

Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 29. mars 2016 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-34/2015:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 15. apríl 2015 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 að reikningar vegna þjónustunnar verði lækkaðir.

II

Málsmeðferð kærunefndarinnar

Með bréfi, dags. 18. maí sl., gaf kærunefndin seljanda kost á andsvörum og bárust þau hinn 14. júní. Með bréfi, dags. 15. júní, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þær hinn 21. september. Með bréfi, dags. 25. september, var seljanda gefinn kostur á frekari andsvörum og bárust þau hinn 15. október. Hinn 25. október voru gögn málsins send sérfræðingi í bifreiðamálum og skilaði hann álitinu sínu hinn 15. janúar sl. Með bréfi, dags. 18. janúar var aðilum máls gefinn kostur á að gera athugasemdir við álit sérfræðingsins og frestur til þess til 28. janúar. Engin frekari gögn bárust nefndinni. Með bréfi, dags. 18. mars, 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 ágúst 2013 hafi álitsbeiðandi komið með bifreið sína, sem er af gerðinni Volvo, til Íslands og strax í kjölfarið á verkstæði til seljanda, sem er umboðsaðili bifreiða sömu tegundar hérlendis. Segir álitsbeiðandi að ástæða þess að hún fór með bifreiðina í viðgerð hafi verið sú að hún hafði orðið vör við gangtruflanir í vél hennar. Lýstu þær sér með þeim hætti að truflanir voru í gangi vélarinnar í um eina mínútu frá ræsingunni, en hættu síðan þegar vélin hitnaði. Að auki hafi þetta nánast eingöngu gerst eftir að bifreiðin var búin að standa óhreyfð yfir nótt. Gangtruflunum fylgdi síðan bagaleg lykt eða mengun. Seljandi hafi gert tilboð í viðgerð á gangtruflunum auk viðgerðar á kúplingu. Segir álitsbeiðandi að í desember, að hana minni, hafi seljandi tjáð henni að gangtruflanirnar yrðu ekki lagfærðar öðruvísi en með því að skipta um spíssa og segist álitsbeiðandi hafa samþykkt þá aðgerð, þó dýr væri. Munu viðgerðirnar hafa kostað um kr. 860.000. Álitsbeiðandi, sem býr erlendis, notaði bifreiðina eftir viðgerðina á meðan jólafrí hennar á Íslandi stóð yfir og fannst gangur vélar bifreiðarinnar ekki hafa lagast mikið. Var bifreiðin því aftur send til seljanda til frekari skoðunar og með þeim skilaboðum að úr því að svo miklu fé hafði verið eytt í viðgerðina, væri réttast að seljandi skilaði bifreiðinni í lagi. Í apríl 2014 kom álitsbeiðandi aftur til landsins og fékk hún þá bifreiðina til baka með þeim skilaboðum að gangurinn væri óbreyttur þrátt fyrir ýmsar tilraunir til að lagfæringar. Segist álitsbeiðandi síðan hafa ekið bifreiðinni í nokkra mánuði og telji hana verri en áður. Auk gangtruflana hökti bifreiðin í lágum gírnum en skáni þó aðeins þegar hún hitni. Síðast hafi bifreiðin bilað á leið frá Reykjavík til Landeyjahafnar og hafi í kjölfarið verið farið með hana aftur á verkstæði seljanda. Segir álitsbeiðandi að hún hefði aldrei lagt út í jafn kostnaðarsamar viðgerðir ef hún hefði vitað að þær yrðu að mestu tilgangslausar. Gerir hún kröfu um að seljandi felli niður hluta af viðgerðarkostnaði, þar sem bifreiðin hafi verið í

nákvæmlega sama ástandi fyrir og eftir viðgerðina, þrátt fyrir að álitsbeiðandi hafi greitt seljanda um kr. 860.000 fyrir viðgerðirnar.

Meðfylgjandi álitsbeiðni er afrit af reikningi frá seljanda, dags. 7. janúar 2014 að fjárhæð kr. 793.419, afrit af reikningi frá Z, dags. 11. febrúar 2014, að fjárhæð kr. 10.131 og afrit af reikningi frá seljanda, dags. 10. febrúar 2014, að fjárhæð kr. 25.318. Eins er að finna afrit af viðgerðarsögu bifreiðarinnar frá að því er virðist haustinu 2013, án þess að tilgreint sé hvaðan sú saga kemur.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda kemur m.a. fram að bifreiðin xx-000 hafi fyrst komið í skoðun hjá seljanda hinn 9. október 2013. Var tilgangurinn að skoða hökt sem varð alla jafna vart við gangsetningu fyrst á morgnanna. Bilanagreining leiddi í ljós að hljóðin og höggin komu frá „svinghjól“ vélarinnar, en vél bifreiðarinnar sé útbúin með „dual mass svinghjól“ sem sé tvískipt og eigi að dempa víbríng frá kúplingu bifreiðarinnar. Segir seljandi einnig að margítrekaðar prufur hafi og bent til þess að vélin gengi ekki eðlilega á einum strokk og í framhaldi af því hafi verið mælt með því að skipta um innsprautunarspíss á strokknum. Hinn 18. nóvember 2013 var gírkassi tekinn frá og skipt um „svinghjól“ og kúplingssett ásamt pakkdós. Við þessa viðgerð hafi einnig komið í ljós að öxulhosa á driföxli var farin að leka og var skipt um hana í leiðinni. Við prófanir á bifreiðinni þá hafi verið staðfest að um fullnaðarviðgerð hafi verið að ræða á þessum hlutum og segir seljandi að ekki sé ágreiningur um það. Hinn 21. nóvember 2013 hafi verið skipt um innsprautunarspíss á einum strokknum og við prófanir í kjölfarið hafi tæknimenn ekki verið ánægðir með niðurstöðu viðgerðarinnar og hafi bifreiðin því verið skoðuð áfram og gerðar á henni ýmsar frekari athuganir ásamt því að skipta um aðra innsprautunarspíssa. Segir seljandi að á þessum tímamarki hafi bifreiðin virst vera orðin vel nothæf og skárri en áður en viðgerðir hófust. Hafi því verið ákveðið að afhenda álitsbeiðanda bifreiðina til prófunar og sjá hvort hökt myndi ekki lagast með notkun. Við frágang á reikningi hafi verið stuðst við upphaflega verðáætlun en síðan bætt við hana auka kostnaði sem hafi hlotist af ófyrirsjáanlegum efniskostnaði. Hljóðaði reikningurinn fyrir viðgerðinni því upp á kr. 793.419.

Hinn 13. febrúar 2014 kom álitsbeiðandi aftur með bifreiðin til skoðunar í tengslum við gangsetningu. Voru aftur gerðar ýmsar athuganir á bifreiðinni og skipt um ýmsa íhluti til prufu þar sem erfitt hafði reynst að átta sig á því hvað amaði að. Var niðurstaðan sú að taka yrði vélin úr bifreiðinni og fara alfarið yfir hana til að komast að því hvað væri að. Segir seljandi að álitsbeiðandi hafi ekki enn viljað fara út í þann mikla kostnað sem slíkri athugun fylgi óhjákvæmilega. Þá segir seljandi að hvað varði bilunina sem upp hafi komið þegar bifreiðin var á leið til Landeyjahafnar þá hafi sú truflun sem varð þá á gangi vélar bifreiðarinnar ekki komið aftur fram. Segir seljandi að rétt sé að taka fram að bifreiðin sé keypt notuð erlendis og fljótlega eftir það flutt til Íslands. Bifreiðin hafi að sögn verið keypt á mjög hagstæðu verði. Segist seljandi hafa rætt við erlenda kollega sína og heyrt þar sögur af því að ekki sé óeðlilegt að söluaðilar erlendis séu að pranga lélegum notuðum bilum inn á erlenda aðila í sambærilegum viðskiptum. Þá segir seljandi að nokkur verkstæði hafi sett sig í samband við seljanda vegna þess að þeir hafi verið að skoða bilun í sömu bifreið, en án þess að komast að rót vandans. Seljandi telur einnig að einhver misskilningur sé uppi um verðið sem greitt hafi verið vegna viðgerðar á bifreiðinni. Segist seljandi hafa aðeins fengið greiddar kr. 793.419 vegna viðgerða á bifreið álitsbeiðanda, en kannist ekkert við uppgjafinn kostnað álitsbeiðanda að fjárhæð kr. 860.000. Segir seljandi að lokum að félagið hafi lagt sig fram í því að reyna að leysa málið. Meðfylgjandi andsvörum er afrit af vinnuskýrslu seljanda vegna bifreiðarinnar

V

Athugasemdir álitsbeiðanda við andsvör seljanda

Í athugasemdum álitsbeiðanda við andsvör seljanda kemur m.a. fram að álitsbeiðandi telur að fullyrðing seljanda um að bifreiðin hafi verið orðin „vel nothæf og virðist vera að skána við notkun hjá okkur“ standist enga skoðun þar sem bifreiðin hafi verið engu betri eftir svokallaðar viðgerðir seljanda. Bifreiðin sé enn erfið í gang þegar hún sé köld ásamt því sem gangtruflanir virðist ganga lengur en áður. Telur álitsbeiðandi að bifreiðin sé jafn biluð og áður en seljandi tók við henni til viðgerða. Segir álitsbeiðandi að það blasi við að bilanagreining seljanda hafi verið röng og að eðli máls samkvæmt hefði hún aldrei lagt út í viðgerðirnar og kostnað við þær, hefði hún vitað að bifreiðin kæmi eins til baka. Telur álitsbeiðandi að eðlilegra hefði verið, ef bifreiðin lagaðist ekki við nýjan varahlut, að sá gamli hefði verið settur aftur í, þar eð hann var ekki rót vandans. Þegar sú staða sé síðan komin upp að bilanagreining sé röng hljóti að þurfa að láta eiganda bifreiðar vita og endurskoða málið í heild. Telur álitsbeiðandi heldur ekki trúverðugt að seljandi hafi unnið mikla vinnu „án kostnaðar fyrir viðkomandi“ nema félagið hafi séð ástæðu til þess. Sú ástæða geti varla verið önnur en sú að seljandi hafi ekki verið að standa sig. Segir álitsbeiðandi og að hana reki ekki minni til þess að hafa sagt að bifreiðin hafi verið keypt á „mjög hagstæðu verði“ enda verðið verið í samræmi við það hve mikið bifreiðin var ekin við kaup. Það að bifreiðin hafi verið keypt erlendis geti varla talist seljanda til tekna þar sem það hafi aldrei verið leyndarmál og hefði ekki átt að hafa áhrif á bilanagreiningu seljanda.

VI

Frekari andsvör seljanda

Í frekari andsvörum seljanda kemur m.a. fram að þegar bifreiðin hafi verið afhent aftur umboðsmanni álitsbeiðanda eftir viðgerð seljanda, hafi hún verið vel ökufær. Hins vegar hafi verið ljóst að gangsetning vélarinnar hafi ekki verið með eðlilegum hætti. Næst rekur seljandi að hann sé ekki sammála því að bilanagreining hafi verið röng, heldur sé um mjög stórt og flókið mál að ræða sem nú virðist vera komið að þeirri endastöð að taka þurfi vélina í sundur til frekari skoðunar. Seljandi ítrekar einnig að félagið hafi komið fram í málinu með velvild og ekki rukkað fyrir alla varahluti í tengslum við viðgerðirnar. Hvað varði trúverðugleika sinn segir seljandi að félagið hafi gefið eftir vinnu og efniskostnað af velvild og aðrar ástæður liggi ekki þar að baki. Segist seljandi og skilja vel óánægju og vonbrigði álitsbeiðanda varðandi málið og því hafi verið komið til móts við hana með velvild. Hvað varði það að bifreiðin sem um ræðir hafi verið keypt erlendis segir seljandi að hann hafi aðeins verið að velta upp þeirri staðreynd að mikill fjöldi bifreiða sé keyptur af óheildarlegum aðilum, einkum austantil í Evrópu, sem eigi við þá með ýmsum hætti og breyti t.d. kílómetrastöðu. Það að hafa ekki réttar upplýsingar um notkun bifreiða geti síðan haft gríðarleg áhrif á viðgerðarferli. Telur seljandi rétt að taka fram að umrætt vandamál hafi nýlega verið rætt á þjónustufundi hjá umboðinu en á fundinum hafi verið fulltrúar umboða víða frá Evrópu.

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 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.

Eins og að framan er rakið fór álitseiddandi með bifreið sína, xx-000, sem er af gerðinni Volvo V50, árgerð 2008, fyrst skráð x. desember 2008, í viðgerð hjá seljanda haustið 2013. Var ástæða þess að álitseiddandi leitaði til seljanda sú að vart hafði orðið við gangtruflanir í vél bifreiðarinnar þegar bifreiðin var sett í gang köld, auk þess sem bagaleg lykt eða mengun fylgdi truflunum. Fyrsta skoðun seljanda á bifreiðinni fór fram hinn 9. október 2013 og var niðurstaða seljanda sú að hljóð og högg kæmu frá „svinghjól“ í vél bifreiðarinnar og að líklega gengi vélin ekki eðlilega á einum strokk. Hinn 18. nóvember 2013 var girkassi tekinn frá og skipt um téð „svinghjól“ sem og kúplingssett og pakkdós. Hinn 21. nóvember 2013 var síðan skipt um innsprautunarspíss á einum strokk í vél. Hljóðaði reikningur seljanda vegna viðgerðarinnar upp á kr. 793.419. Hinn 13. febrúar 2014 kom álitseiddandi á nýjan leik með bifreiðina til seljanda til skoðunar vegna vandkvæða við gangsetningu hennar og eftir ítarlega skoðun seljanda tók álitseiddandi þá ákvörðun að aðhafast ekkert frekar í málinu.

Telur álitseiddandi að kostnaður vegna framangreindra viðgerða hafi verið of hár þegar tekið er tillit til þess, að mati álitseiddanda, að viðgerðirnar hafi verið að mestu tilgangslausar. Krefst álitseiddandi því lækkunar á reikningi seljanda. Þeirri kröfu hefur seljandi hafnað.

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. [...]“

Eins og að framan er rakið leitaði kærunevndin til sérfræðings í bifreiðamálum. Í álit hans, dags. 15. janúar sl., segir m.a.:

„Samkvæmt gögnum málsins fór bifreið álitseiddanda í bilanagreiningu til Y umboðsmanns VOLVO bifreiða á Íslandi þann 09.10.2013 þá ekinn 181184 km. þá ca. 4 ára og 9 mánaða gömul. Álitseiddandi kvartaði yfir gangtruflun eftir gangsetningu á morgnana í ca. eina mínútu henni fylgdi bagaleg lykt og mengun.

Úr gögnum málsins: „Við bilanagreiningu kom fram í fyrsta lagi: að hljóð frá vél trúlega vegna bilunar/slits í starthjól, (dual mass hjól). Í öðru lagi: vegna gangtruflunar, engir bilunarkóðar inná vélarkerfi, virðist ekki ganga á öllum kaldur, marg prófaður, virðist detta út á strokki númer 1, stjórnun virðist vera í lagi.“

Í þessu máli sé ég ekki betur en seljandi þjónustunnar hafi farið fram úr sér og farið í það að meta alla bifreiðina, allavega hljóð sem kom frá kúplingu/ starthjól vélarinnar og síðar farið í það sem um var beðið við kaup á þjónustunni.

Við greiningu á gangtruflun voru, samkvæmt gögnum málsins, engar prófanir gerðar til þess að meta ástand vélarinnar o.fl. Þ.e. engar mælingar á þjöppunarþrýstingi, bæði heitum og köldum, engar mælingar á vinnuþrýstingi á háþrýstikerfi innsprautunarkerfis, né fæðiþrýstingi að háþrýstidælu, ekki kannað með leka í eldsneytiskerfi sem hefði geta valdið lofti í lögnum. Þrýstiprófanir á kælikerfi vélar til þess að kanna leka á kælikerfi inn á strokk t.d. við mælingu á þjöppunarþrýstingi, voru heldur ekki, skv. gögnum málsins, framkvæmdar. Þá virðist oluþrýstingur ekki hafa verið mældur (vökvaundirlyftur).

Niðurstaða mín í þessu máli er sú að þjónustan sem álitseiddandi fékk sé gölluð.“

Að teknu tilliti til þess sem að framan er rakið, telur kærunevndin 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. Má ætla að þjónusta seljanda muni nýtast álitsbeiðanda að einhverju leyti, enda skipt um íhluti sem voru komnir til ára sinna, hins vegar verður að horfa fyrst og fremst til þess að þjónusta seljanda var ekki í samræmi við óskir álitsbeiðanda og lagfærði ekki það vandamál sem álitsbeiðandi leitaði lausnar á í upphafi. Telur kærunefndin því að álitsbeiðandi eigi rétt á verulegum afslætti og er sá afsláttur metinn kr. 600.000.

VIII

Álitsorð

Seljandi, Y, greiði álitsbeiðanda, X, kr. 600.000.

Pétur Örn Sverrisson
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir