

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 26. október 2016 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-87/2015:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 26. nóvember sl. bað X, hér eftir einnig nefnd álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna ágreinings um viðgerðarþjónustu, sem hún keypti af Y, hér eftir einnig nefnt seljandi. Álitsbeiðandi krefst þess að seljandi endurgreiði sér að hluta útlagðan kostnað vegna þjónustunnar.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 10. nóvember 2015, gaf kæruneftndin seljanda kost á andsvörum og frest til þess að skila þeim til 24. nóvember. Engin frekari gögn bárust nefndinni. Með bréfi, dags. 5. september sl., var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni og gögnum sem henni fylgdu kemur m.a. fram að álitsbeiðandi hafi farið með bifreið sína, xx-000, til viðgerðar hjá seljanda vegna kúplingar og hafi bifreiðin verið ökufær fyrir viðgerðina, en ekki eftir hana. Af einhverjum sökum, sem ekki liggja fyrir í álitsbeiðni, var bifreiðin færð frá seljanda á umboðsverkstæði meðan að á viðgerð fór fram, án þess að álitsbeiðanda væri tilkynnt um það, um ástæður þess eða um að hún þyrfti að greiða fyrir skoðun umboðsverkstæðisins á bifreiðinni. Skv. reikning frá seljanda, dags. 3. september 2015, var skipt um kúplinguna hinn 28. ágúst s.á. og greiddi álitsbeiðandi kr. 81.960 fyrir viðgerðina og taldi það lokagreiðslu. Síðar fékk álitsbeiðandi sendan reikning frá umboðsverkstæði, dags. 10. september 2015 að fjárhæð kr. 51.782. Á reikningnum kemur fram að bifreið álitsbeiðanda hafi komið frá nefndum seljanda í bilanaleit vegna kúplingar. Tölvur hafi verið forritaðar upp á nýtt, rætt við framleiðanda um málið, slitbúnaður skoðaður, auk þræls og komist að þeirri niðurstöðu að trúlega væri bilun inn í gaffli kúplingarinnar. Eins kemur fram að bilanaleit hafi verið hætt að ósk álitsbeiðanda. Að sögn álitsbeiðanda hefur hún greitt báða reikningana, en bifreiðin sé enn biluð. Krefst álitsbeiðandi þess að hún fái síðari reikninginn endurgreiddan og hluta af fyrri reikningnum. Meðfylgjandi álitsbeiðni er afrit af téðum reikningum

IV

Niðurstaða kæruneftndarinnar

Kæruneftnd 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 kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa. Ágreiningur aðila fellur undir nr. 42/2000 um þjónustukaup.

Seljandi hefur ekki sent kæruneftndinni andsvör og verður að því er atvik málsins varðar að byggja á því sem kemur fram í þeim gögnum sem álitsbeiðandi hefur sent nefndinni.

Eins og að framan er rakið fór álitshandandi með bifreið sína xx-000 til viðgerðar hjá seljanda í ágústlok 2015. Umrædd bifreið er af gerðinni Peugeot 107, fyrst skráð 5. desember 2007. Ástæða þess að álitshandandi fór með bifreiðina til seljanda var bilun í kúplingu. Álitshandandi segir að seljandi hafi framkvæmd viðgerð á kúplingunni og rukkað hana kr. 81.960 fyrir þá viðgerð. Þá hafi henni einnig borist á síðara stigi reikningur vegna bilanagreiningar og tölvulesturs umboðsverkstæðis, að fjárhæð kr. 51.782. Samkvæmt frásögn álitshandanda, sem ein er til frásagnar um atvik máls, þar sem seljandi hefur kostið að veita ekki andsvör, var álitshandandi ekki upplýst um ástæður þess að bifreiðin var send til umboðsverkstæðis, né að hún kynni að bera af því kostnað. Þá hafi viðgerð seljanda einnig verið ófullnægjandi. Álitshandandi segist nú sitja upp með reikninga, samtals að fjárhæð kr. 133.742, sem hún hafi greitt, fyrir ófullnægjandi viðgerð.

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. Skyld er að veita allar upplýsingar og leiðbeiningar um vinnu verks með hagsmuni neytanda fyrir augum.“

Að teknu tilliti til þess sem að framan er rakið, telur kærufndin 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, auk þess sem seljandi virðist ekki hafa uppfyllt skyldu sína til að veita upplýsingar og leiðbeiningar um vinnu verksins, með hagsmuni álitshandanda í huga. Var því þjónusta seljanda haldinn galla í skilningi 1. og 5. tölul. 1. mgr. 9. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup.

Álitshandandi hefur krafist þess að seljandi endurgreiði sér viðgerðina að hluta. Í ljósi þess að álitshandandi hefur greitt fyrir þjónustuna og að annar þeirra tveggja reikninga sem ágreiningur er um stafar frá þriðja aðila, sem ekki er aðili að þessu máli, er rétt að líta á kröfu álitshandanda sem bótakröfu skv. 15. gr. Eru bætur rétt metnar kr. 70.000 og er þá gert ráð fyrir að viðgerð seljanda hafi með öllu verið álitshandanda gangslaus.

Umtalsverður dráttur hefur orðið á afgreiðslu máls þessa fyrir nefndinni. Meginástæða dráttarins er sú að á tímabilinu 6. júlí til 19. október 2016 var kærufndin óstarfhæf sakir þess að skipun nefndarmanna hafði ekki verið endurnýjuð. Þeir einstaklingar sem áður höfðu haft skipun til starfa í nefndinni voru því umboðslausir og höfðu ekki heimild til að sinna nefndarstörfum.

V

Álitsorð

Seljandi, Y, greiði álitsbeiðanda, X, kr. 70.000.

Pétur Örn Sverrisson
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hrannar Már Gunnarsson