

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 7. maí 2014 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-118/2013:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 20. desember sl. bað X, hér eftir einnig nefnd álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna galla sem hún telur vera á viðgerðarþjónustu vegna bifreiðar, sem hún keypti af Y, hér eftir einnig nefnt seljandi. Álitsbeiðandi krefst þess að seljandi greiði sér skaðabætur.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 3. janúar sl., gaf kæruneftndin seljanda kost á andsvörum og bárust þau hinn 15. janúar. Með bréfi, dags. 21. janúar, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og frestur til þess til 6. febrúar. Engin frekari gögn bárust nefndinni. Með bréfi, dags. 6. 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 hinn 26. september 2013 fór álitsbeiðandi með bifreið sína xx-000 á verkstæði á [stað utan af landi] í kjölfar þess að vélarljós í mælaborði bifreiðarinnar kviknaði. Var bifreið álitsbeiðanda af gerðinni Skoda Octavia Ambiente, árgerð 2007. Á verkstæðinu var bifreiðin tengd við tölvu og síðan haft samband við seljanda sem rekur umboðsverkstæði fyrir Skoda bifreiðar. Segir álitsbeiðandi að sér hafi verið sagt að ef ljósið kviknaði aftur ætti hún að hafa samband. Ljósið kviknaði daginn eftir verkstæðisheimsóknina og lét álitsbeiðandi vita af því. Í kjölfarið hafði starfsmaður seljanda samband við hana og bókaði fyrir hana tíma fyrir bifreiðina í Reykjavík hinn 18. október. Gaf starfsmaður seljanda álitsbeiðanda þær upplýsingar að í lagi væri að aka bifreiðinni frá [stað utan af landi] og á verkstæðið í Reykjavík, þrátt fyrir að áður nefnt vélarljós logaði. Tók seljandi við bifreið álitsbeiðanda kl. 08:00 að morgni 18. október og tveimur tímum síðar var viðgerð lokið. Segist álitsbeiðandi hafa greitt kr. 20.330 fyrir viðgerðina. Að viðgerð lokinni segist álitsbeiðandi hafa ekið bifreiðinni í Borgartún, þaðan upp í Hraunbæ og svo í Garðheima í Breiðholti. Úr Garðheimum í Garðabæ, þá aftur í Borgartún, upp í Kringlu og síðan í Bauhaus. Kl. 16:30 segist álitsbeiðandi hafa verið að aka frá Bauhaus þegar bifreiðin hafi bilað. Heyrst hafi óvenjulegt hljóð og hafi álitsbeiðandi þá stöðvað bifreiðina og dregið á henni. Var bifreiðin dregin aftur á verkstæði seljanda til bilanagreiningar. Hinn 22. október hafði starfsmaður seljanda samband við álitsbeiðanda og sagði henni að stimpill og stimpilstöng í vél bifreiðarinnar væru brotin. Skipta þyrfti um blokk og líklega einnig um hedd, og áætlaður kostnaður við viðgerð á blokkinni væri kr. 650.000. Segist álitsbeiðandi hafa spurt starfsmann seljanda hvort verið gæti að mistök hefðu verið gerð í viðgerðinni hinn 18. október, en starfsmaðurinn mun hafa þvertekið fyrir það. Segir álitsbeiðandi að sér hafi þótt viðgerðin nokkuð dýr og því ákveðið að kanna aðrar leiðir til að lagfæra bifreiðina og m.a. haft samband aftur við verkstæðið á [stað utan af landi]. Starfsmaður þess verkstæðis hafi bent henni á að hafa aftur samband við seljanda og óska eftir því að seljandi endurskoðaði fyrri ákvörðun sína um ábyrgð á biluninni, þar sem afar

óvanalegt væri að stimplar og stimpilstangir gæfu sig með þessum hætti. Benti starfsmaður verkstæðisins á [stað utan af landi] einnig á, að mögulega hefði vökvi lekið ofan í strokk í vél bifreiðarinnar þegar hún var til viðgerðar hjá nefndum seljanda sem hafi síðan leitt til þess að stimpilstöngin bognaði. Var aftur haft samband við seljanda og óskað eftir því að hann endurskoðaði ákvörðun sína. Fékkst það svar frá starfsmanni seljanda að hrein og klár tilviljun eða óheppni hefði valdið því að vélin hefði gefið sig nokkrum klukkustundum eftir viðgerðina. Í viðgerðinni hafi verið skipt um vír við spjaldhús og sé með öllu útilokað að sú viðgerð hefði getað haft þær afleiðingar að stimpilstöng og stimpill brotnuðu. Í kjölfar þessa var gert við bifreið álitsbeiðanda á verkstæði á [stað utan af landi] og greiddi álitsbeiðandi kr. 965.260 fyrir þá viðgerð, en hluti af viðgerðarkostnaði var vegna annara atriða en bilunar í vél.

Gerir álitsbeiðandi þá kröfu að seljandi beri kostnaðinn af þeim hluta viðgerðarinnar er tók til vélar bifreiðarinnar., þ.e. er kr. 831.225. Meðfylgjandi álitsbeiðni er afrit af reikningum vegna framangreindra viðgerða og verkstæðisheimsóknna og afrit af tölvupóstsamskiptum aðila.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda segir m.a. að komið hafi verið með bifreiðina í bilunargreiningu hjá seljanda hinn 18. október sl. Bifreiðin hafi þá verið ekin 107.163 km. Mun bifreiðin hafa verið bilanagreind, í ljós komið að villa kom upp vegna „Intake flapmotor V-157“ og var í kjölfarið gert við skemmda víra við spjaldhús. Segir seljandi að bifvélavirki sá sem vann verkið stafðesti að ekki hafi verið notaður neinn vökvi við viðgerðina. Vírarnir sem gert var við séu staðsettir nálægt gírkassa bifreiðarinnar og ekkert hafi verið unnið nálægt loftinntaki vélarinnar. Hinn 22. október hafi bifreiðin aftur verið bilanagreindur hjá seljanda. Bifreiðin var þá ekin 107.221 km. Þegar olúpanna var tekin niður kom í ljós brotin stimpilstöng á fjórða stimpilhólfi. Segir seljandi að ekki hafi verið hægt að finna neina augljósta ástæðu fyrir biluninni og engin tengsl hafi fundist við fyrri viðgerð þrátt fyrir að bifreiðinni hefði aðeins verið ekið 58 km eftir fyrri viðgerðina og þar til hún bilaði. Ítrekað er að enginn vökvi hafi veirið notaður við viðgerðina og því útilokað að vökvi hafi runnið inn á stimpla bifreiðarinnar þegar gert var við hana hinn 18. október. Segir seljandi að ef mögulegt hefði verið að sýna fram á að mistök hefðu verið gert hjá verkstæði hans, hefði seljandi tekið á sig allan kostnað vegna afleiðinga þeirra mistaka. Hins vegar segist seljandi ekki geta séð að hann beri neina ábyrgð á því að stimpilstöngin í vél bifreiðarinnar hafi brotnað og hafnar seljandi því að taka þátt í kostnaði álitsbeiðanda vegna viðgerða á vél bifreiðarinnar.

V

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 nr. 42/2000 um þjónustukaup.

Við afgreiðslu málsins hefur kærunefndin leitað aðstoðar sérfræðings, sbr. heimild í 2. mgr. 4. gr. reglugerðar nr. 766/2006.

Eins og að framan er rakið keypti álitsbeiðandi viðgerðarþjónustu af seljanda hinn 18. október sl. fyrir kr. 20.330 vegna bifreiðar sinnar xx-000, en bifreiðin er af gerðinni Scoda Octavia Ambiente, árgerð 2007. Var viðgerð á bifreiðinni lokið kl. 10 hinn 18. október en kl. 16 sama dag, eftir að álitsbeiðandi hafði ekið bifreiðinni tæpa 60 km, bilaði hún. Við bilanagreiningu hjá seljanda hinn 22. október kom í ljós að stimpilstöng í vél bifreiðarinnar

var brotin. Í máli þessu heldur álitsbeiðandi því fram að viðgerð seljanda hinn 18. október hafi verið haldin galla og sá galli hafi leitt til þess að stimpilstöng í vél bifreiðarinnar brotnaði seinna sama dag og viðgerðin var framkvæmd. Þessum fullyrðingum álitsbeiðanda hefur seljandi með öllu hafnað og haldið því fram að engin tengsl séu milli viðgerðarinnar og þeirrar bilunar sem síðar kom upp, en í viðgerðinni hafi verið gert við víra nálægt gírkassa bifreiðarinnar, sem sé í engum tengslum við vél hennar.

Fjallað er um galla í 9. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup en þar segir m.a. að seld þjónusta sé gölluð ef:

„1. árangur af unnu verki stenst ekki kröfur skv. 4. gr. eða seld þjónusta viku frá almennum öryggiskröfum, sbr. 5. gr., [...]“

Í 1. mgr. 4. gr. laganna, sem vísað er til í 1. tölul. 1. mgr. 9. gr., 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. Væri svo háttáð að viðgerðarþjónusta sú er seljandi veitti álitsbeiðanda í tengslum við bifreið hennar hinn 18. október hefði haft þær afleiðingar að stimpilstöng í vél bifreiðar álitsbeiðanda brotnað, teldist viðgerðarþjónusta seljanda ekki samræmast þeim kröfum sem gerðar eru í 4. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup og viðgerð seljanda því haldin galla í skilningi 1. tölul. 1. mgr. 9. gr. laganna. Kærunefndin fær hins vegar ekki ráðið af framlögðum gögnum í málinu að nokkur tengsl séu milli þeirrar viðgerðar sem seljandi framkvæmdi á bifreiðinni hinn 18. október og þeirrar bilunar sem kom síðan upp í vél bifreiðarinnar síðla sama dag. Verður kærunefndin því að hafna kröfum álitsbeiðanda.

VI Álitsorð

Kröfum álitsbeiðanda, X, er hafnað.

Pétur Örn Sverrisson
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir