

Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 7. maí 2014 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-85/2013:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 1. október 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 endurgreiði sér hluta af kostnaði vegna viðgerðarþjónustunnar.

II

Málsmeðferð kærunefndarinnar

Með bréfi, dags. 3. október sl., gaf kærunefndin seljanda kost á andsvörum og bárust þau hinn 18. október. Með bréfi, dags. 25. október, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þær hinn 29. október. Með bréfi, dags. 12. nóvember, var seljanda gefinn kostur á að koma að frekari andsvörum og bárust þau hinn 27. nóvember. Með bréfi, dags. 4. desember, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að koma að frekari athugasemdum og fékk frest til þess til 18. desember. Engin frekari gögn bárust nefndinni. Með bréfi, dags. 5. maí, 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 síðla vors 2013 fór álitsbeiðandi með bifreiðina xx-000, sem er af gerðinni VW Touran, í viðgerð til seljanda í kjölfar þess að viðvörunarljós vegna smurþrýstings kviknaði í mælaborði bifreiðarinnar. Segir álitsbeiðandi að hann hafi beðið seljanda sérstaklega um að kanna hvort ástæðan fyrir því að viðvörunarljósið kviknaði væri bilaður rofi eða skynjari í vélinni sem gæti verið að senda fölsk boð um smurþrýsting. Segir álitsbeiðandi að seljandi hafi framkvæmd bilanagreiningu á vél bifreiðarinnar og komist að þeirri niðurstöðu að smurþrýstingur væri of lágur. Í kjölfarið hafi seljandi, án samráðs við álitsbeiðanda, hreinsað vél bifreiðarinnar og sett á hana nýja smurolíu. Segist álitsbeiðandi strax hafa komið þeirri athugasemd á framfæri við seljanda að hann hefði ekki beðið um vélarhreinsun né olíuskipti en engu að síður greitt reikning vegna þjónustunnar kr. 50.830. Næstu 1.000 km sem bifreiðinni var ekið reyndist hún í lagi, en eftir það kviknaði sama viðvörunarljós í mælaborði. Kveðst álitsbeiðandi hafa leitað aftur til seljanda og þar hafi verið ráðlagt að litið yrði á smurolíudælu. Var dælan því næst tekin úr bifreiðinni og metin slitin af seljanda og um hana skipt í kjölfarið. Fyrir viðgerðina greiddi álitsbeiðandi kr. 89.953. Segir álitsbeiðandi að þessi viðgerð hafi engu breytt og að viðvörunarljós hafi kviknað strax eftir viðgerðina. Í þriðja sinn fór álitsbeiðandi með bifreiðina til seljanda. Stangarlegur voru skoðaðar og reyndust í lagi. Þá var skipt aftur um smurolíu. Segir álitsbeiðandi að við þriðju viðgerð hafi seljandi talið líklegt að ef smurolíuskiptin dygðu ekki, væri vélin ónýt. Fyrir viðgerðina greiddi álitsbeiðandi kr. 62.248. Að lokinni þriðju viðgerð ók álitsbeiðandi bifreiðinni vandkvæðalaust aðra 1.000 km en þá kviknaði aftur á fyrrgreindu viðvörunarljósi. Segist álitsbeiðandi á þessum tímapunkti hafa verið orðinn afar þreyttur á málinu og ákveðið að fara með bifreiðina til Reykjavíkur í bilanagreiningu hjá umboðsverkstæði. Á umboðsverkstæðinu kom í ljós að rofi í vélinni sendi

fölsk boð og var skipt um hann ásamt því sem tengi voru hreinsuð og greiddi álitsbeiðandi kr. 19.864 viðgerðina. Eftir viðgerð umboðsverkstæðisins hefur bifreiðin ekki bilað.

Að lokinni viðgerð á umboðsverkstæðinu segist álitsbeiðandi hafa haft samband við seljanda, kvartað undan því að hafa greitt kr. 203.031 fyrir bilanagreiningar og viðgerðir sem engu breyttu um ástand bifreiðarinnar og óskað eftir því að fá fjárhæðina endurgreidda að hluta. Bauðst seljandi til að endurgreiða álitsbeiðanda kr. 62.796, en því tilboði hafnar álitsbeiðandi og gerir í staðinn gagntilboð um að seljandi endurgreiði sér fyrsta og síðasta reikninginn samtals kr. 113.078. Taldi álitsbeiðandi sig með þessu að sýna sanngirni þar sem tilboðið fæli það í sér að hann greiddi fyrir nýja smurolúdælu og vinnu við skipti á henni. Hafnaði seljandi kröfum hans.

Álitsbeiðandi gerir þá kröfu aðallega að seljandi endurgreiði allan kostnað vegna viðgerðanna að frádregnum kostnaði við smurolúdælu, samtals. kr. 149.600, en til vara að seljandi endurgreiði sér fyrsta og síðasta reikninginn, samtals kr. 113.078. Meðfylgjandi álitsbeiðni er afrit af reikningum vegna umræddra viðgerða og afrit af samskiptum Neytendastofu við seljanda.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda kemur m.a. fram að seljandi telur að ekkert hafi verið aðhafst hvað varðar viðgerðir á bifreið álitsbeiðanda, án hans samþykkis eða frumkvæðis, utan hreinsun á vél. Segir seljandi að í byrjun apríl 2013 hafi álitsbeiðandi komið með bifreiðina xx-000 til seljanda vegna þess að aðvörunarljós hafði kviknað í mælaborði hennar. Var bifreiðin tekin og mæld og reyndist smurþrýstingur vélar nokkuð eðlilegur, þ.e. 2,5 til 3,0 bar á kaldri vél. Þegar vélin var orðin heit fór þrýstingurinn hins vegar niður í 0,4 bar í hægagangi, sem sé mjög lágur þrýstingur. Í kjölfarið hafi verið tekin ákvörðun um að setja hreinsiefni á vélina og skola hana út, enda mikil óhreinindi í henni, ásamt því að skipt var um síu og olíu. Í framhaldinu var bifreiðinni skilað með það fyrir augum að reynsluaka henni. Eftir hreinsun fór lágþrýstingur vélarinnar heitrar úr 0,4 bar upp í 0,9 bar. Tekur seljandi sérstaklega fram að veruleg óhreinindi hafi verið í sigti að smurdælu sem og í pönnu og víðar.

Um miðjan maí hafi álitsbeiðandi komið aftur með bifreiðina og sagt farir sínar ekki sléttar. Viðvörunarljós hafði þá kviknað aftur eftir u.þ.b. 1000 km akstur. Nú vildi álitsbeiðandi ekki að nokkuð yrði gert nema að höfðu samráði við sig og segist seljandi þá hafa bent álitsbeiðanda á að setja sig í samband við sérfræðinga í Volkswagen bifreiðum sem álitsbeiðandi mun hafa gert. Í kjölfarið hafði álitsbeiðandi aftur samband við seljanda og vildi láta kanna ástandið á smurdælu bifreiðarinnar. Þegar búið var að taka dæluna niður komi í ljós að hún var talsvert rifin og var tekin ákvörðun í samráði við álitsbeiðanda um að skipta um dælu. Var því sú olía sem var á bifreiðinni sett á hana aftur að dæluskiptunum loknum, þrátt fyrir að hún væri orðin nokkuð skítug. Eftir þetta var smurþrýstingur mældur aftur og var hann á bilinu 2,5 til 3,0 bar á kaldri vél, en fór niður í 0,9 til 1,0 bar þegar vélin var orðin heit. Í lok maí, eða byrjun júní, kom álitsbeiðandi aftur með bifreiðina til seljanda og var þá viðvörunarljós í mælaborði aftur farið að blikka. Segist seljandi þá hafa sett sig í samband við verkstæði í Reykjavík sem sérhæfði sig í viðgerðum á bifreiðum sömu tegundar og fengið þar þær ráðleggingar að losa stangarlegur og kanna ástand þeirra. Þær reyndust ekki mjög slitnar. Þá var og ráðlagt að setja „Wynniss Super Charge“ á vélina, en það sé efni sem eigi að minnka brennslu á olíu og þetta slitfleti véla. Eftir þetta segist seljandi ekkert hafa heyrt frá álitsbeiðanda fyrr en hann kom með reikning frá umboðsverkstæði í Reykjavík upp á skipti á smurrofa og sagði bifreiðina þá fyrst vera í fullkomnu lagi. Segist seljandi ekki vita af hverju álitsbeiðandi leitaði til annars verkstæðis, án þess fyrst að leita réttar síns hjá sér.

Til þess að sætta málin segist seljandi hafa boðið álitsbeiðanda að endurgreiða honum ein smurolúskipti og 6 tíma vinnu, en álitsbeiðandi hafi hafnað því boði. Segist seljandi vilja

fá að vita hvort ekki hafi verið gerð mæling á smurþrýstingi á kaldri og heitri vél hjá þeim aðila er framkvæmd skiptin á smurrofa á bifreiðinni. Þá segist seljandi einnig vilja fá afrit af smurbók bifreiðarinnar frá upphafi. Segir seljandi það vera staðreynd að eigendur bifreiða af umræddri gerð hafi fengið þær upplýsingar frá umboðsaðila að ekki þurfi að skipta um smurolíu oft en á 30.000 km fresti. Slíkt sé ekki raunhæft og hafi margar vélar í bifreiðum af þessari gerð skemmst vegna þessa. Þessi vitneskja hafi leitt til þeirrar ákvörðunar seljanda að skola óhreinindi úr vél bifreiðarinnar.

V

Athugasemdir álitsbeiðanda við andsvör seljanda

Í athugasemdum álitsbeiðanda við andsvör seljanda kemur m.a. fram að álitsbeiðandi segist strax hafa gert athugasemd við að vélarhreinsunin hafi verið framkvæmd án samráðs við sig. Álitsbeiðandi ítrekar að þegar hann hafi komið með bifreiðina upphaflega til seljanda hafi hann sérstaklega óskað eftir því að athugað yrði hvort skýringin á viðvörunarljósi væri sú að rofi eða skynjari væri bilaður. Seljandi hafi hins vegar gert þá greiningu að smurþrýstingur vélar væri of lágur og því væri eitthvað annað að en bara skynjari eða rofi. Hin ranga greining hafi síðan leitt til þess að ráðist var í athuganir og viðgerðir sem í raun voru óþarfar, svo sem skipti á smurdælu og athugun á stangarlegum. Þá telur álitsbeiðandi að vangaveltur seljanda um að umboðsverkstæðið hafi notað ranga varahluti geti ekki verið neitt annað en dylgjur. Bendir álitsbeiðandi á að á reikningi seljanda komi fram að olíurofi hafi verið fullur af olíu og greinilega hafi lekið inn á hann, sem skýrði að ljós kviknaði í mælaborði. Segist álitsbeiðandi hafa sýnt seljanda reikninginn þegar hann óskaði eftir endurgreiðslu. Segist álitsbeiðandi ekki geta uppfyllt óskir seljanda um að afhenta honum afrit af smurbók bifreiðarinnar frá upphafi, en bendir á að gera megi ráð fyrir, þar sem stangarlegur vélarinnar voru ekki óeðlilega slitnar, að olíuskriptum hafi verið sæmilega sinnt. Að lokum tekur álitsbeiðandi fram að hann telji það ekki óeðlilegt að gera þá kröfu að bifreiðaverkstæði leiti samþykkis viðskiptavina fyrir vinnu upp á tugi þúsunda. Ítrekar álitsbeiðandi þá skoðun sína að rót málsins verði rakin til þess að bilun í bifreiðinni var ekki rétt greind í upphafi.

VI

Frekari andsvör seljanda

Í frekari andsvörum seljanda tekur hann m.a. fram að þegar bifreiðin hafi upphaflega komið inn á verkstæði hjá sér hafi smurþrýstingur verið mjög lágur, en hækkað eftir að vélin var hreinsuð auk þess sem smurljósið kviknaði ekki í einhvern tíma eftir það. Þegar bifreiðin hafi komið aftur til viðgerðar var nýja smurolían orðin mjög skítug sem bendi til þess að óhreinindi hafi enn verið að losna frá og segist seljandi í það skiptið hafa viljað skipta aftur um smurolíu, en því hafi álitsbeiðandi hafnað. Telur seljandi að óhreinindin hafi verið að fara í rofann og því gert það að verkum að hann virkaði ekki sem skyldi. Þá ítrekar seljandi að eftir vélarhreinsunina við fyrstu viðgerð, hafi ekkert verið gert án samþykkis álitsbeiðanda.

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.

Ágreiningur aðila varðar þrennar viðgerðir sem seljandi framkvæmdi á bifreið álitsbeiðanda, xx-000, á tímabilinu apríl til júní 2013 fyrir samtals kr. 203.031. Álitsbeiðandi telur viðgerðarþjónustu seljanda hafa verið gallaða þar sem bilanagreining hans hafi í upphafi verið röng, sem hafi leitt af sér fleiri, að mestu tilefnislausar, viðgerðir. Vísar álitsbeiðandi til þess að viðgerð á umboðsverkstæði, þar sem skipt var um smurþrýstingsnemann í vélinni, hefði falið í sér fullnaðarviðgerð og verður ekki annað ráðið af kröfum álitsbeiðanda en að hann telji að ef seljandi hefði skipt um umræddan rofa í upphafi, hefðu aðrar viðgerðir verið óþarfar. Þá telur álitsbeiðandi að vélarhreinsun í fyrstu viðgerðinni hafi verið framkvæmd án samráðs við sig og þannig gegn fyrirmælum um að ekkert skyldi átt við bifreiðina án samráðs við sig. Álitsbeiðandi gerir þá kröfu aðallega að seljandi endurgreiði allan kostnað vegna viðgerðanna að frádregnum kostnaði við smurolúðælu sem skipt var um í annarri viðgerðinni, samtals kr. 149.600, en til vara að seljandi endurgreiði sér fyrsta og síðasta reikninginn, samtals kr. 113.078.

Seljandi hefur í andsvörum sínum viðurkennt að vélarhreinsun sú er framkvæmd var í fyrstu viðgerðinni á hinna umdeildu bifreið hafi verið gerð án samráðs við álitsbeiðanda. Seljandi segir hins vegar að aðrar viðgerðir hafi verið gerðar í fullu samráði við álitsbeiðanda og að þær viðgerðir hafi ekki verið óþarfar. Tekur seljandi fram að hann hafi boðist til að endurgreiða álitsbeiðanda hluta af viðgerðarkostnaði, en því hafi álitsbeiðandi hafnað.

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 vîkur 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,“ [...]
6. seld þjónusta vîkur að öðru leyti frá því sem samningur seljanda og neytanda kveður á um.

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.

Fyrsta viðgerðin á bifreið álitsbeiðanda var framkvæmd án samráðs við álitsbeiðanda og í raun gegn beinum fyrirmælum hans um að aðeins skyldi gera bilunargreiningu á bifreiðinni. Er þetta óumdeilt. Fyrir viðgerðina greiddi álitsbeiðandi kr. 50.830. Var sá kostnaður að langmestu leyti vegna hreinsunar á vél, en sú hreinsun var framkvæmd í þeim tilgangi að ná upp smurþrýstingi á vélinni, en hann var of lágur. Að mati kærunefndarinnar er því ljóst að fyrsta viðgerðin sem framkvæmd var á bifreið álitsbeiðanda var gölluð í skilningi bæði 1. og 6. tölul. 1. mgr. 9. gr., það er annars vegar þar sem þjónustan vék frá samningi aðila en hins vegar þar sem seljandi gerði álitsbeiðanda ekki grein fyrir tilgangi og markmiði þeirrar viðgerðar sem framkvæmd var.

Í annarri viðgerðinni, sem álitsbeiðandi greiddi kr. 89.953 fyrir, var skipt um smurolúðælu bifreiðarinnar, en upprunalega dælan mun hafa verið nokkuð illa farin. Af álitsbeiðni má ráða að álitsbeiðandi telur að umrædd viðgerð hafi verið óþörf, en að sér beri

þó að greiða fyrir a.m.k. hluta hennar þar sem bifreiðin hafi verið betri eftir viðgerðina. Þriðju viðgerðina, sem álitsbeiðandi greiddi kr. 62.248 fyrir, telur hann hins vegar hafa verið með öllu óþarfa, en í þeirri viðgerð voru stangarlegur skoðaðar og efni sett á vélina til að þétta hana frekar. Reyndust stangarlegurnar í lagi.

Sem fyrr segir telur álitsbeiðandi að báðar síðari viðgerðirnar, sem og sú fyrsta, hefðu verið óþarfar ef skipt hefði verið um rofa í vélinni strax í upphafi. Þetta getur kærunefndin ekki fallist á. Fullnægjandi viðgerð á bifreiðinni hefði aldrei getað farið fram án þess að vélin hefði einnig verið hreinsuð. Óhreinindi í vélinni voru, að mati kærunefndarinnar, orsök bilunarinnar sem lýsti sér síðan í of lágum smurþrýstingi á vélinni. Hefði vélin ekki verið hreinsuð áður en skipt var um olíurofa, hefðu rofaskiptin án slíkrar hreinsunar, aðeins virst skila árangri til skamms tíma, án þess að komast fyrir hið raunverulega vandamál. Hins vegar telur kærunefndin að ef seljandi þjónustunnar hefði staðið rétt að framkvæmd viðgerðarinnar, þ.e. framkvæmt hreinsunina á vélinni og skipt um olíurofa, hefði e.t.v. mátt komast hjá seinni viðgerðunum a.m.k. að hluta. Þær viðgerðir hafi hins vegar bætt ástand bifreiðar álitsbeiðanda að einhverju leyti. Verður þó að líta svo á að hvort tveggja önnur og þriðja viðgerðin hafi verið haldnar göllum í skilningi fyrrnefndrar 1. mgr. 9. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup.

Kröfur álitsbeiðanda um að seljandi endurgreiði sér kr. 149.600 af viðgerðarkostnaðinum, en til vara að seljandi endurgreiði sér fyrsta og síðasta reikninginn, samtals kr. 113.078 telur kærunefndin eðlilegt að líta á sem kröfur um afslátt. Fjallað er um afslátt í 13. gr. laganna en þar segir: „Sé veitt þjónusta gölluð getur neytandinn krafist afsláttar frá verði þjónustunnar sem svarar til gallans.“ Að mati kærunefndarinnar verður að meta afsláttinn heildstætt, að álitum og að teknu tilliti til þess hvernig þjónustan nýttist álitsbeiðanda og er afslátturinn metinn hæfilegur kr. 85.000.

VIII

Álitsorð

Seljandi, Y, greiði álitsbeiðanda, X, kr. 85.000.

Pétur Örn Sverrisson
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir