

Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 27. júní 2014 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-8/2014:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 10. febrúar sl. bað X, hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna galla sem hann telur vera á viðgerðarþjónustu, sem hann keypti af Y, hér eftir einnig nefnt seljandi. Álitsbeiðandi krefst þess að seljandi greiði sér skaðabætur.

II

Málsmeðferð kærunefndarinnar

Með bréfi, dags. 18. febrúar sl., gaf kærunefndin seljanda kost á andsvörum og bárust þau hinn 11. mars. Með bréfi, dags. 14. mars, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og frestur til þess til 28. mars. Engin frekari gögn bárust nefndinni.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni og gögnum sem henni fylgdu kemur fram að á árinu 2012 keypti álitsbeiðandi viðgerðarþjónustu af seljanda fyrir kr. 351.158 vegna viðgerða á bifreiðinni xx-000. Segir álitsbeiðandi að viðgerðin hafi tekið um 10 mánuði og reynst árangurslaus. Segir álitsbeiðandi að hann hafi leitað til seljanda til að láta skipta um tímakedju, tímareim, tímakedjustrekkjara og hedd í bifreiðinni. Seljandi hafi séð um hvort tveggja vinnu við viðgerðina og kaup á varahlutum. Illa hafi gengið að ná í eiganda verkstæðis seljanda meðan á viðgerðinni stóð og segist álitsbeiðandi ítrekað hafa þurft að senda tölvupósta til að fá skýringar á því hvernig viðgerðin gengi. Reikningur vegna viðgerðarinnar var gefinn út hinn 14. desember 2012 en álitsbeiðandi seldi síðan bifreiðina hinn 16. febrúar 2013 fyrir kr. 940.000. Segir álitsbeiðandi að kaupandinn hafi leitað til kærunefndarinnar þar sem hann hafi talið bifreiðina gallaða, en í málinu, nr. M-34/2013, hafi kærunefndin komst að þeirri niðurstöðu að álitsbeiðanda bæri að greiða kaupandanum kr. 150.000, þar sem olíuleki var við tímakedjustrekkjara í vél bifreiðarinnar. Segir álitsbeiðandi að sá leki hafi ekki verið til staðar áður en bifreiðin fór til viðgerðar hjá seljanda.

Gerir álitsbeiðandi þá kröfu að seljandi endurgreiði sér vinnuliði vegna viðgerðarinnar, samtals kr. 248.300, þar eð viðgerðin hafi verið gölluð og orsakað þann olíuleka er kaupandi bifreiðarinnar kvartaði undan. Þá bendir álitsbeiðandi á að skv. mati óháðs verkstæðis hefði umrædd viðgerð átt að taka um 12 tíma í vinnu. Seljandi rukki hins vegar um 40 tíma vinnu fyrir viðgerðina. Að auki hafi viðgerðin tekið of langan tíma. Þá krefst álitsbeiðandi þess að seljandi greiði sér skaðabætur, kr. 15.000 vegna sektar sem álitsbeiðandi þurfti að greiða þar sem bifreiðin komst ekki í skoðun á tilsettum tíma. Eins krefst álitsbeiðandi þess að seljandi taki þátt í kostnaði vegna afborganna af bifreiðinni, sem og kostnaði vegna trygginga, meðan bifreiðin var öökufær, samtals kr. 371.000.

Meðfylgjandi álitsbeiðni er afrit af kaupsamningi og afsali vegna sölu bifreiðarinnar, dags. 16. febrúar 2013, afrit af reikningi vegna viðgerða á bifreiðinni, dags. 14. desember 2012 og afrit af tölvupóstsamskiptum álitsbeiðanda við seljanda frá 27. janúar 2012 til 8. október s.á.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda kemur m.a. fram að í janúar 2011 hafi álitsbeiðandi komið með bifreið sína til seljanda til að láta skipta um rúðu í henni. Við rúðuskiptin segist seljandi hafa tekið eftir vélarbilun á byrjunarstígi í bifreiðinni og bent álitsbeiðanda á að rétt væri að láta laga bilunina sem fyrst. Árið síðar, þ.e. í byrjun árs 2012, hafi bifreiðin verið dregin aftur til seljanda. Aftur fannst bilun í vél bifreiðarinnar. Segist seljandi hafa talið að bilunina mætti rekja til tímakeðjustrekkjara og í kjölfarið segist seljandi hafa aðstoðað álitsbeiðanda við að finna tímakeðjustrekkjara til kaups erlendis, sem álitsbeiðandi síðan keypti. Tímakeðjustrekkjarinn var síðan settur í bifreiðina en aukahljóð í vél hennar hvarf þó ekki alveg. Við frekari athugun kom í ljós að hedd bifreiðarinnar var skemmt. Segist seljandi hafa fundið hedd erlendis fyrir álitsbeiðanda, hins vegar hafi verið erfitt og tímafrekt að finna hedd sem passaði í bifreiðina þar sem um var að ræða mjög sérstakt hedd sem aðeins sé framleitt fyrir bandarískan markað. Eftir að heddið hafði verið sett í vélina kom á daginn að ekki komst næg olía inn á það og leiddi það til tæringar í heddinu. Segist seljandi síðan, á eigin kostnað, hafa fundið annað hedd sem passaði og það hafi verið sett í vélina. Eftir ísetninguna hafi síðan komið í ljós að lítill sem enginn olíuþrýstingur var á vélinni. Eftir ítrekaðar tilraunir til að finna orsök þess kom í ljós að olíuleiðsla í vélinni var stífluð. Eftir að stíflan hafði verið losuð gekk vél bifreiðarinnar vel og sótti álitsbeiðandi bifreiðina í kjölfarið. Bifreiðin var síðan seld. Segir seljandi að nýr eigandi hafi síðan kvartað við sig undan olíuleka og tók seljandi við bifreiðinni í þeim tilgangi að finna lekann. Skipt var um þéttihring undir tímakeðjustrekkjaranum, en lekinn var einmitt á því svæði. Af þessari viðgerð bar hinn nýi eigandi engan kostnað. Því miður dugði viðgerðin ekki til að komast fyrir lekann. Eftir frekari athuganir kom í ljós að kúla, sem hefur þann tilgang að loka olíuleiðslu í tímakeðjustrekkjaranum, lak. Þennan tímakeðjustrekkjara hafði álitsbeiðandi keypt sjálfur rúmlega ári fyrir og segist seljandi ekki getað borið ábyrgð á strekkjaranum þar eð hann hafi ekki selt hann til álitsbeiðanda, aðeins sett hann í. Segist seljandi ekki skilja kröfur álitsbeiðanda hvað varði tryggingar og afborganir af bifreiðinni, né þá viðgerðarkostnað. Bifreiðin hafi verið dregin á verkstæði seljanda með bilaða vél og á endanum hafi hún komist aftur á götuna. Segist seljandi hafa tekið á sig mikinn kostnað vegna viðgerðarinnar, m.a. vegna heds og tímavinnu sem ekki var rúkað fyrir. Segir seljandi einnig að engin af þeim viðgerðum sem hann framkvæmdi á bifreiðinni hefðu getað leitt til þess að tímakeðjustrekkjarinn fór að leka. Lekinn verði einfaldlega rakinn til framleiðslugalla á varahlut og álitsbeiðandi hafi sjálfur keypt umræddan hlut.

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 um þjónustukaup.

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

Ágreiningur aðila snýst um viðgerð sem seljandi framkvæmdi á bifreið álitsbeiðanda, DB-256, af því er virðist á tímabilinu frá janúar 2012 fram í október s.á. Í málinu liggur fyrir einn reikningur vegna viðgerðarinnar, dags. 14. desember 2012 að fjárhæð kr. 351.158. Mun seljandi hafa skipt um tímakeðju, tímareim, tímakeðjustrekkjara og hedd í vél bifreiðarinnar. Álitsbeiðandi heldur því einnig fram að seljandi hafi selt sér varahluti vegna viðgerðanna, en

Því hefur seljandi hafnað og segir að álitsbeiðandi hafi sjálfur keypt varahlutina af þriðja aðila. Samkvæmt framangreindum reikningi keypti álitsbeiðandi þó tímareim af seljanda. Í tölvupóstsamskiptum aðila virðist þó koma fram að álitsbeiðandi hafi greitt föður starfsmanns seljanda fyrir kaup á umræddum varahlutum, án þess að frekari upplýsingar liggi fyrir um hvernig þeim kaupum var háttað.

Sem fyrr segir telur álitsbeiðandi viðgerð seljanda á bifreiðinni haldna galla. Í fyrsta lagi hafi komið í ljós að tímakedjustrekkjari sá er seljandi setti í vél bifreiðarinnar lak olíu. Í öðru lagi hafi viðgerðin tekið allt of langan tíma og í þriðja lagi hefði vinnuliður vegna viðgerðarinnar ekki átt að hljóða upp á meira en 12 klukkustundir. Gerir álitsbeiðandi þá kröfu að seljandi endurgreiði sér vinnuliði vegna viðgerðarinnar, samtals kr. 248.300 sem og að seljandi greiði sér skaðabætur vegna sektar sem álitsbeiðandi þurfti að greiða þar sem bifreiðin komst ekki í skoðun á tilsettum tíma. Ein krefst álitsbeiðandi þess að seljandi taki þátt í kostnaði vegna afborganna af bifreiðinni, sem og kostnaði vegna trygginga, meðan bifreiðin var óökufær, en sá kostnaður er skv. álitsbeiðni samtals kr. 371.000. Seljandi hefur hafnað öllum kröfum álitsbeiðanda, m.a. með vísan til þess að álitsbeiðandi hafi keypt tímakedjustrekkjarann af þriðja aðila, og því geti seljandi ekki borið ábyrgð á því að hann hafi reynst gallaður né hafi viðgerð hans geta leitt til þess að strekkjarinn fór að leka olíu. Þá telur seljandi að hann hafi ekki rukkað of mikla tímavinnu fyrir viðgerðina, né telur hann að hún hafi tekið of langan tíma. Þá segist seljandi ekki átta sig á kröfu álitsbeiðanda um að seljandi greiði sér bætur vegna afborganna af bifreiðinni á meðan á viðgerð stóð, sem og útlagðan kostnað við að tryggja bifreiðina.

Fjallað er um það hvenær þjónusta telst gölluð í 1-6. tölulið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup, í greininni segir m.a.:

„Seld þjónusta telst gölluð ef:

1. árangur af unnu verki stenst ekki kröfur skv. 4. gr. eða seld þjónusta víkur frá almennum öryggiskröfum“ sbr. 5. gr. [...]

5. árangur verks eða þjónustu verður minni eða hefur minna notagildi en ella fyrir neytanda eftir að áhætta flyst aftur til hans og rekja má orsök þess til vanrækslu seljanda,“ [...]

Í 4. gr. laganna segir síðan:

„Útseld þjónusta, sem veitt er í atvinnuskyni, skal ávallt vera byggð á fagþekkingu og í samræmi við góða viðskiptahætti sem tíðkast hverju sinni. Skylt er að veita allar upplýsingar og leiðbeiningar um vinnu verks með hagsmuni neytanda fyrir augum.“

Umrætt ákvæði laganna, þar sem vísað er til fagþekkingar, er vísiregla sem verður að túlka með hliðsjónar af því sem er tíðkanlegt í því fagi sem um er að tefla hverju sinni og aðstæðum að öðru leyti. Áskilnaður um að þjónusta sé í samræmi við góða viðskiptahætti felur þannig í sér tilvísun til þess hvað sé eðlilegt í viðkomandi starfsgrein hverju sinni.

Álitsbeiðandi hefur vísað til þess að seljandi beri ábyrgð á því að tímakedjustrekkjari sem settur var í vél bifreiðarinnar í umræddri viðgerð, hafi lekið olíu. Þessu hefur seljandi sem fyrr segir hafnað, bæði á þeim forsendum að hann hafi ekki útvegað strekkjarann og verði því ekki gerður ábyrgur fyrir galla á honum, sem og að viðgerð hans hafi ekki getað leit til þess að strekkjarinn tók að leka olíu. Sem fyrr segir liggja engir reikningar fyrir í málinu varðandi kaup á umræddum tímakedjustrekkjara, gegn mótmælum seljanda verður því ekki fallist á að hann hafi selt álitsbeiðanda strekkjarann. Krafa álitsbeiðanda, byggð á því að tímakedjustrekkjarinn sjálfur hafi verið haldin galla, getur því ekki beinst að seljanda. Þá telur kærunefndin að fallast megi á það með seljanda að afar ólíklegt sé að olíuleki í tímakedjustrekkjaranum verði rakinn til viðgerðar hans. Eins telur kærunefndin útilokað að seljandi hefði mátt sjá það við viðgerðina að tímakedjustrekkjarinn læki olíu. Getur

kærunefndin því ekki fallist á að viðgerð seljanda hafi að þessu leyti vikið frá þeim kröfum sem gerðar eru 4. gr. laganna, né að viðgerðin hafi að örðu leyti verið haldin galla í skilningi 1. mgr. 9. gr. laganna.

Álitsbeiðandi hefur einnig haldið því fram að reikningur seljanda fyrir umræddri viðgerð sé of hár. Bendir álitsbeiðandi á að samkvæmt upplýsingum frá þriðja aðila hafi vinna við viðgerðina aðeins átt að taka um 12 tíma. Seljandi hafi hins vegar reiknað sér um 40 tíma vinnu vegna viðgerðarinnar. Í VII. kafla laga nr. 42/2000 um þjónustukaup er fjallað um verð fyrir keypta þjónustu. Þar segir í 28. gr. að hafi ekki verið samið um verð fyrir keypta þjónustu skuli neytandi greiða það verð sem telja megi sanngjarnt með hliðsjón af því hve vinnan er mikil og hvers eðlis hún er. Ekki er annað komið fram í málinu en að ekki hafi verið samið fyrirfram um verð fyrir þjónustuna. Verður því að miða við að umrædd 28. gr. laganna eigi við um viðskipti aðila.

Í reikningi seljanda fyrir þjónustunni kemur fram að reiknaðir hafi verið samtals 44,7 tímar í vinnu við bifreið álitsbeiðanda. Hins vegar gefur seljandi töluverðan afslátt af þeirri vinnu. Sé heildarfjárhæð vinnuliða í reikningi með afslætti tekin saman og henni síðan deilt með kr. 9.200, sem er sú fjárhæð sem seljandi rukkar, án afsláttar, í vinnu á hverja klukkustund, fæst sú niðurstaða að í raun hafi seljandi rukkað álitsbeiðanda um 26 vinnustundir fyrir verkið. Samkvæmt athugun kærunefndarinnar verðu slíkt að teljast í meira lagi miðað við það verk sem unnið var. Hins vegar, þegar tekið er tillit til þess að álitsbeiðandi kaus sjálfur að notast yrði við notaða varahluti við viðgerðina, sem aftur leiddi til þess að ýmsi vandkvæði komu við framkvæmd hennar, fær kærunefndin ekki séð að seljandi hafi ofrukkað álitsbeiðanda að þessu leyti.

Eftir stendur að viðgerð seljanda á bifreið álitsbeiðanda tók að hans eigin sögn um 10 mánuði. Af tölvupóstsamskiptum aðila verður ráðið að bifreiðin fór fyrst til viðgerðar hjá seljanda í byrjun febrúar 2012, en á sama tíma pantaði álitsbeiðandi varahluti í bifreiðina. Með tölvupósti, dags. 23. apríl 2012, þ.e. tæpum þremur mánuðu síðar, tilkynnti seljandi álitsbeiðanda að bifreiðin væri tilbúin. Sú viðgerð virðist hins vegar ekki hafa verið fullnægjandi og með tölvupósti, dags. 2. maí 2012, kvartar álitsbeiðandi undan því að bifreiðin sé ekki í lagi. Í svari seljanda, dags. s.d., kemur fram að gert verði við bifreiðina, „í næstu viku“. Á tímabilinu 19. maí 2012 til 9. júlí s.á. sendi álitsbeiðandi seljanda þrenna tölvupósta og óskaði eftir upplýsingum um hvernig viðgerðin gengi ásamt því að taka fram að hann væri ósáttur við seinagang seljanda. Engin svör bárust frá seljanda. Af tölvupósti, dags. 22. september 2012, frá álitsbeiðandi til seljanda, verður ekki annað ráðið en að álitsbeiðandi sé aftur komin með bifreiðina í sín umráð, en í póstinum kvartar hann undan því að hökt sé í bifreiðinni. Með tölvupósti, dags. 2. október 2012., tilkynnir seljandi síðan álitsbeiðanda að bifreiðin sé tilbúin. Virðist það hafa verið síðasta viðgerð sem seljandi framkvæmdi á bifreiðinni. Voru þá um 8 mánuðir liðnir frá því seljandi tók við bifreiðinni.

Seljandi hefur gefið þær skýringar á þessum langa viðgerðartíma að í fyrsta lagi hafi verið útvegað rangt hedd í vél bifreiðarinnar og því þurft að útvega annað og í öðru lagi að illa hafi gengið að finna stíflu í olíuleiðslu. Getur kærunefndin í sjálfu sér fallist á að framangreint geti skýrt að einhverjar tafir hafi orðið á viðgerðinni. Hins vegar telur kærunefndin það vera fjarri lagi að fullnægjandi skýring hafi verið gefin á því hvers vegna umrædd viðgerð tók 8 mánuði, hvað þá hvers vegna lítið eða ekkert var unnið við bifreiðina á tímabilinu frá 2. maí 2012 og þar til síðla sumars s.á.

Í V. kafla laga nr. 42/2000 um þjónustukaup er fjallað um drátt seljanda á að ljúka þjónustu. Þar segir eftirfarandi í 2. mgr. 20. gr.:

„Hafi seljandi þjónustu ekki tekið fram í samningi hvenær henni skuli vera lokið eða það hefur ekki á annan hátt verið ákveðið telst dráttur vera til staðar ef seljandi þjónustu skilar ekki af sér verki innan sanngjarns frests eftir að krafa um það kemur fram.“

Svo sem að framan er rakið verður ekki annað séð af gögnum málsins en að seljandi hafi tekið við bifreið álitsbeiðanda til viðgerða í byrjun febrúar 2012. Bifreiðin var afhent álitsbeiðanda eftir lokaviðgerð hinn 2. október. Þ.e. 8 mánuðum síðar. Bifreiðin virðist tvisvar sinnum hafa verið afhent álitsbeiðanda í millitíðinni, en í bæði skiptin reyndist viðgerð seljanda ófullnægjandi og fór bifreiðin því afar fljótlega aftur til seljanda. Reglulega á tímabilinu 2. maí fram til 7. júlí rak álitsbeiðandi reglulega á eftir seljanda skriflega, án þess að viðgerð lyki. Þegar bifreiðin var loks afhent, að því er virðist síðla sumars 2012, var hún enn biluð og fór aftur til viðgerðar. Telur kærunefndin óhætt að miða við að krafa um verklok hafi komið fram þrisvar sinnum frá 2. maí og fram til 7. júlí í skilningi 2. mgr. 20. gr. laga nr. 42/2000. Seljandi þjónustunnar á hins vegar samkvæmt tilvitnaðri lagagrein rétt til sanngjarns frests til þess að ljúka verkinu frá því krafa af þessu tagi kemur fram. Þótt svo sé verður engu að síður að álíta að við endanleg verklok 2. október hafi sá frestur verið liðinn fyrir nokkru. Þrátt fyrir að kærunefndin geti ekki fallist á þá kröfu álitsbeiðanda að seljandi taki þátt í kostnaði vegna afborganna af bifreiðinni, sem og kostnaði vegna trygginga, meðan bifreiðin var óökufær, samtals kr. 371.000, telur kærunefndin að líta megi á kröfuna sem kröfu um bætur vegna afnotamissis. Kærunefndinni þykir því álitsbeiðandi eiga rétt á nokkrum bótum vegna þessa, sem þykja hæfilega metnar kr. 150.000.

VI

Álitsorð

Seljandi, Y, greiði álitsbeiðanda, X, kr. 150.000.

Pétur Örn Sverrisson
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir