

## **Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa**

Hinn 30. október 2018 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-70/2017.

### **I**

#### **Álitaefni og kröfugerð**

Þann 6. október 2017 bað X, hér eftir álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna ágreinings um viðgerðarþjónustu sem keypt var af Y, hér eftir seljandi. Álitsbeiðandi telur þjónustu seljanda gallaða og krefst þess að úrbætur verði sér að kostnaðarlausu og krefst því endurgreiðslu fyrir þjónustuna.

### **II**

#### **Málsmeðferð kærunefndarinnar**

Með bréfi, dags. 9. október 2017, var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og honum veittur tveggja vikna frestur til að skila þeim. Seljandi nýtti sér þá heimild og sendi inn andsvör sama dag. Andsvör seljanda voru send álitsbeiðanda og henni bent á heimild sína til að skila inn frekari athugasemdum vegna málsins. Álitsbeiðandi nýtti sér þá heimild og skilaði inn frekari athugasemdum þann 14. nóvember 2017. Frekari athugasemdir bárust nefndinni ekki. Með bréfi, dags. 26. október 2018, var aðilum tilkynnt að kærunefndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

### **III**

#### **Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda**

Álitsbeiðandi festi kaup á viðgerðarþjónustu hjá seljanda fyrir bifreið sína af gerðinni Toyota LC80 í október árið 2016, en viðgerðarþjónustan fólst í upptekt á olúverki. Seljandi sendi verkið áfram til fyrirtækis að nafni Framtak og tók viðgerðin um þrjár til fjórar vikur. Einnig var gert við spíssa bifreiðarinnar og greiddi álitsbeiðandi alls 430.273 krónur fyrir viðgerðina. Álitsbeiðandi ályktar að beinn kostnaður við olúverkið hafi verið um 200-250.000 krónur.

Álitsbeiðandi kveðst hafa farið með bifreið sína í skoðun strax eftir viðgerðina, en hún starfar á bifreiðarskoðunarverkstæði. Í skoðuninni kom í ljós að reykþykki var langt yfir mörkum. Álitsbeiðandi fór því aftur með bifreiðina til seljanda þar sem skrúfað var niður í verkinu, álitsbeiðanda að kostnaðarlausu, en það dugði ekki til. Bifreiðin er nær eingöngu notuð yfir veturinn að sögn álitsbeiðanda og var á þessum tíma lítið ekin.

Álitsbeiðandi fór aftur með bifreiðina í skoðun og annar skoðunarmaðurinn fann hráolúlykt. Bifreiðin var þrífín og hreinsuð og eftir prufuakstur fannst leki á 2. og 4. slefröri, ásamt leka við kaldstartið. Álitsbeiðandi hafði um leið samband við seljanda sem gerði við leka á slefrörum, álitsbeiðanda að kostnaðarlausu, en kvaðst ekki finna leka annarsstaðar. Álitsbeiðandi færði bifreiðina svo aftur í hendur skoðunarmanna sem sáu að enn lak með kaldstartinu og álitsbeiðandi hafði því aftur samband við seljanda sem samþykkti að skoða þetta nánar. Síðar fékk álitsbeiðandi póst um að lekinn sé fundinn, taka þurfi olúverkið upp aftur sem sé töluverð vinna. Þá sagði seljandi ólíklegt að Framtak myndi bera kostnaðinn en seljandi sagðist ætla að vera sanngjarn í kostnaði við sína vinnu. Eftir viðgerð í rúma tvo mánuði fékk álitsbeiðandi reikning að fjárhæð 100.235 krónur.

Álitsbeiðandi bendir á að bilanagreining skoðunarmanna á sínum vegum hafi allan tímann verið sú að þétting við öxul eða öxullinn sjálfur við kaldstartið ylli hráolúlekanum en

seljandi sagðir kaldstartsrofan sjálfan bilaðan og skipt var um hann. Þá segir nánar: „Vandamálið við þessa skýringu er sú að það er engin hráolía tengd rofanum sjálfum og því útilokað að hann valdi lekanum. Bilanagreining minna samstarfsmanna var því rétt allan tímann og þarna er, að því er virðist, verið að reyna hylma yfir það sem rétt er og treyst á að leikmaður skilji þetta ekki. Þegar ég svo skoða núna reikninginn frá því haustið 2016 átta ég mig á því að þar kemur sérstaklega fram að verkið hafi verið stillt og nú er ég að velta fyrir mér hvort reykþykkimengunin tengist því ekki.“

Álitsbeiðandi krefst þess fyrir kærunefndinni að fá álit matmanns á því hvort taka hafi átt upp verkið aftur sér að kostnaðarlausu þar sem efi sé uppi hvort eitthvað hafi verið gert í fyrstu viðgerðinni. Til vara krefst álitsbeiðandi þess að allur kostnaður vegna endurupptektar falli niður þar sem slit á öxli eða óþétt pakkning hafi átt að vera augljós haustið 2016.

#### IV

##### **Andsvör seljanda**

Í andsvörum seljanda kemur fram að Framtak hafi unnið verkið fyrir seljanda. Starfsmaður Framtaks hafi haft samband við seljanda við vinnu verksins og sagt að búið væri að skrúfa of mikið upp í olúverkinu og því skrúfað það niður, en seljandi telur að það hafi verið gert áður en álitsbeiðandi keypti bifreiðina. Síðar hafi álitsbeiðandi komið með bifreiðina með kvörtun um hráolíulykt í júní 2017 og fannst þá strax leki við slefrör sem lagað var á kostnað seljanda. Seljandi kveðst ekki hafa orðið var við leka á olúverki þarna. Síðar kom álitsbeiðandi aftur með bifreiðina í byrjun júlí og þá fannst smit á kaldstartsrofa á olúverki. Haft var samband við Framtak í kjölfarið sem sagði að ekki væri ábyrgð á þessum rofa þegar olúverk væri uppgert þar sem svona rofi geti farið að leka fyrirvaralaust. Þá bendir seljandi á að ekki hafi þurft að taka olúverkið upp aftur heldur hafi seljandi aðeins haldið það í upphafi. Skipt var um rofan með olúverkið í bifreiðinni. Þá hafi viðgerðin tekið langan tíma því álitsbeiðandi hafi sagt að ekki lægi á þessu auk þess sem þetta hafi verið yfir sumarleyfistíma starfsmanna.

#### V

##### **Athugasemdir álitsbeiðanda við andsvör seljanda**

Í athugasemdum sínum við andsvör seljanda bendir álitsbeiðandi á að bifreiðin hafi staðið í tvo mánuði á verkstæði seljanda vegna vinnu sem hafi tekið um fimm til sex klukkutíma. Álitsbeiðandi kveðst hafa haldið að bifreiðin yrði send suður í viðgerð og því hafi hún talið slíkan biðtíma ásættanlegan. Álitsbeiðandi bendir á að lekin hafi verið meðfram öxlinum, slitni eða þéttingu, á olúverki sem var örfáum mánuðum áður í upptekt. Telur álitsbeiðandi eðlilegt að skipt væri út íhlutum sem farnir væru að slitna í slíkri viðgerð. Álitsbeiðandi kveðst ekki setja út á að þurfa að greiða fyrir íhluti í bifreiðina heldur aðeins að þurfa að greiða aftur fyrir verk sem þegar hafi átt að vera unnið.

#### VI

##### **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. Seljandi fól Framtaki að sjá um viðgerðina en álitsbeiðandi greiddi seljanda fyrir verkið og átti aðeins í samskiptum við seljanda vegna upphaflegrar viðgerðar og viðgerða sem voru framkvæmdar í kjölfarið. Seljandi telst því þjónustuveitandi í skilningi laganna.

Líkt og að framan er rakið keypti álitsbeiðandi þjónustu af seljanda í október 2016 sem fólst í upptöku á olúverki. Eftir viðgerðina kom í ljós að reykþykkni var langt yfir

mörkum. Seljandi gerði þrisvar til viðbótar við bifreiðina, fyrst með því að skrúfa niður olíuverkið, síðan með því að gera við leka á slefrörum og í þriðja skiptið með því að gera við leka með kaldstarti í olíuverki. Fyrir þriðju viðgerðina greiddi álitsbeiðandi 100.235 krónur en álitsbeiðandi telur að sú viðgerð hafi átt að vera sér að kostnaðarlausu.

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ákvæði 9. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup (þkpl.) eigi við í málinu en ákvæðið er svohljóðandi:

**9. gr.**

*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.,*
  - 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 ósanngjarnt af neytanda að bera fyrir sig gallann.*

Kærunefndin hefur leitað álits sérfræðings til aðstoðar við úrlausn máls þessa samkvæmt heimild í 2. mgr. 4. gr. reglugerðar nr. 766/2006 um kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa. Sérfræðingurinn bendir á að olíuverkið hafi ekki verið prófað eftir viðgerðina en seljandi virðist viðurkenna að kaldræsisbúnaðurinn hafi verið slitinn, lekið og samt hafi ekki verið skipt um hann í upphaflegri viðgerð. Segir sérfræðingurinn að athugasemd seljanda, um að rofinn geti bilað óháð því hvort olíuverk sé nýuppgert eða ekki, vekur nokkra furðu. Þekkt sé að þessi búnaður slitni og hefur mikil áhrif að reykþykkni sé eðlilegt við eðlilegan vinnuhita vélarinnar. Þá sé kaldstarts-búnaðurinn háður hita kælivatnsins og telur hann sérstakt að ekki hafi verið skipt um hann í upptekningu olíuverksins því slíkt sé venjulega gert vegna slits og til að útiloka bilanir tengdar kaldræsisbúnaðinum. Að lokum virðist frágangur á slefrörum ekki hafa verið fullnægjandi.

Af atvikum málsins, og að teknu tilliti til álits sérfræðingsins sem greint var frá hér að ofan, verður ekki annað ráðið en að upptekt á olíuverki í bifreið álitsbeiðanda í október 2016 hafi ekki borið þann árangur sem álitsbeiðandi mátti gera ráð fyrir. Álítur kærunefndin því að upphafleg viðgerð á bifreið álitsbeiðanda hafi verið haldin galla, sbr. 5. tl. 1. mgr. 9. gr. þkpl.

Í 11. og 12. gr. þkpl. er fjallað um skyldu seljanda til úrbóta ef seld þjónusta er haldin galla. Samkvæmt 1. mgr. 11. gr. getur neytandi krafist þess að seljandi bæti úr göllum nema það valdi seljanda þjónustunnar óhæfilega miklum kostnaði eða verulegu óhagræði. Ef seljandi bætir úr galla á þjónustu er honum einungis heimilt að krefja neytanda um þá greiðslu fyrir þjónustuna sem honum hefði borið að greiða ef þjónustan hefði í upphafi verið innt af hendi rétt og gallalaus, sbr. 1. mgr. 12. gr. þkpl. Kærunefndin álítur að seljanda hafi því ekki verið rétt að krefjast greiðslu að fjárhæð 100.235 krónur vegna viðgerðar í ágúst 2017. Af reikningnum má þó ráða að fleira hafi verið gert heldur en að bæta úr galla á þjónustunni. Skipt var um olíu og síu á mótör, smurt í koppa og bætt á rúðupiss sem álitsbeiðandi greiddi

samtals 16.348 krónur fyrir. Álítur kærufndin að seljanda beri því að endurgreiða álitsbeiðanda 83.887 krónur.

**VII**

**Álitsorð**

Seljanda, Y, ber að greiða álitsbeiðanda, X, 83.887 krónur.

---

Áslaug Árnadóttir  
formaður

---

Jón Rúnar Pálsson

---

Ívar Halldórsson