðaði upp á kr. 58.000. Hinn 19. september fór álitsbeiðandi aftur með bifreiðina á verkstæði seljanda og var bifreiðin þá tölvulesin á nýjan leik og eftir eftirgrennslan kom í ljós að ventlahús í sjálfskiptingunni var ónýtt. Þá kom í ljós við viðgerð þriðja aðila á sjálfskiptingunni að töluvert mikla olíu vantaði á vél bifreiðarinnar, þrátt fyrir að seljandi hafi einni átt að skipta um olíu á vél bifreiðarinnar. Gerir álitsbeiðandi þá kröfu að reikningur seljanda verði felldur niður, en til vara að hann verði lækkaður

Sem fyrr segir gilda lög nr. 42/2000 um þjónustukaup um viðskipti aðila. Þar segir m.a. í 1. tölul. 1. mgr. 9. gr. að seld þjónusta teljist gölluð ef árangur af unnu verki stenst ekki kröfur skv. 4. gr. Í 5. tölul. sömu mgr. segir einnig að seld þjónusta teljist gölluð ef árangur verks eða þjónustu verður minni eða hefur minna notagildi en ella fyrir neytandann eftir að áhætta flyst aftur til hans og rekja má orsök þess til vanrækslu seljanda. Í 4. gr. laganna, sem vísað er til í 1. tölul. 1. mgr. 9. gr, segir síðan m.a.: „Útseld þjónusta, sem veitt er í atvinnuskyni, skal ávallt vera byggð á fagþekkingu og í samræmi við góða viðskiptahætti sem tíðkast hverju sinni. [...]“

Á reikningi seljanda fyrir viðgerðinni, dags. 18. september 2014, kemur fram að kóðarnir P0700 og P0701 hafi komið fram við tölvulestur á sjálfskiptingu hinnar umþrættu bifreiðar, en ekkert hafi annað verið aðhafst vegna þessa annað en að þurrka kóðana út. Í gögnum málsins kemur einnig fram að það hafi reynst skammgóður vermir, því degi síðar komu kóðarnir aftur fram. Þá kemur einnig fram að skömmu eftir að umrædd þjónusta var veitt, vantaði smurolíu á vél bifreiðarinnar. Í gögnum málsins kemur fram að seljandi kunni enga skýringu á þessu. Eins og að framan er rakið leitaði kærunefndin til sérfræðings í bifreiðamálum. Í álit hans, dags. 10. ágúst sl., segir m.a.:

„[...]Fram kemur í gögnum málsins að bifreiðin hafi verið kóðalesin [...]. Fram komu kóðarnir:

- P0700, Sem er trúlega inn á stjórnun fyrir vél. Segir stjórnun fyrir vél að það upp sé komin bilun í sjálfskiptingu.
- P0741, Sem er inn á stjórnun fyrir skiptingu. Kóðin segir P0741, Torque Converter Clutch Circuit Performance or Stuck Off. Með öðrum orðum er þessi kóði að segja að gæði (Performance) kúplingar sem er staðsett í converter (Torque Converter Clutch) er ekki í lagi. Við ákveðnar aðstæður verður þessi kúpling virk þá verður hlutfall snúnings vélar og innöxuls í sjálfskiptingunni einn á móti einum. Ef þetta hlutfall næst ekki við þær aðstæður bregst stjórnunin við með því að setja kóðann á og notkun á kúplingunni hætt. Stjórnun á vél og sjálfskiptingu er þá breytt í þá átt að kúplingin er ekki notuð í það sinn sem bílnum er ekið.

Ég tel að í stað þeirrar þjónustu sem framkvæmd var hefði [seljandi] átt að segja álitbeiðanda frá, og skýra út, að sjálfskiptingin í xx-000 væri biluð og nánari rannsókn þyrfti á hver orsök bilunarinnar væri. Það kemur ekki fram hvaða síu var skipt um en þær geta verið tvær síur í þessari gerð af sjálfskiptingu, ein er utan á skiptingunni og hin er á ventlahúsinu inn í skiptingunni. Það kemur heldur ekki fram að þanna sjálfskiptingar hafi verið tekin undan til þess að kanna svarfmyndun vegna þess að það kemur í fram í gögnum málsins að olían hafi verið mjög ljót og þá augljóst væri að næsta skref væri að kanna svarfmyndun í pönnunni.“

Að teknu tilliti til þess sem að framan er rakið, telur kærunefndin óhætt að slá því föstu að þjónusta seljanda hafi ekki uppfyllt skilyrði 4. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup sem og að sú þjónusta sem seljandi framkvæmdi hafi borið minni árangur, eða haft minna notagildi en ella. Var því þjónusta seljanda haldinn galla í skilningi 1. og 5. tölul. 1. mgr. 9. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup.

Álitsbeiðandi hefur krafist þess að seljandi endurgreiði sér viðgerðina í heild eða að hluta. Telur kærunefndin að líta beri á kröfu álitsbeiðanda sem riftunarkröfu skv. 14. gr., en til vara kröfu um afslátt skv. 13. gr. Þrátt fyrir að þjónusta seljanda hafi að verulegu leyti reynst óþörf og not álitsbeiðanda af þjónustunni eftir því, verður engu að síður að líta til þess að einhver hluti þjónustunnar, svo sem notkun hreinsiefna og útskipti kerta voru ekki með öllu gagnslaus. Er því réttara að fallast á afsláttarkröfu álitsbeiðanda. Er sá afsláttur rétt metinn kr. 60.000.

VI

Álitsorð

Seljandi, Y, greiði álitsbeiðanda X, kr. 60.000.

Pétur Örn Sverrisson
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir