

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 7. maí 2014 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-114/2013:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 16. desember sl. bað X, hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar 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 bæti úr gallanum á sinn kostnað.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 2. janúar sl., gaf kæruneftndin seljanda kost á andsvörum og frest til þess að skila þeim til 16. janúar. Engin andsvör bárust og engin frekari gögn bárust nefndinni. Með bréfi, dags. 5. maí, var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni og gögnum sem henni fylgdu kemur fram að í maí 2013 keypti álitsbeiðandi viðgerðarþjónustu af seljanda fyrir samtals kr. 148.906. Var um að ræða viðgerð á bifreiðinni xx-000 þar sem skipt var um lok á vatnsgangi bifreiðarinnar sem og pakkningu á olíupönnu o.fl. Að sögn álitsbeiðanda taldi hann að seljandi hefði sett frostlögur á bifreiðina enda hafi viðgerðin snúist um að lagfæra vatnsleka í vél bifreiðarinnar auk þess sem skv. reikningi hefði álitsbeiðandi greitt fyrir kaup á frostlegi. Taldi álitsbeiðandi því að frostlögur væri á bifreiðinni og að hann væri í lagi. Segir álitsbeiðandi að eftir viðgerðina hafi hann notað bifreiðina lítið og geymt hana inn í bílskúr. Hinn 14. desember hafi hann hinsvegar ekið bifreiðinni í Borgarnes. Á leiðinni þangað hafi forðabúr vatnskassa bifreiðarinnar frosið með þeim afleiðingum að búrið sprakk og kælikerfi bifreiðarinnar hætti að virka. Segist álitsbeiðandi hafa stöðvað bifreiðina um leið og þetta gerðist og því hafi vélin ekki farið yfir hitamörk skv. mæli. Við skoðun hafi síðan komið í ljós 10 cm löng sprunga á forðabúri en aðrar skemmdir ekki verið sjáanlegar á forðabúrinu. Segir álitsbeiðandi að samkvæmt upplýsingum frá sérfræðingum sé ekki ólíklegt að frekari skemmdir muni koma í ljós síðar á kælikerfinu.

Í kjölfar þessa hafði álitsbeiðandi samband við seljanda og óskaði eftir því að hann gerði við forðabúrið og bæri kostnað af því að koma bifreiðinni til viðgerðar. Segir álitsbeiðandi að seljandi hafi skoðað málið og síðan hafnað því að hann bæri ábyrgð á tjóninu. Vísaði seljandi til þess að þegar viðgerðin á kælikerfi bifreiðarinnar var framkvæmd hafi hann aðeins bætt 2 lítrum af frostlegi á kælikerfið og því væri líklegt að sá frostlögur sem fyrir var á bifreiðinni hefði verið of veikt blandaður. Á því taldi seljandi sig ekki geta borið ábyrgð og taldi því þjónustu sína ekki haldna galla. Segist álitsbeiðandi vera ósammála þessari niðurstöðu seljanda og gerir þá kröfu að seljandi lagfæri forðabúrið og beri kostnað af því að koma bifreiðinni á verkstæði. Þá krefst álitsbeiðandi þess að seljandi greiði sér útlagðan kostnað vegna kaupa á nýju forðabúri.

Meðfylgjandi álitsbeiðni var afrit af reikningi vegna kaupa á viðgerðarþjónustu af seljanda, dags. 21. maí 2013 að fjárhæð kr. 148.906 ásamt myndum af svoneftndu forðabúri í kælikerfi bifreiðarinnar.

IV

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.

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

Sem fyrr greinir snýst ágreiningur aðila um viðgerð sem seljandi framkvæmdi á bifreið álitsbeiðanda í maí 2013. Telur álitsbeiðandi að hann hafi mátt vænta þess að seljandi gengi þannig frá viðgerðinni að nægur og nothæfur frostlögur væri á kælikerfi bifreiðarinnar að viðgerðinni lokinni. Svo hafi hins vegar ekki verið og hafi forðabúr kælikerfis bifreiðarinnar því sprungið í frosti hinn 14. desember. Telur álitsbeiðandi því að viðgerð seljanda hafi verið gölluð og því sé honum skylt að lagfæra kælikerfi bifreiðarinnar að nýju, ásamt því að bera kostnað af því að koma bifreiðinni á verkstæði, sem og að endurgreiða álitsbeiðanda þann kostnað sem hann hafi þurft að bera við kaup á varahlut.

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 víkur 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,“

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 hagsmunum neytanda fyrir augum.“

Umrætt ákvæði laganna, þar sem vísað er til fagþekkingar, er vísiregla sem verður að túlka með hliðsjón 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.

Samkvæmt framlögðum reikningum í málinu vegna hinnar hinnar umdeildu viðgerðar snérist viðgerð seljanda að litlu leyti um lagfæringu á kælikerfi bifreiðarinnar. Í raun verður ekki annað ráðið af reikningum en að seljandi hafi sett nýtt lok á kælikassa bifreiðarinnar, en ekki átt við kælikerfi hennar að öðru leyti. Það að seljandi hafi ekki gengið úr skugga um að kælivökvi á bifreiðinni væri örugglega í lagi getur því, að mati kærunefndarinnar, ekki talist andstætt góðum viðskiptaháttum skv. 1. mgr. 4. gr. laganna, enda hafi viðgerð seljanda tekið að svo litlu leyti til kælikerfis bifreiðarinnar að ekki var ástæða til að ætla að seljandi léti kælikerfi bifreiðarinnar sig sérstaklega varða. Er það því mat kærunefndarinnar að viðgerðarþjónusta seljanda hafi ekki verið haldin galla í skilningi 1. mgr. 9. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup og verður því að hafna kröfum álitsbeiðanda. Þá telur kærunefndin rétt að benda á að þekkt er í bifreiðum af þeirri gerð sem hér um ræðir, að forðabúr í

kælikerfum véla þeirra springi eftir endilöngu. Mun það stafa af framleiðslugalla í forðabúrunum.

V

Álitsorð

Kröfum álitsbeiðanda, X, er hafnað.

Pétur Örn Sverrisson
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir