

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 27. nóvember 2008 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-66/2008:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 29. september sl. bað X, hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna mistaka sem hann telur hafa verið gerð af hálfu fyrirtækisins Y, við þjónustu við bifreið sína A. Mistökin hafi valdið sér tjóni sem hann vill fá bætur fyrir samtals að fjárhæð kr. 559.341.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 9. október sl., gaf kæruneftndin Y kost á andsvörum sem bárust 22. október. Með bréfi, dags. sama dag, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þær 31. október. Með bréfi, dags. 4. nóvember sl., var aðilum tilkynnt að málið hefði verið tekið til afgreiðslu nefndarinnar.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi kveðst hafa farið með bifreið sína A, árgerð 2004, 22. maí sl. til Y en það fyrirtæki sé viðurkenndur viðgerðaraðili fyrir bifreiðar af þessari tegund. Tilgangurinn hafi verið sá að framkvæmd yrði reglubundin skoðun á bifreiðinni, skipt um olú á sjálfskiptingu og drifum auk annars. Meðan þetta hafi staðið yfir, sem verið hafi í 5 tíma, hafi eigandi verkstæðisins komið að máli við sig og tilkynnt að hann teldi ekki ástæðu til þess að skipta um olú á vél þar sem einungis væri búið að aka bifreiðinni 5.000 km. frá því að síðustu olúskipti hefðu farið fram. Rúmum tveimur mánuðum síðar hafi farið að heyrast einkennileg hljóð í bifreiðinni og olúljós tekið að blikka. Við skoðun hafi komið í ljós að 3 lítra af olú hafi vantað á vélina og stimpilstöng verið brotin. Á þessum tíma hefði bifreiðinni verið ekið 4.167 km eftir að hún hafi verið hjá Y og samtals 74.705 km frá upphafi. Álitsbeiðandi segir sér ókunnugt um hvað hafi getað orsakað bilunina en detti helst í hug að einhver starfsmanna Y hafi byrjað að tappa olú af vélinni en hætt við. Engin merki hafi sést um að olía hafi lekið af bifreiðinni eða vélin brennt olú.

Álitsbeiðandi segist hafa óskað eftir því við Y að kannað yrði hver væri orsök bilunarinnar. Í ljós hafi komið að vélin hafi verið stórskemmd vegna þess að olú hafi vantað á hana og hafi eigandi fyrirtækisins viðurkennt fyrir sér og tveimur öðrum að honum hefði láðst að athuga olú á vél áður en hann hafi tekið þá ákvörðun að skipta ekki um olú. Þetta hafi verið meiri háttar vanræksla að dómi þeirra sem álitsbeiðandi kveðst hafa leitað til. Samkvæmt leiðbeiningum með bifreiðinni sé gert ráð fyrir að skipt sé um olú eftir 15.000 km akstur en þó eitthvað styttri akstur á Íslandi vegna aðstæðna. Álitsbeiðandi kveðst ekki hafa talið sig þurfa að athuga með olú eða bæta við hana þar sem hann hafi gert ráð fyrir að það hefði verið gert með fullnægjandi hætti hjá Y.

Álitsbeiðandi kveðst hafa greitt fyrirtækinu B kr. 364.254 fyrir viðgerðina á vél bifreiðarinnar, en Y hafi ákveðið að senda hana til þess fyrirtækis að sér forspurðum, en ekkert samráð hefði verið haft við sig um það. Þann reikning hefði hann greitt með þeim fyrirvara að hann myndi leggja málið fyrir kærunefnd þjónustu- og lausafjárkaupa. Þá hafi hann þurft að greiða Y reikning að fjárhæð kr. 115.096 og mun sá reikningur vera fyrir vinnu við að taka vélina úr bifreiðinni og setja hana í aftur auk flutnings til Reykjavíkur og aftur til Egilsstaða en sá kostnaður nemur kr. 11.236 af reikningsfjárhæðinni. Álitsbeiðandi vitnar til þess að kostnaður við viðgerð annarrar bifreiðar sem hafi skemmst á svipaðan hátt hafi verið mun minni. Viðgerðina á bifreið sinni segir álitsbeiðandi hafa tekið 7 vikur alls. Gerir hann kröfu um að fá greiddar kr. 80.000 vegna missis afnota í þann tíma.

IV

Andsvör gagnaðila

Af hálfu Y er því lýst að álitsbeiðandi hafi komið með bifreið sína 22. maí sl. í olúskipti á sjálfskiptingu á og drifum og hafi verið framkvæmd „létt 60.000 km skoðun.“ Í C á Egilsstöðum hafi áður verið skipt um olú á bifreiðinni eða þegar búið hefði verið að aka bifreiðinni 55.000 km. Þegar skoðun Y hafi verið lokið hafi álitsbeiðandi spurt að því hvort skipt hefði verið um olú á vél og honum sagt að það hefði ekki verið gert. Honum hefði þá verið sagt að skipta ætti um olú eftir að bifreiðinni hefði verið ekið 2.500 km til viðbótar. Álitsbeiðandi hafi síðan hringt í eiganda Y um verslunarmannahelgina 2. eða 3. ágúst og sagt honum að hann hefði verið að fara í ferðalag að morgni föstudags 1. ágúst og á miðri Fjarðarheiði hefði kviknað smurolíuljós í mælaborði. Hefði hann ákveðið að aka fram á brún Fjarðarheiðar og látið bifreiðina renna niður að gatnamótum Eiða og Egilsstaða og ekið henni þaðan að söluskála N1. Megi ætla að bifreiðinni hafi verið ekið 3-5 km eftir að olúljósið kviknaði. Þá hefði verið réttara að stoppa og mæla olú á mótör. Álitsbeiðandi hafi sagt að hann hefði bætt 3,5 lítrum af olú á mótörinn en olían þó ekki náð hámarki á kvarða.

Við bilanagreiningu 5. ágúst hafi komið í ljós að vél hafi verið mikið skemmd og hafi álitsbeiðanda verið sagt að hún yrði tekin úr og send á Vélaverkstæðið B til viðgerðar sem hann hafi samþykkt. Það hafi verið gert 6. ágúst. Meðan á viðgerðinni hafi staðið hafi álitsbeiðandi margoft hringt í B til þess að fá að vita ástæðuna fyrir því hvers vegna viðgerðin stæði svo lengi en ástæðan hafi verið sú að beðið hafi verið eftir því að fá ódýrari varahluti en umboð bílategundarinnar hefði getað útvegað. Þegar vélin hafi komið 17. september hafi hún verið sett í bifreiðina, hún prufukeyrð og síðan afhent álitsbeiðanda.

Gagnaðili tekur fram í andsvörunum að í þjónustubók bifreiðarinnar standi að olúskipti eigi að framkvæma á 7.500 km fresti og bifreiðareiganda beri að mæla olú á vél á milli olúskipta. Álitsbeiðanda hafi verið sagt að skipta um olú eftir 2.500 km akstur. Það hafi hann ekki gert en ekið bifreiðinni 4.167 km til viðbótar. Því sé mótmælt að einhver starfsmaður Y hafi byrjað að tappa olú af bifreiðinni en hætt í miðjum klíðum. Y geti ekki ábyrgst olúskipti sem aðrir framkvæmi og bifreið álitsbeiðanda hafi síðast komið til olúskipta hjá Y 16. ágúst 2006. Samkvæmt upplýsingum frá verkstæðinu B hafi vélin verið mjög óhrein og smurhringir á stimplum hafi verið fastir sem orsakist af miklum akstri á olú. Þeir hjá Y skilji ekki ásanir álitsbeiðanda. Vélin hafi verið tekin úr og send til B með samþykki hans, en B sé annað af tveimur verkstæðum á landinu sem

sérhæfi sig í viðgerðum af vélum af þessu tagi. Alltaf þurfi að taka vél úr bifreið þegar gera þurfi við hana. Álitsbeiðandi hafi fengið að njóta afsláttarkjara Y hjá B. Kostnaður við að senda vél aðra leið til Reykjavíkur frá Egilsstöðum til viðgerðar sé kr. 50.000. Af reikningi fyrirtækisins, dags. 19. september sl., sést að kostnaður við flutning er reiknaður kr. 11.236.

V

Athugasemdir álitsbeiðanda

Í athugasemdum álitsbeiðanda kemur það helst fram að margar rangfærslur séu í andsvörum Y. Það hafi verið ákvörðun Y sjálfra að skipta ekki um olíu á vélinni 22. maí og hafi verið staðfest af eiganda verkstæðisins að sú ákvörðun hafi verið tekin án þess að mæla fyrst olíuna á bílnum. Fjölmargir hafi sagt sé að þetta séu meiri háttar mistök hjá fagaðila sem hafi verið treyst í hvívetna.

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 og 1. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 766/2006.

Viðskipti aðila falla undir lög nr. 42/2000 um þjónustukaup, sbr. 1. tl. 1. mgr. 1. gr. laganna. Við úrlausn þessa máls hefur kærunefndin leitað álits sérfróðs aðila, sbr. heimild í 2. mgr. 4. gr. reglugerðar nr. 766/2006 um kærunefnd lausafjár og þjónustukaupa.

Í 1. mgr. 4. gr. laga nr. 42/2000 segir eftirfarandi:

„Útseld vinna, 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 neytenda fyrir augum.“

Þá segir í 1. mgr. 9. gr. að seld þjónusta teljist gölluð ef:

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

....

3. seljandi þjónustu hefur ekki veitt neytanda upplýsingar sem hann hafi vitneskju um eða hefði mátt hafa vitneskju um og hafa þýðingu fyrir framkvæmd verksins.

...

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 1. málslíð 1. mgr. 15. gr. laga nr. 42/2000 segir eftirfarandi:

„Verði neytandi fyrir tjóni vegna gallaðrar þjónustu á hann rétt til skaðabóta nema seljandi þjónustunnar sýni fram á að gallinn verði ekki rakinn til vanrækslu hans.“

Í því tilviki sem hér um ræðir var „framkvæmd létt 60.000 km skoðun“ á bifreið álitsbeiðanda á verkstæðinu Y að sögn eiganda fyrirtækisins. Gögn málsins verður að skilja svo að starfsmaður Y hafi ráðlagt álitsbeiðanda eða a.m.k. sagt honum að ekki væri þörf á að skipta um olú á vél bifreiðarinnar þar sem henni hefði ekki verið ekið nema 5.000 km frá því að skipt hefði verið síðast um olú. Það er álit kærunefndarinnar að starfsmaður verkstæðisins hefði engu síður, miðað við þá skoðun á bifreið álitsbeiðanda var gerð 22. maí sl., átt að aðgæta jafnframt hvort næg olía væri á vél bifreiðarinnar enda þótt ekki stæði til að skipta um hana, sbr. það sem segir í 1. mgr. 4. gr. laga nr. 42/2000 sem rakið er hér að framan. Verður enda ekki annað sé af gögnum málsins en frestun olúskipta hafi verið samkvæmt ráðlagningu starfsmanns verkstæðisins. Hlýtur það að teljast í samræmi við góða viðskiptahætti að gæta að stöðu vélarolíu þegar bifreið er sett á verkstæði til þess að framkvæma það sem kölluð er létt 60.000 km skoðun. Því er hvergi mótmælt af hálfu Y að farist hafi fyrir að mæla olú á vél bifreiðarinnar. Ekkert er komið í ljós um af hvaða ástæðu olían reyndist vera minni en eðlilegt gat talist á þeim tíma að olúljós bifreiðarinnar kviknaði og sýndi þannig að olú vantaði á vél. Af framangreindum ástæðum er það álit kærunefndarinnar að Y eigi töluverða sök á hvernig fór, sbr. ákvæði 1. málslíðar 1. mgr. 15. gr. laga nr. 42/2000 sem rakið er hér að framan.

Ekki verður annað séð af gögnum málsins en álitsbeiðandi hafi ekið bifreiðinni töluvert til viðbótar þeim 2.500 km sem næstu olúskipti voru miðuð við. Það verður heldur ekki horft fram hjá því að álitsbeiðandi hefur ekki mótmælt þeirri fullyrðingu Y að hann hafi ekið bifreiðinni einhverja kílómetra eftir að olúljósið sýndi að olú vantaði á vélina. Þegar svo háttar til að olúljós kviknar ætti hver bifreiðarstjóri að líta á það sem sérstaka aðvörðun um að hætta akstri bifreiðarinnar þegar í stað og aðgæta hvort olú vantar á vél og bæta úr því áður en akstrinum er haldið áfram. Samkvæmt gögnum málsins hélt álitsbeiðandi akstrinum engu að síður áfram eftir að olúljósið kviknaði en hann hefði getað komið í veg fyrir tjónið, eða a.m.k. dregið mjög úr því, hefði hann hætt akstri þegar í stað og sett nægjanlega olú á bifreiðina. Í þessu sambandi verður að hafa í huga þá almennu reglu að sá sem kann að verða fyrir tjóni ber skylda til þess að reyna að koma í veg fyrir að tjón verði eða lágmarka það eftir bestu getu. Það er ljóst að álitsbeiðandi hefur orðið fyrir umtalsverðu tjóni sem að hluta til verður talið stafa af vanrækslu Y. Samkvæmt því sem að framan segir er það engu að síður álit kærunefndarinnar að álitsbeiðandi verði að bera hluta af tjóni sínu sjálfur þar sem hann að sínu leyti kom ekki í veg fyrir það eða reyndi að draga úr því. Þykir nefndinni eftir álitum hæfilegt að Y greiði álitsbeiðanda sem bætur kr. 160.000 en annan hluta tjónsins verði álitsbeiðandi sjálfur að bera.

VII Álitsorð

Y greiði álitsbeiðanda, X, kr. 160.000.

Friðgeir Björnsson

formaður

Guðrún Björk Bjarnadóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir