

**M-1/2008 Álit 31. mars 2008**

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

Hinn 31. mars 2008 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-1/2008:

### **I**

#### **Álitaefni og kröfugerð**

Hinn 9. janúar sl. bað X, hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa hans á þjónustu hjá bifreiðaverkstæðinu Y. Álitsbeiðandi segir þjónustuna hafa verið gallaða og valdið sér tjóni á bifreið sem hann vill fá bætt.

### **II**

#### **Málsmeðferð kærunefndarinnar**

Kærunefndin gaf Y kost á andsvörum með bréfi, dags. 14. janúar sl., og var gefinn frestur til þess til 25. janúar. Engin andsvör bárust. Með bréfi, dags. 4. febrúar sl., var aðilum tilkynnt að málið hefði verið tekið til afgreiðslu. Eftir að málið hafði verið tekið til afgreiðslu taldi kærunefndin rétt að afla frekari upplýsinga frá álitsbeiðanda sem hún gerði með bréfi, dags. 11. febrúar. Svör álitsbeiðanda bárust nefndinni 15. febrúar sl.

### **III**

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

Álitsbeiðandi segist ásamt eiginkonu sinni hafa verið eigandi bifreiðarinnar Z frá því í ágúst 2005. Á þessum tíma hafi þau ekið bifreiðinni 40.000 kílómetra og hún verið í smureftirliti hjá bifreiðaverkstæðinu Y. Samkvæmt þjónustubók bifreiðarinnar hafi eldsneytissía verið skoðuð hjá fyrri þjónustuaðila og vatni tappað af henni á 5.000 km fresti og skipt um síuna á 15-20.000 km fresti. Sé það samkvæmt leiðbeiningum í þjónustubókinni. Eftir að Y hafi tekið við smureftirlitinu hafi ekkert verið litið á eldsneytissíuna í 24 mánuði en á þeim tíma hafi bifreiðinni verið ekið 40.000 kílómetra. Olíuverk bifreiðarinnar hafi bilað og hafi orðið að senda það til fyrirtækisins A í Danmörku til viðgerðar sem kostað hafi um kr. 300.000 auk þriggja vikna missis afnota af bifreiðinni. Bilunin verði að fullu rakin til þess að ekkert eftirlit hafi verið haft af hálfu Y með eldsneytissíunni á umræddu tímabili.

Álitsbeiðandi segist hafa verið í góðri trú um það að bifreiðaverkstæðið Y, sem hafi bifvélavirkjameistara sem ábyrgðarmann verkstæðisins samkvæmt 8. gr. iðnaðarlaga, nr. 42/1978, myndi sjá um allt smureftirlit samkvæmt þjónustubók sem í bifreiðinni hafi verið, sbr. 4. gr. og 3.-5. mgr. 9. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup. Y hafi ekki auglýst að einungis hluti smureftirlitsins færi fram á verkstæðinu og ekki hafi honum verið tilkynnt um það, sbr. 6. og 8. gr. laga nr. 42/2000.

Samkvæmt nánari upplýsingum álitsbeiðanda var bifreiðin forskráð 17. maí 2000 en skráningardagur hennar er 21. júlí 2000. Í handbók með bifreiðinni sé undir kaflanum „Viðhald við erfið akstursskilyrði“ ráðlagt að skipta um eldsneytissíu á 20.000 kílómetra

fresti og tappa af henni vatni á 5.000 kílómetra fresti við þau skilyrði sem séu á Íslandi eins og akstur á malarvegum og miklar hitabreytingar. Y hafi notað sömu þjónustubókina og fyrri þjónustuaðili en byrjað færslur á annarri blaðsíðu af ástæðum sem álitsbeiðanda séu ókunnar. Í bifreiðinni sé ekki aðvörunarljós sem gefi til kynna að eitthvað sé athugavert við eldsneytissíuna og ekkert aðvörunarljós hafi kviknað fyrir bilunina í bifreiðinni. Bilunin hafi orðið snögglega 6. október og daginn áður hafi ekkert verið athugavert við bifreiðina. Að morgni 6. október hafi fyrsti snjór vetrarins komið og þá hafi bifreiðin ekki farið í gang. Bifvélavirki hafi verið fenginn til að skoða bifreiðina og hafi hann ályktað að vatn hafi komist í gegnum eldsneytissíuna vegna vanhvirðu á henni og síðan frosið í olíuverkinu. Ekkert hafi verið að þeirri olíu sem keypt hafi verið á bifreiðina. Það hafi verið samdóma álit þeirra sem komið hafi að viðgerð bifreiðarinnar, fyrirtækjanna A, B, D. og E, að bilunin yrði að fullu rakin til þess að eftirlit með eldsneytissíunni hafi ekkert verið af hálfu Y.

Álitsbeiðandi segist óska eftir því að Y greiði honum það tjón sem hann hafi orðið fyrir en því hafi valdið vanræksla fyrirtækisins. Þessari málaleitan sinni hafi verið hafnað af F, tryggingafélagi Y, á þeim forsendum að bifreiðaverkstæðið taki ekki að sér að skoða eða skipta um hráolúsú, þrátt fyrir skýr fyrirmæli um það í þjónustubókinni sem verið hafi í bifreiðinni að skoða eigi hráolúsíuna á 5.000 km fresti og skipta um hana á 20.000 km fresti.

Af gögnum málsins sést að álitsbeiðandi hefur líklega tvisvar sinnum beint kröfum að Y áður en hann leitaði til kærunefndarinnar, en án árangurs.

## VI

### Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og fyrirtækisins 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 og 1.-3. mgr. 1. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup, sem viðskipti aðila falla undir.

Kærunefndin hefur leitað álits sérfróðs aðila samkvæmt heimild í 2. mgr. 4. gr. reglugerðar nr. 766/2006. Að því álit fengnu er það niðurstaða kærunefndarinnar að bilun sú sem varð í bifreið álitsbeiðanda verði rakin til þess að vatn hafi verið í eldsneytissíu bifreiðarinnar sem komist hafi inn á eldsneytiskerfið, frosið þar og valdið þeim skemmdum sem urðu á kerfinu. Er sú niðurstaða í samræmi við það sem álitsbeiðandi segir aðra hafa komist að, sem komið hafi að bilun bifreiðarinnar. Það er ljóst að hjá þessari bilun hefði mátt komast hefði hráolúsían verið hreinsuð eða um hana skipt.

Samkvæmt gögnum málsins skipti bifreiðaverkstæðið G um eldsneytissíu í bifreiðinni 19. nóvember 2005 þegar henni hafi verið ekið 114.322 kílómetra. Eftir það tók Y við smurþjónustu bifreiðarinnar og veitti þá þjónustu í fjögur skipti, síðast 27. júní 2006 en þá hafði bifreiðinni verið ekið 145.820 kílómetra eða rúmlega 31 þúsund kílómetra frá því að síðast hafi verið skipt um eldsneytissíu. Álitsbeiðandi segir bifreiðinni nú hafa verið ekið um 150 þúsund kílómetra.

EKKI liggur fyrir neinn samningur á milli álitsbeiðanda og Y um þá þjónustu sem fyrirtækið tók að sér að veita álitsbeiðanda. Verður því að miða við að um viðskipti þeirra

fari eftir ákvæðum laga nr. 42/2000 um þjónustukaup, en samkvæmt 3. gr. þeirra laga má ekki með samningi víkja frá ákvæðum laganna neytanda í óhag.

Í 1. mgr. 4. gr. laganna segir eftirfarandi:

„Útseld þjónusta, sem veitt er í atvinnuskyni, skal ávallt 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.“

Í 3. tl. 1. mgr. 9. gr. laga nr. 42/2000 segir að það sé galli á þjónustu hafi seljandi hennar ekki veitt neytanda upplýsingar sem hann hafði vitneskju um eða hefði mátt hafa vitneskju um og hafa þýðingu fyrir framkvæmd verksins.

Hvergi sýnist að finna sérstakar reglur um það hvaða verk falla undir það að vera smurþjónusta. Á smurkortinu því sem Y notaði til þess að skrá þjónustu sína við álitsbeiðanda, og fylgdi bifreið hans, er að finna dálka fyrir eftirfarandi: undirvagn, olíuskipti á mótör, ath. gírkassa, olíuskipti á gírkassa, ath. drif, bætt á drif, olíuskipti á drifi, skipt um frostlög, ath. frostlög, rúðuvökvi, skipt um smursíu, skipt um eldsneytissíu, skipt um loftsíu, ath. rafgeymi, ath. hemla og tengsli og smurt í lamir og læsingar. Samkvæmt því smurkortinu sem útfyllt er af Y hefur í þau fjögur skipti sem fyrirtækið veitti álitsbeiðanda þjónustu verið settur kross eða A við eftirtalda liði: undirvagn, olíuskipti á mótör, ath. gírkassa, skipt um frostlög, rúðuvökvi, skipt um smursíu og skipt um loftsíu.

Á þessa dálka smurbókarinnar má líta sem nokkurs konar aðgerðalista sem sá sem þjónustu óskar leggur fram til þess sem þjónustuna veitir. Það er að vísu svo að í ákveðna dálka var merkt af hálfu Y en aðra ekki og má því segja að álitsbeiðanda hefði af þeim sökum átt að vera ljóst hvað var gert og hvað ekki. Þrátt fyrir það verður ekki litið framhjá þeirri skyldu þess sem veitir þjónustu að vinna í samræmi við góða viðskiptahætti og með hagsmuni neytanda fyrir augum, sbr. framannefnda 1. mgr. 4. gr. laga nr. 42/2000. Verður að telja að samkvæmt því beri þjónustuaðila sem Y að vekja athygli þess sem óskar eftir þjónustu á því hvað rétt væri að gera varðandi þá bifreið sem tekin er til smurþjónustu, t.d. ef vart verður við leka á olíu eða annað sem þörf kynni að vera að laga og í ljós kemur þegar bifreiðin er þjónustuð, a.m.k. sé þeirra sérstaklega getið í þeirri smurbók eða þjónustubók sem bifreið fylgir. Eitt af þessu verður tvímælaust að telja atriði eins og skipti eða hreinsun á eldsneytissíu, enda er getið um slík skipti í smurbókinni eins og fyrir greinir. Samkvæmt framansögðu er það álit kærunefndarinnar að Y hefði átt að vekja athygli álitsbeiðanda sérstaklega á því að fyrirtækið hefði ekki skipt um eldsneytissíu eða gera það að eigin frumkvæði að öðrum kosti. Það verður einnig að teljast til fagþekkingar að gera sér grein fyrir því til hvers framleiðandi bifreiðar ætlast í þessum efnunum, en í því tilviki sem hér um ræðir var gert ráð fyrir því að eldsneytissía væri skoðuð á 5.000 km fresti og skipt um hana á 20.000 km fresti. Það hafði fyrri þjónustuaðili bifreiðarinnar enda gert.

Í 25. gr. laga nr. 42/2000 segir eftirfarandi:

„Verði tjón á eignum neytanda þegar verk er unnið eða í tengslum við það eða hlutur sem afhentur hefur verið seljanda þjónustu glatast eða skemmist ber seljanda að bæta það tjón nema hann sanni að hann hafi ekki sýnt af sér vanrækslu.“

Það er álit kærunefndar að samkvæmt þessari grein laga nr. 42/2000, sbr. 3. tl. 1. mgr. 9. gr. laganna, og því sem að framan segir að Y sé skylt að bæta álitsbeiðanda það tjón sem hann varð fyrir vegna þess að ekki var skipt um eldsneytissíu í bifreið hans eða hún hreinsuð. Álitsbeiðandi hefur lagt fram reikninga fyrir viðgerð á eldsneytiskerfi

bifreiðarinnar sem hann krefst að Y greiði sér. Þeir reikningar sýnast samanlagðir vera að fjárhæð kr. 295.204.

Álitsbeiðandi bendir á að meðan á viðgerð stóð hafi hann misst afnot bifreiðarinnar eða í þrjár vikur. Þótt nokkrar líkur séu á að því hafi fylgt einhver kostnaður fram yfir það sem annars hefði fallið til hefði álitsbeiðandi haft afnot bifreiðar sinnar þá hefur engin grein verið gerð fyrir þeim kostnaðarauka og telur kærunefndin því ekki efni til að hún taki afstöðu að því er hann varðar.

## VII Álitsorð

Y greiði álitsbeiðanda, X, kr. 295.204.

---

Friðgeir Björnsson  
formaður

---

Guðrún Björk Bjarnadóttir

---

Hildigunnur Hafsteinsdóttir