

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 13. desember 2007 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-31/2007:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 23. ágúst sl. bað X, hér eftir nefnd álitsbeiðandi um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna viðgerðar sem fyrirtækið Y, framkvæmdi á jeppa hennar á tímabilinu frá 1. febrúar til 21. nóvember árið 2006. Álitsbeiðandi vill fá viðurkenningu á því að viðgerðinni hafi verið ábótavant og að Y beri að greiða kostnað við lagfæringar á henni. Þá vill álitsbeiðandi fá bætur fyrir afnotamissi þar sem viðgerðin hafi tekið óeðlilega langan tíma. Álitsbeiðandi miðar kröfu sína um afnotamissi við leigu á bílaleigubíl í 7 mánuði samtals kr. 644.750.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Kæruneftndin ritað álitsbeiðanda bréf 3. september sl. og óskaði eftir ákveðnum útskýringum á efni álitsbeiðninnar. Álitsbeiðandi svaraði nefndinni með bréfi, dags. 20. september sl., sem hún móttók daginn eftir

Kæruneftndin gaf Y kost á andsvörum með bréfi, dags. 25. september sl., og bárust nefndinni andsvörin 6. október sl.

Álitsbeiðanda voru send andsvörin til upplýsingar með bréfi, dags. 11. október sl., og bárust athugasemdir frá honum sem eru dags. 16. október. Bifreiðin var skoðuð af fagmanni 24. nóvember sl. Aðilum var tilkynnt með bréfi, dags. 27. nóvember sl., að málið hefði verið tekið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Bifreið álitsbeiðanda er jeppi árgerð 1997. Bifreiðin lenti í umferðaróhappi 10. nóvember 2005. Af myndum að dæma urðu á bifreiðinni verulegar skemmdir. Bifreiðin var einungis ábyrgðartryggð. Af myndum að dæma hefur yfirbygging bifreiðarinnar þó beyglast töluvert. Af myndum að dæma er ákoma mest á bifreiðina hægra megin að framan og hefur þak yfir farþegasæti þar lagst mikið saman. Álitsbeiðandi kvaðst í upphafi ekki muna hversu mikið bifreiðinni hefði verið ekið á þessum tíma, en í athugasemdum til nefndarinnar frá 16. október sl. segir að það muni hafa verið rétt innan við 200.000 km. Verkstæðið Y tók að sér að gera við bifreiðina og var hún þar til viðgerðar á tímabilinu 1. febrúar til 21. nóvember árið 2006 eins og fyrr greinir. Álitsbeiðandi segir að bifreiðin hafi verið mjög vel með farin og því hafi hún ákveðið að láta gera við hana á óaðfinnanlegan hátt en það hafi Y lofað að gera. Þó hafi verið sagt að vegna anna væri ekki hægt að hefja vinnu við viðgerðina þegar í stað sem álitsbeiðandi kveðst hafa áttað sig á og sýnt skilning. Þó ekki svo að hún hygðist bíða í 9 mánuði eftir að viðgerðinni lyki. Að tveimur mánuðum liðnum hafi hún farið að ýta á eftir því að verkið yrði unnið en því hefði átt að vera hægt að ljúka á þeim tíma. Álitsbeiðandi segir

að sér hafi verið sagt viku eftir viku að bifreiðin væri að vera tilbúin og þannig hafi mánuðirnir liðið.

Hinn 25. júní 2007 framkvæmdi Z, starfsmaður A, söluskoðun á bifreiðinni. Í henni er tilgreint það sem laga þurfi og í álitsbeiðninni er miðað við að um sé að ræða þá galla sem á viðgerð bifreiðarinnar séu. Í bréfi nefndarinnar til álitsbeiðanda frá 2. september sl. er bent á að um 9 ára gamla bifreið sé að ræða og óskað eftir upplýsingum um það hvort eitthvað af því sem getið hafi verið um í skýrslu Z gæti hafa verið að bifreiðinni áður en hún fór í viðgerð og eigi þá eftir að gera við. Í svarbréfi sínu segir álitsbeiðandi að hún hafi farið fram á það við Z að hann lagaði formið á skýrslu sinni og skýrði ýmis atriði með nánari hætti. Svarbréfinu fylgdi ný skýrsla Z sem er svohljóðandi en tölur eru settar við hvert einstakt atriði:

- „Ástandsskoðun eftir viðgerð á tjóni eftir veltu, úttekt á viðgerð. Bifreiðin er 9 ára gömul og er tekið tillit til þess.
1. Mikið skrölt er í topplúgu eftir viðgerð, eitthvað er laust og lista vantar vinstra megin í sleða.
 2. Takkar virka ekki rétt og eru tengingar þá vitlausar.
 3. Festing á vinstra aðalljósi eru brotnar fyrir stefnuljósa festingu, ljós brotnuðu í tjóni og var þeim skipt út fyrir önnur að sögn eiganda, ekki hefur verið gert við ljósin.
 4. Mælaborð er laust og mikið skrölt er í akstri mun meira en eðlilegt þykir, mælaborð var tekið úr við viðgerð og er þá sennilegast að það hafi ekki verið gengið nægilega frá festingum.
 5. Mælaborð var tekið úr bifreiðinni og það málað, en var bara málað til hálf og sést það bersýnilega og með röngum lit eða sem kallast með glæru en bara málað hálf.
 6. Smellur í miðstokk vantar, miðstokkur er fyrir miðju mælaborði.
 7. Stilla þarf hægri framhurð að ofan, fellur ekki rétt.
 8. Ryðskemmdir eru farnar að myndast framan á topp, nýr toppur var settur á bifreiðina eftir tjónið hjá umræddu verkstæði, óeðlilegt er að ryðskemmdir fari að myndast eftir svo skamman tíma.
 9. Skemmdir eru í plasti við framrúðu við staf vinstra megin og stafar það af því að skipt var um framrúðu í bifreiðinni. Ekki er unnt að tilgreina viðgerðarkostnað að svo stöddu því mikil vinna getur farið í topplúgu og mælaborðsviðgerð.“

Álitsbeiðandi segir að tjón sitt hafi aðallega verið fólgið í því að hún hafi verið bíllaus á meðan viðgerðinni stóð. Hugsanlega hefði hún tekið á leigu bíl en vegna loforðanna um að bílinn yrði tilbúinn innan skamms hafi hún ekki gert það. Af þessum sökum sé erfitt að setja fram ákveðna tölu um tjónið. Rétt geti verið að miða við kostnað af leigu ódýrrar bílaleigubifreiðar í sjö mánuði og miða við að viðgerðin hafi tekið tvo mánuði. Til vara megi miða við að tjónið verði metið að álitum en augljóst sé að tjón verði þegar um afnotamissi í marga mánuði sé að ræða.

Álitsbeiðandi lét fylgja bréfi sínu tölur frá bílaleigunni H um kostnað við að taka á leigu bifreið mánuðina apríl til nóvember, væntanlega á árinu 2007, og nemur sá kostnaður kr. 644.750 eins og fyrr segir.

Andsvör gagnaðila

Andsvör Y eru í svohljóðandi tölusettum liðum:

1. Mikið skrölt í topplúgu. Í samsetningu kom í ljós að ýmsir hlutir í búnaði topplúgunnar höfðu skemmt talsvert mikið eins og við mátti búast eftir svona tjón. Sumir hlutir voru keyptir nýir en þar sem varahlutir í þennan búnað kosta talsverða peninga var brugðið á það ráð að reyna að laga annað að beiðni B, sem er faðir eiganda bifreiðarinnar og viðsemjandi okkar. Þar sem þetta er viðkvæmur búnaður var honum gert það ljóst að hugsanlega væri ekki um fullnægjandi viðgerð að ræða og vildi hann láta reyna á það.
2. Listi v/m í topplúgu. Þar sem B sá um alla varahlutaöflun var honum tjáð á lokadögum viðgerðarinnar að þennan lista vantaði. Listinn hafði ekki borist okkur í hendur þegar bíllinn var sóttur. Þrátt fyrir ábendingar okkar um að hlutinn vantaði.
3. Takkar í topplúgu. Okkur rekur ekki minni í annað en að allt hafi virkað eðlilega þegar bíllinn fór frá okkur. Það telst vera ólíklegt að ekki hafi verið könnuð virkni topplúgu þegar hún var sett saman. Einnig er tómlæti af hálfu verkkaupa að kvarta mörgum mánuðum seinna yfir hlut sem liggur beinast við að sé prófaður á hverjum degi.
4. Þvingun í topplúgu gæti orsakast af sömu orsökum og í fyrsta lið.
5. Vatnsleki inn um h/afturhurð. Hugsanlega stillingaratriði. Í einstaka tilfellum eftir tjón af þessari stærðargráðu þarf að stilla hurðir og þess háttar eftir að bifreiðin hefur verið keyrð í einhvern tíma.
6. Festing á vinstra aðalljósi. Aðalljósin skemmdust í tjóninu og kom í ljós að annað ljósið var gjörónýtt og var B beðinn um annað ljós, sem hann kom svo með eftir nokkra daga, en þá vildi ekki betur til en að ljósið sem hann hafði fengið á partasölu var lítið skárna en það ljós sem fyrir var. Bað hann okkur þá að reyna að gera gott úr því, sem við svo gerðum.
7. Mælaborð laust h/megin. Þegar mælaborðið var tekið úr bifreiðinni kom í ljós að það hafði laskast talsvert. B var sýnt mælaborðið og ákvað hann að fara með það í plastviðgerð. Þegar svo mælaborðið kemur aftur til okkar úr viðgerð er það ómálað og í það vantar festingar sem við sýnum honum, en hann vill að við setjum það í þó honum sé fullljóst að þetta sé ekki eins og best verði á kosið.
8. Mikið skrölt frá mælaborði í akstri. Hér á það sama við og í lið sjö.
9. Mælaborð tvílitt, hálfmálað. Eins og kemur fram hér að framan fór B með mælaborðið í viðgerð annað og er ástæðan sú að við tökum ekki að okkur plastviðgerð á svona hlutum. Þegar hann biður okkur um að mála mælaborðið er honum gert það fullljóst að þetta er eitthvað sem við berum ekki ábyrgð á enda um tilraun að hjá okkur að ræða hvað varðar lit og aðferðarfræði. B var kunnugt um viðgerðina á mælaborðinu og reiknaði hann með því að eigandi bifreiðarinnar myndi skipta því út síðar. Ekki var rukkað fyrir málningu á mælaborði.
10. Smellur í miðjustokk vantar í mælaborð. Hvers vegna þessar smellur vantar er ómögulegt að segja, en ég velti því fyrir mér hvernig það sjáist þar sem það þarf að taka stokkinn úr til að komast að því. Eitt er þó ljóst að þar er ekki ásetningur að hafa sleppt smellunum.
11. Þarf að stilla framhurð að ofan. Sama og í lið fimm.
12. Ryðskemmdir að myndast framan á topp. Þar sem plastið er tekið úr á undan rúðunni tel ég ómögulegt að það hafi skemmt við það. Líklegra er að það hafi skemmt í tjóninu, nóg er að horfa á myndir af bílnum áður en viðgerð hófst til að sjá að það hafi hugsanlega skemmt við tjónið, eða það verið svona fyrir tjónið þar sem skipt hefur verið um framrúðu í bílnum áður, samkvæmt meðfylgjandi viðgerðarskrá.“

Í andsvörunum kemur og fram að tekið hafi verið fram af hálfu viðgerðaraðila í upphafi að kæmi til viðgerðar á bifreiðinni þá „yrði verkið að vera tekið fyrir eins og tími

gæfist til hverju sinni.“ Aldrei hafi verið spurt eða talað um neinn ákveðinn tíma eða skiladag á verkinu. Þá hafi B verið sagt, þegar hann hafi komið með fyrstu varahlutina sem hann hafi keypt á eigin forsendum og ekki í samráði við Y, að það vantaði örugglega upp á að allt væri komið. Verkið hafi verið yfirgripsmikið og það hafi B gert sér ljóst, en hagur verkstæðisins sé að hafa viðgerðartíma sem stýstan. Y hafi verið gerð grein fyrir því að ekki væri um eiginlegan afnotamissi af bílnum að ræða þar sem álitsbeiðandi hafi haft afnot af aukabifreið B.

Þá segir í andsvörunum að í lok verksins sem hafi verið um 6. nóvember 2006 hafi komið í ljós að toppklæðningin sem B hafi komið með hafi verið röng og því hafi þurft að panta aðra. Bifreiðin hafi samt sem áður verið afhent klæðningarlaus. Þegar komið hafi verið með bifreiðina u.þ.b. tveimur vikum seinna til þess að klæðningin yrði sett í hafi sú athugasemd verið gerð við viðgerðina að rispa væri á hvalbaksrist en engar aðrar. Hafi Y gert við rispuna. Á þessum tíma hafi verið auðvelt að gera athugasemdir við viðgerðina og myndi þá hafa verið brugðist við þeim.

Y hafi ekki krafist greiðslu fyrir vinnu við að gera við þá hluti sem að öllu jöfnu hefði verið skipt út fyrir nýja en halda hafi átt varahlutakostnaði í lágmarki.

Kostnaðaráætlun hafi verið gerð að fjárhæð kr. 630.000 auk varahluta og aukaverk sem kynnu að falla til. Verkkaupinn hafi ekki greitt reikninginn fyrr en 22. júní 2007 en ekki hafi hann verið krafinn um dráttarvexti eða greiðslu fyrir aukaverk.

Af hálfu Y sé það harmað að upp hafi komið vandamál vegna bifreiðarinnar. Hægðarleikur hefði verið fyrir álitsbeiðanda að koma með bifreiðina og hefðu þá hurðir verið stilltar og annað það sem sett hafi verið út á viðgerðina. Þeir varahlutir sem ekki hafi borist til viðgerðarinnar eða verið settir í notaðir eða laskaðir fyrir tilstilli verkkaupa séu á hans ábyrgð. Það sé ekki hagur fyrirtækisins að nota notaða hluti eða laskaða og ekki hafi verið ráð fyrir því gert þegar viðgerðin hófst.

Viðgerð sem þessi sé mjög tímafrek og verkkaupa hafi verið gerð grein fyrir því að hún myndi taka langan tíma.

V

Athugasemdir álitsbeiðanda

Í athugasemdum álitsbeiðanda er tekið fram að faðir hennar hafi komið fram fyrir hennar hönd í málinu frá upphafi og átt flest samskipti við Y, þó ekki öll.

Þau hafi strax tilkynnt Y að þau væru ósátt við hvernig hefði verið farið með þau í málinu. Fyrirkomulagið hafi verið þannig að verkstæðið hafi tekið að sér viðgerðina en álitsbeiðandi hafi átt að kaupa varahluti hjá C, en það fyrirtæki hafi sent suma varahlutina beint til verkstæðisins án aðkomu álitsbeiðanda. Þannig hafi einungis verið keyptir varahlutir sem verkstæðið hafi bent þeim á að kaupa. Þeim hafi ekki verið kynnt það með einum eða öðrum hætti að eitthvað gæti verið athugavert við viðgerðina eftir að henni lauk. Til dæmis hafi föður álitsbeiðanda verið sagt að mælaborðið yrði eins og nýtt. Fljótlega hafi verið kvartað við verkstæðið undan göllum á viðgerðinni, t.d. að topplúga væri biluð. Þeim hafi verið sagt að við álitsbeiðanda og föður hennar væri að sakast væri eitthvað að topplúgunni. Fljótlega hafi þau orðið vör við fleira sem verið hafi ábótavant og látið verkstæðið vita af því. Ábyrgðarbréf með kvörtun hafi verið sent verkstæðinu 6. júlí 2007.

VI

Skoðun á vegum kæruneftdarinnar

Bifreiðin var skoðuð af fagmanni og formanni kæruneftdarinnar 24. nóvember sl. Við akstur á malbiki heyrðist lítið sem ekkert skrölt í bifreiðinni en í ljós kom að hún leitaði aðeins til vinstri. Við akstur á ósléttum og holóttum malarvegi heyrðist töluvert skrölt sem ekki var þó meira en búast má við í 10 ára gamalli bifreið. Ekki var hægt að greina í akstrinum hvaðan skröltið kom aðallega. Það virtist þó fremur koma frá afturhluta bifreiðarinnar en topplúgu eða mælaborði. Skrölt frá mælaborði virtist ekki áberandi og ekki meira en búast má við í bifreið sem er þetta gömul. Að akstrinum loknum var farið með bifreiðina á verkstæði þar sem hægt er að framkvæma skoðun í þar til gerðum búnaði.

Við þá skoðun kom eftirfarandi í ljós:

1. Við skoðun og mælingu í skoðunarbraut verkstæðisins kom í ljós að framhjólabúnaður bifreiðarinnar hefur skekkst þannig að vinstra framhjól hallar út að ofanverðu og hægra framhjól inn að sama skapi. Samkvæmt mælingunni rásar bifreiðin til vinstri sem svarar 9 metrum á hvern ekinn kílómetra. Það að bifreiðin leitar til vinstri í akstri þarf ekki að vera afleiðing af þeirri skekkju á hjólabúnaði sem að ofan er lýst.
2. Við mælingu á skrölti kom í ljós að það berst ekki frá topplúgu heldur efri hluta aftari hurðar hægra megin sem gapir frá, afturhlara bifreiðarinnar auk þess sem hávaði verður greindur frá toppinum aftan við topplúguna. Að ofanverðu fellur afturhlerinn ekki nægilega vel að yfirbyggingunni, þannig að nokkurt gap verður. Þess vegna falla gúmmíþéttingar og gúmmípúðar á ofanverðum hleranum ekki nægjanlega að. Vera kann að þetta sé hægt eitthvað hægt að laga með því að stilla hlerann en ákveðnar líkur eru á að þetta stafi af því að skekkja sé á yfirbyggingunni, sem síðar verður vikið að, og af þeim sökum verði þetta ekki lagað að fullu með stillingu einni. Afturhurðin hægra megin gapir svolítið frá yfirbyggingunni að ofan en hana mætti að líkindum stilla þannig að hún félli a.m.k. betur að. Mjög er líklegt að hljóðið frá toppi bifreiðarinnar stafi frá því að hljóðeinangrun vanti neðan á toppinn og hann „vibri“ af þeim sökum. Það hljóð magnist upp við hreyfinguna á hægri afturhurðinni. Þetta ætti enn fremur að vera hægt að laga.
3. Framhurð hægra megin fellur þétt að stöfum að ofanverðu og er því aðeins innar en afturhurðin þar sem þær mætast að ofan. Að neðanverðu er framhurðin utar en afturhurðin og gapir þar nokkuð. Sterkar líkur benda til þess, sbr. það sem segir í 1. og 2. tl. hér að framan, að við óhappið hafi yfirbygging bifreiðarinnar skekkst til vinstri hliðar, einkum framanvert og sé enn ekki rétt. Efri hluti framhurðarinnar fylgir yfirbyggingunni og neðri hluti hennar aftanverðrar spennist því út. Hugsanlegt er að þetta megi laga að einhverju leyti með stillingu á hurðinni en afar ósennilegt að með þeirri aðgerð einni verði staða hurðarinnar eins og hún ætti að vera væri allt með eðlilegum hætti.
4. Vinstra megin á topplúgu vantar lista. Auðvelt er að koma honum fyrir. Topplúgan opnast og lokast en opnast ekki eins mikið og hún ætti að gera væri allt með eðlilegum hætti. Því er um að kenna að mótor opnunarbúnaðarins er ekki rétt stilltur við búnaðinn en tengingar að öðru leyti virðast vera í lagi.

5. Af skoðun á ljósabúnaði bifreiðarinnar að framan sést að gert hefur verið við ljós hægra megin. Festing fyrir stefnuljós vinstra megin er brotin. Ekki er hægt að sjá af hvaða ástæðum það hefur gerst og þá ekki heldur hvenær, þótt líklegast sé að það hafi gerst við óhappið.
6. Ekki var við prófunina hægt að heyra óeðlilegt skrölt í mælaborði bifreiðarinnar miðað við það gerist með þetta gamlar bifreiðir. Hins vegar fellur mælaborðið illa að klæðningu sem er upp með framrúðunni hægra megin. Þar er nokkurt gap sem er til lýta. Mælaborðið virðist sitja eðlilega á sínum stað og er því erfitt að átta sig á því hvað veldur þessu gapi, en líklegt er að þar vanti festingar. Hugsanlega hefur mælaborðið skekkst við áreksturinn. Stokkur í miðju mælaborðinu er hins vegar óeðlilega laus og er ljóst að hann er ekki fullfestur. Sýnilegt er að mælaborðið hægra megin við miðju hefur verið meðhöndlað með glæru efni og er lakkáferð á þessum hluta borðsins. Það er nokkuð áberandi í samanburði við vinstra helminginn. Þessi lakkáferð gerir það að verkum að erfitt er að fullyrða að litamunur sé á milli helminga mælaborðsins.
7. Lítill ryðblettur er fyrir miðju á þaki bifreiðarinnar aftan við plastkantinn sem er um framrúðuna. Erfitt er að segja til um af hvaða ástæðum þessi blettur hefur myndast. Ákveðnar líkur eru þó á að vinnsla undir lakk á þessum stað hafi ekki verið nægilega góð. Þess ber að geta að ekki voru sjáanlegar skemmdir á lakki á þaki bifreiðarinnar að öðru leyti.
8. Sýnileg skemmd er á klæðningu upp með framrúðu bifreiðarinnar að innan vinstra megin. Líklegt er að sú skemmd hafi komið frá verkfæri sem notað hefur verið til þess að taka framrúðuna úr eða síðar, en það er mjög ólíklegt að þessi skemmd hafi orðið við óhappið sem bifreiðin lenti í. Tiltölulega auðvelt ætti að vera að gera við skemmdina.

VI

Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og Y falli undir valdsvið nefndarinnar, sbr. III. kafla laga nr. 87/2006 um breytingu á lögum um lausafjárkaup, lögum um þjónustukaup og lögum um neytendakaup, 1. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 766/2006. Viðskipti aðila falla undir lög nr. 42/2000 um þjónustukaup, sbr. 1. gr. laganna.

Eins og fram kemur í lýsingu á þeirri skoðun sem fram fór á bifreið álitsbeiðanda á vegum kærunefndarinnar, og að framan er lýst, hefur bifreiðin orðið fyrir meiri skemmdum en sýnilega er gert ráð fyrir í álitsbeiðninni. Ekki hefur verið gert við allar þær skemmdir sem leiðir til þess að útilokað er fyrir kærunefndina að taka afstöðu til allra þeirra atriða sem beðið er álits á. Ástæðan er sú að sumt af því sem álitsbeiðandi telur galla á viðgerðinni verður ekki lagað nema mun viðameiri viðgerð fari fram á bifreiðinni en þegar hefur verið framkvæmd. Það er utan verkahrings kærunefndarinnar og þeirra möguleika sem hún hefur að meta hvað fullnaðarviðgerð á bifreiðinni myndi kosta, sbr. 1. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 766/2006, um kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa. Slíkt mat yrði að fara fram á vegum aðila sem álitsbeiðandi og Y kæmu sér saman um eða dómkvaddra matsmanna. Í því tilfelli yrði að fara fram ítarlegri skoðun á bifreiðinni en kærunefndin getur látið framkvæma og kostnaðarmat í framhaldi af því. Verður þannig

ekki heldur í álitum kæruneftndar tekin afstaða til þess hvort álitseibeidandi ætti hugsanlega kröfu á hendur Y vegna slíkrar viðgerðar.

Í gögnum málsins kemur fram að Y hafi gert áætlun um kostnað af vinnu við viðgerðina og áætlað að kostnaðurinn myndi nema kr. 630.000. Verður eðlilega að gera ráð fyrir að álitseibeidanda hafi verið kunnugt um þessa áætlun. Reikningur Y fyrir viðgerðina var nokkru lægri eða kr. 566.973. Verkið var þannig unnið samkvæmt reikningi en ekki samkvæmt tilboði og verður að taka tillit til þess við mat á rétti álitseibeidanda til úrbóta á viðgerðinni. Álitseibeidandi segir í álitseibeidninni að forsenda þess að hún ákvað að láta gera við bifreiðina hafi verið sú að henni yrði komið í sama ástand og hún var í fyrir tjónið. Hvort sem Y hefur fallist á að haga viðgerðinni samkvæmt þeirri forsendu, eða ekki og þrátt fyrir þá upplýsingaskyldu sem á seljanda þjónustu hvílir samkvæmt 1. og 2. mgr. 6. gr. laga nr. 42/2000, telur kæruneftndin sér ekki tækt, sbr. það sem að framan segir, að taka afstöðu til annars en þess sem telja má galla á viðgerðinni sem framkvæmd var miðað við það ástand sem bifreiðin nú er í.

Kæruneftndin mun einnig gefa álit á kröfu álitseibeidanda um afnotamissi.

Réttur álitseibeidanda til úrbóta eða til þess að fá kostnað við úrbætur greiddan af þeim sem viðgerðina framkvæmdi byggist á því hvort verk það sem unnið var telst gallað í skilningi 9. gr. laga nr. 42/2000. Að því er varðar þá galla sem álitseibeidandi telur vera á viðgerð bifreiðarinnar ber að taka fram að í 2. mgr. 11. gr. laga nr. 42/2000, um þjónustukaup, er kveðið á um það að eigi neytandi rétt á því að krefjast úrbóta á göllum á seldri þjónustu getur hann látið bæta úr gallanum á kostnað seljanda þjónustunnar bæti seljandinn ekki úr gallanum innan hæfilegs frests. Eins og samskiptum aðila í þessu máli sýnist hafa verið háttað samkvæmt þeim gögnum er fyrir liggja er niðurstaða kæruneftndarinnar sú að álitseibeidandi eigi þann rétt sem kveðið er á um í framangreindri málsgrein. Álitseibeidandi segist hafa kvartað mjög fljótlega við Y um að gallar væru á viðgerðinni og auk þess að hafa kvartað í ábyrgðarbréfi 6. júlí 2007. Kæruneftndin álitur einnig, eins og aðstæður eru í þessu máli og ástandi bifreiðarinnar háttað, að álitseibeidandi hafi ekki glatað rétti vegna þess að hún hafi ekki kvartað í tæka tíð, sbr. ákvæði 17. gr. laga nr. 42/2000.

Í því sem á eftir segir kemur fram hvaða galla kæruneftndin telur vera á þeirri viðgerð sem framkvæmd var á bifreiðinni og með þeim hætti að afstaða er tekin til þess hvort álitseibeidandi er talinn eiga rétt á því að fá kostnað við úrbætur greiddar.

Kæruneftndin álitur að álitseibeidandi eigi rétt á að reynt verði að stilla hægri hurðir og afturhlera bifreiðarinnar þannig að þær komist í eins réttar skorður og mögulegt er. Eins og fyrir segir er óvíst að það sé mögulegt, alla vega að því er afturhlera og framhurð varðar, nema frekari viðgerð á bifreiðinni fari fram. Sé hægt að lagfæra hurðirnar á þennan hátt myndi það alla vega draga úr því skrölti sem stafar frá afturhlera og aftari hurð hægri megin og hugsanlega minnka það gap sem er við framhurðina hægri megin. Kæruneftndin álitur einnig að álitseibeidandi eigi rétt á að sett verði einangrun í topp bifreiðarinnar, eða hún lagfærð sé hana þar að finna, sem myndi koma í veg fyrir að hávaði berist frá þeim stað.

Kæruneftndin telur, að með tilliti til þess að óumdeilt er að í verkahring föður álitseibeidanda var að útvega varahluti í bifreiðina, og ekki er ástæða til að draga í efa frásögn forsvarsmanns Y að bifreiðin hafi verið tekin úr viðgerð áður en listi var tilbúinn til ísetningar á topplúgu, að álitseibeidandi verði að bera sjálf ábyrgð á því að svo fór. Ísetning listans er einföld og krefst aðeins nokkurra handtaka.

Ekki er að sjá annað að topplúgunni en að mótorinn sé ekki rétt stilltur við opnunarbúnaðinn og er ekki hægt að gera ráð fyrir að það stafi af sliti eða af skemmdunum sem urðu á bifreiðinni. Með þetta í huga telur kærunefndin á álitsbeiðandi eigi rétt á því að opnunarbúnaður topplúgu verði stilltur þannig að lúgan opnast með réttum og eðlilegum hætti.

Það er ljóst að festing á stefnuljósi vinstra megin er brotin. Það er ekki upplýst hvenær eða með hvaða hætti festingin brotnaði. Ekki er hægt að sjá að reynt hafi verið að gera við festinguna og engar forsendur til þess að byggja á því að Y sé um að kenna að festingin er brotin. Hefði Y gert við festinguna með einhverjum hætti hefði vinna við viðgerðina orðið að sama skapi meiri og viðgerðarreikningurinn hærri. Álit kærunefndarinnar er því það að hér sé ekki um galla á viðgerðinni að ræða heldur óunnið verk sem ekki hefur verið greitt fyrir.

Í andsvörum Y kemur fram að mælaborð bifreiðarinnar hafi verið talsvert laskað og faðir álitsbeiðanda hafi ákveðið að fara með það í plastviðgerð. Í ljós hafi komið þegar mælaborðið kom úr þeirri viðgerð að það hafi verið ómálað og í það vantað festingar. Föður álitsbeiðanda hafi verið bent á þetta en hann engu að síður viljað að mælaborðið yrði sett í. Í athugasemdum álitsbeiðanda frá 16. október sl. við andsvör Y er þessu ekki sérstaklega mótmælt en sagt að föður hennar hafi verið sagt að mælaborðið yrði eins og nýtt. Kærunefndin hefur ekki sérstaka ástæðu til þess að draga frásögn Y í efa, en eins og fyrr segir leynir sér ekki að mælaborðið er ekki fullfest. Hér er vissulega ekki um vönduð vinnubrögð að ræða en eins og málið horfir við kærunefndinni telur hún ekki efni til að fella ábyrgð á Y vegna þeirra.

Í andsvörum Y kemur og fram að föður álitsbeiðanda hafi verið gerð grein fyrir því að starfsmenn fyrirtækisins bæru ekki ábyrgð á því hvernig til tækist með málun á mælaborðinu. Með sömu röksemdum og að ofan greinir um mælaborðið telur kærunefndin ekki efni til þess að fella ábyrgð á Y vegna þess hvernig til tókst með lökkunina á mælaborðinu.

Kærunefndin álitur hins vegar að það sé á ábyrgð Y að stokkur fyrir miðju mælaborðsins er ekki fullfestur og eigi álitsbeiðandi rétt á úrbótum vegna þess.

Þótt erfitt sé að átta sig á því af hvaða ástæðum ryðblettur á þaki bifreiðarinnar hefur myndast þykja ekki efni til að kenna steinkasti um. Upplýst er að skipt var um topp á bifreiðinni og hann lakkaður hjá Y. Verður að telja óeðlilegt að ryðblettur myndist svo skömmu eftir viðgerð af þessu tagi fór fram. Það er álit kærunefndarinnar að álitsbeiðandi eigi rétt á að fá bættu viðgerð á þessum ryðbletti.

Sýnileg skemmd er á klæðningu með framrúðu bifreiðarinnar vinstra megin. Af myndum að dæma er harla ólíklegt að þessi skemmd hafi orðið við áreksturinn. Skemmdin lítur þannig út að líklegt er að eitthvert verkfæri hafi komið þar við sögu. Af hálfu Y er því haldið fram að þessi skemmd geti ekki hafa orðið þegar framrúðan var tekin úr bifreiðinni, vegna þess að klæðningin hafi verið tekin burt áður en rúðan var tekin úr. Enda þótt svo kunni að vera þykir verða að byggja á þeim líkum að hún hafi orðið á þeim tíma þegar bifreiðin var til viðgerðar hjá fyrirtækinu. Kærunefndin telur því að álitsbeiðandi eigi rétt á úrbótum á þessari skemmd.

Að framan hefur kærunefndin tekið afstöðu til þess hvern rétt álitsbeiðandi telst eiga til úrbóta á þeirri viðgerð sem Y framkvæmdi á bifreið hennar. Kærunefndin telur ekki þjóna tilgangi að hún geri sundurliðaða grein í álitinu fyrir því hvað hún telur að þær úrbætur, hver og ein, muni kosta. Við mat á heildarfjárhæðinni hefur nefndin engu að

síður reynt að gera sér grein fyrir kostnaði við hverja viðgerð fyrir sig. Á þeim forsendum telur kærunefndin álitsbeiðanda eiga rétt á því að fá greitt frá Y kr. 200.000 vegna þeirra úrbóta sem hún á rétt til að verði framkvæmdar.

Það liggur fyrir að hvorki var gerður samningur á milli álitsbeiðanda og Y né áætlun um það hve langan tíma viðgerðin á bifreiðinni myndi taka. Í bréfi álitsbeiðanda til kærunefndarinnar frá 20. september sl. kemur fram að af hálfu Y hafi því verið lýst að viðgerðin gæti ekki hafist strax vegna anna á verkstæðinu. Álitsbeiðandi kveðst hafa sýnt því skilning en ekki að hún sætti sig við að viðgerðartíminn yrði 9 mánuðir. Álitsbeiðandi telur að viðgerðin hefði ekki átt að taka lengri tíma en 2 mánuði. Álitsbeiðandi segir tjón sitt vegna viðgerðartímans aðallega vera fólgið í því að hún hafi ekki haft bifreið til afnota á meðan viðgerðinni stóð. Af hálfu Y er á það bent að viðgerð af þessu tagi sé mjög tímafrek og hafi verkkaupa verið gerð grein fyrir því strax í upphafi.

Í 1. mgr. 20. gr. laga nr. 42/2000 er kveðið á um að seldri þjónustu skuli vera lokið á þeim sem samið hefur verið um. Hafi ekki verið um það samið eða á annan hátt ákveðið telst dráttur á verkskilum vera til staðar ef seljandi þjónustu skilar ekki af sér verki innan sanngjarns frests eftir að krafa kemur fram um það. Fyrir liggur vottorð frá Y að bifreiðin hafi verið til viðgerðar hjá fyrirtækinu frá 1. febrúar til 21. nóvember 2006. Í álitsbeiðni segir að álitsbeiðandi hafi farið að yta á eftir því að viðgerðinni yrði lokið þegar hún hafði staðið í 2 mánuði. Í athugasemdum álitsbeiðanda og föður hennar frá 16. október sl. segir að þegar maímánuður nálgast hafi þau krafist þess að viðgerðinni yrði lokið enda hafi álitsbeiðandi ætlað að nota bifreiðina um sumarið. Verður að telja þessa fullyrðingu líklega þannig að á þeim tíma hafi komið fram krafa um verklok í skilningi 1. mgr. 20. gr. laga nr. 42/2000. Seljandi þjónustunnar á hins vegar samkvæmt tilvitnaðri lagagrein rétt til sanngjarns frests til þess að ljúka verkinu frá því krafa af þessu tagi kemur fram. Þótt svo sé verður engu að síður að álíta að við verklok 21. nóvember hafi sá frestur verið liðinn fyrir nokkru. Álitsbeiðandi þykir því eiga rétt á nokkrum bótum fyrir afnotamissi, sem þykja hæfilega metnar kr. 150.000.

Álitsorð

Y greiði, álitsbeiðanda, X, kr. 350.000.

Friðgeir Björnsson
formaður

Guðrún Björk Bjarnadóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir