

## Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 12. október 2017 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-25/2017.

### I

#### Álitaefni og kröfugerð

Þann 19. apríl 2017 bað X, hér eftir álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna ágreinings um viðgerðarþjónustu sem keypt var af verkstæðinu Y, í eigu Z, hér eftir seljandi. Álitsbeiðandi telur þjónustuna gallaða og hafa valdið skemmdum. Krefst álitsbeiðandi endurgreiðslu á greiddum reikningum fyrir vinnu seljanda.

### II

#### Málsmeðferð kærunefndarinnar

Með bréfi, dags. 19. apríl 2017, var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og honum veittur tveggja vikna frestur til að skila þeim. Seljandi nýtti sér ekki þá heimild. Frekari athugasemdir bárust nefndinni ekki. Með bréfi, dags. 22. september 2017, var aðilum tilkynnt að kærunefndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

### III

#### Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni og meðfylgjandi gögnum kemur fram að álitsbeiðandi hafði samband við seljanda og óskaði eftir viðgerðarþjónustu vegna miðstöðvarviftu í bifreið álitsbeiðanda af gerðinni Volvo XC90. Viftan var biluð sem lýsti sér þannig að hún var stanslaust í gangi þrátt fyrir að slökkt væri á bifreiðinni og eyddi þar af leiðandi öllu rafmagni svo bifreiðin varð rafmagnslaus. Í bifreiðinni var Webasto vats forhitari sem tengdur var inn á miðstöðina, svo að „hægt [sé] að kveikja á forhitaranum og hann kveikir á defroster (blástri upp á framrúðu) þegar einungis hitarinn [er] í gangi.“ Þessi búnaður hefur lengi verið í bifreiðinni að sögn álitsbeiðanda og er viðurkenndur af umboðsaðila Volvo í Stavanger í Noregi.

Álitsbeiðandi segir að viðgerðarmaður hjá seljanda hafi sagt að hann ætlaði að rífa út tenginguna við Webasto en álitsbeiðandi hafi tjáð honum að búið væri að frátengja það sem áður hafi verið tengt við Volvo miðstöðuna. Bað álitsbeiðandi sérstaklega um að tengingin yrði ekki rifin úr bifreiðinni.

Þegar viðgerð á bifreiðinni var lokið segir álitsbeiðandi að seljandi hafi verið búinn að rífa Webasto tenginguna úr bifreiðinni og var álitsbeiðanda rétt tengingin í hendur. Samkvæmt álitsbeiðni sagði seljandi að tengingin væri orsök bilunar á miðstöðvarviftunna, en sú fullyrðing er röng að sögn álitsbeiðanda. Sú bilun sem lagfæra átti í viðgerðinni var enn til staðar eftir að álitsbeiðandi fékk bifreiðina til baka og Webasto var ekki tengd. Nánar segir í álitsbeiðni:

*„Fyrir þetta skemmdarverk greiddum við kr. 23.941- Við töluðum við annað verkstæði, þar sem er sérfræðingar í bílarafmagni en ekki undir Z. Þar var sagt, að það þyrfti að skipta um viðnámið. Það er erfitt að mæla hvort það er farið, en fljótlegt að skipta. Við fórum aftur til Y og töluðum við [starfsmann], sögðum að við hefðum talað við annan um vandamálið og sögðum að það þyrfti skipta um viðnám.“*

Álitsbeiðandi segir að starfsmaður seljanda hafi fullyrt að það tæki tvo daga í vinnu að gera við viðnámið þar sem rífa verði mælaborðið úr bifreiðinni. Starfsmaður seljanda bað

álitsbeiðanda samkvæmt álitsbeiðni um að skrá nákvæmlega niður hvað þyrfti að gera við bifreiðina. Að sögn álitsbeiðanda fékk hann þær upplýsingar hjá viðgerðaraðila í Noregi að það væru tvær leiðir til að skipta um viðnám, að taka niður mælaborðið eða mun auðveldari aðferð sem fæli í sér að losa eina skrúfu, eða brjóta hana. Álitsbeiðandi bað seljanda um að fylgja síðari möguleikanum og einnig að tengja aftur Webasto hitarann. Viðgerðin tók tvo daga.

Starfsmaður seljanda skipti um stýrisheila fyrir miðstöð bifreiðarinnar og uppfærði tölvu hennar en tengdi ekki aftur Webasto hitarann þrátt fyrir að starfsmaður seljanda í afgreiðslu hafi fullyrt að hann væri tengdur samkvæmt álitsbeiðanda. Fyrir þessa viðgerð greiddi álitsbeiðandi 41.100 krónur, fyrir varahlut, viðnám og endurtengingu á Webasto.

Álitsbeiðandi segir að seljandi hafi engin gild rök fært fyrir ástæðu þess að tengingin var fjarlægð. Auk þess hafi viðgerðin ekki verið fullnægjandi þar sem bilunin var enn til staðar sem kom í ljós þegar álitsbeiðandi reyndi að drepa á bifreiðinni. Kröfur álitsbeiðanda fyrir kærunefndinni eru að fá endurgreiddan fyrri reikninginn frá seljanda að fullu, að fjárhæð 23.941 krónur. Þá krefst álitsbeiðandi greiðslu fyrir eina klukkustund í vinnu, með sama tímakaup og fyrri reikningur seljanda, samtals að fjárhæð 18.044 krónur. Að auki krefst álitsbeiðandi þess að fá endurgreiddan reikning að fjárhæð 41.100 krónur þar sem bifreiðin var ekki sett í forgang og viðgerðin tók tvo daga.

#### IV

##### Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og seljanda falli undir valdsvið nefndarinnar, sbr. III. kafla laga 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. Viðskipti aðila falla undir lög nr. 42/2000 um þjónustukaup.

Líkt og að framan er rakið keypti álitsbeiðandi viðgerðarþjónustu af seljanda vegna bilunar á miðstöðvarviftu en bað seljanda um að aftengja ekki Webasto forhitara sem var í bifreiðinni og tengdur miðstöðinni. Seljandi aftengdi engu að síður forhitarann og seljandi lagfærði ekki þá bilun sem álitsbeiðandi hafði óskað eftir. Álitsbeiðandi greiddi 23.941 krónur fyrir viðgerðina. Bifreiðin fór síðar aftur í viðgerð til seljanda þar sem beðið var um að bilunin yrði lagfærð og forhitarinn tengdur á ný. Seljandi náði að lagfæra bilun í miðstöðinni en hafði ekki tengt forhitarann. Sú viðgerð tók tvo daga. Álitsbeiðandi krefst þess að fá endurgreidda báða reikningana frá seljanda auk greiðslu fyrir tímavinnu.

Kærunefndin álitur að 4. og 9. gr. laga um þjónustukaup nr. 42/2000 (þkpl.) eigi við í málinu hvað varðar fyrri viðgerð seljanda, en ákvæðin eru svohljóðandi:

*„4. gr. 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 hagsmunum neytanda fyrir augum.*

*9. gr. Seld þjónusta telst gölluð ef:*

- 1. árangur af unnu verki stenst ekki kröfur skv. 4. gr. eða seld þjónusta vikur frá almennum öryggiskröfum, sbr. 5. gr.,*
- 2. seljandi þjónustu hefur gefið rangar eða villandi upplýsingar í auglýsingum eða öðrum tilkynningum sem beint er að almenningi eða neytanda sérstaklega enda hafi þær verið forsenda fyrir kaupum á þjónustu,*
- 3. seljandi þjónustu hefur ekki veitt neytanda upplýsingar sem hann hafði vitneskju*

*um eða hefði mátt hafa vitneskju um og hafa þýðingu fyrir framkvæmd verksins,*

*4. þjónustan felur í sér hættu á líkams- eða eignatjóni,*

*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.*

*Galli telst þó ekki vera fyrir hendi í þeim tilvikum sem nefnd eru í 1. og 4. tölul. 1. mgr. ef telja má að það sé ósannngjarnt af neytanda að bera fyrir sig gallann.*

Kæruneftndin telur liggja fyrir af gögnum málsins að fyrri viðgerð seljanda bætti ekki úr þeirri bilun sem var í miðstöð bifreiðarinnar auk þess sem seljandi fylgdi ekki sérstökum fyrirmælum álitsbeiðanda, sem kaupanda þjónustunnar, um að aftengja ekki forhitarann. Í stað þess að aftengja hitarann, þvert á fyrirmæli álitsbeiðanda, hefði seljanda borið að hafa samband við álitsbeiðanda ef hann taldi nauðsynlegt eftir að verkið var hafið að aftengja forhitarann af einhverjum ástæðum. Er því fallist á það með álitsbeiðanda að þjónustan hafi verið haldin galla, sbr. 1. og 5. tl. 1. mgr. 9. gr. þkpl.

Álitsbeiðandi hefur krafist endurgreiðslu vegna þeirrar viðgerðar, sem hann greiddi 23.941 krónur fyrir. Verður að líta á kröfu álitsbeiðanda sem skaðabótakröfu samkvæmt 15. gr. þkpl. Kostnaðarliðir vegna fyrri viðgerðar eru útlistaðir í meðfylgjandi reikningi, en þar er krafist greiðslu að fjárhæð 18.044 krónur fyrir vinnu við miðstöðina auk 1.236 krónur fyrir efniskostnað, að undanskildum virðisaukaskatti. Álítur kæruneftndin að fallast beri á kröfu álitsbeiðanda um endurgreiðslu fyrir fyrri viðgerð seljanda, sbr. 15. gr. þkpl.

Samkvæmt 11. gr. þkpl. getur neytandi krafist úrbóta ef seld þjónusta er gölluð og samkvæmt 12. gr. laganna getur seljandi einungis krafist greiðslu, vegna úrbótanna, fyrir þeirri fjárhæð sem nemur kostnaði þess að bæta úr gallanum. Seinni viðgerð seljanda fól í sér úrbætur á fyrri viðgerð seljanda og verður því leyst úr kröfu álitsbeiðanda um endurgreiðslu á þeim grundvelli. Reikningur seljanda vegna vinnunnar útlistar þá kostnaðarliði sem krafist var greiðslu fyrir, en þeir eru 7.833,7 krónur fyrir almenna vinnu, 548 krónur fyrir efniskostnað, 16.111 krónur fyrir að skipta um stýrisheila fyrir miðstöð, 1.714 krónur fyrir að fjarlægja svokallað CCM samkvæmt reikningi og 6.937 krónur fyrir að uppfæra CCM.

Álitsbeiðandi hefur krafist endurgreiðslu á þessum reikningi sem er samtals að fjárhæð 41.100 krónur, á þeim grundvelli að bifreið hans hafi ekki fengið forgang og að viðgerðin hafi tekið tvo daga. Kæruneftndin getur ekki fallist á það að viðgerðin hafi tekið of langann tíma miðað við umfang og eðli verksins, enda hafa engin gögn verið lögð fram því til stuðnings. Þá verður ekki séð að seljandi hafi krafist greiðslu fyrir verk sem ekki var nauðsynlegt til þess að lagfæra þá bilun sem var til staðar og gat seljandi gert við bilunina með seinni viðgerð sinni. Með tilliti til framangreinds, svo og að seljanda ber að endurgreiða álitsbeiðanda vegna fyrri viðgerðar, er ekki unnt að fallast á þá kröfu álitsbeiðanda.

Álitsbeiðandi gerir einnig þá kröfu að seljandi greiði 18.044 krónur fyrir klukkustundar vinnu, þ.e. með sama tímakaupi og fyrri reikningur seljanda. Engin frekari rök eru færð fyrir þessari kröfu og engin gögn eru lögð fram sem staðreyna að slík vinna hafi í raun farið fram eða tímánn sem vinnan hafi tekið. Telur nefndin sér því ekki fært að fallast á þessa kröfu álitsbeiðanda. Hins vegar álítur nefndin að seljanda beri að bæta úr gallanum sjálfur á eigin kostnað eða greiða álitsbeiðanda þánn kostnað sem verður við það að tengja forhitarann aftur ef sá kostnaður liggur sannanlega fyrir.

## V Álitsorð

Seljandi endurgreiði álitsbeiðanda 23.941 krónur.

Seljanda ber að tengja forhitarann aftur, álitsbeiðanda að kostnaðarlausu, eða greiða útlagðan kostnað álitsbeiðanda við að láta tengja forhitarann samkvæmt framlögðum reikningi. Öðrum kröfum álitsbeiðanda er hafnað.

---

Áslaug Árnadóttir  
formaður

---

Jón Rúnar Pálsson

---

Hrannar Már Gunnarsson