

M-17/2009. Álit 14. maí 2009

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 14. maí 2009 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-17/2009:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 10. mars sl. bað X, hér eftir einnig nefnd álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna viðgerðar á bifreið hennar A hjá verkstæðinu Y, . Álitsbeiðandi lýsir kröfum sínum svo að hún krefjist aðallega riftunar á samningi við Y og endurgreiðslu frá fyrirtækinu á kr. 690.078 en til vara að viðgerð á bifreiðinni verði unnin að nýju henni að kostnaðarlausu að svo miklu leyti sem það sé nauðsynlegt.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 12. mars sl., óskaði kæruneftndin eftir því að álitsbeiðandi gerði nánari grein fyrir kröfum sínum og barst nefndinni svarbréf hennar 23. mars. Með bréfi kæruneftndarinnar, dags. 25. mars, var Y gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og frestur til að skila þeim til 7. apríl. Engin andsvör bárust. Með bréfi, dags. 17. apríl sl., var aðilum tilkynnt að málið hefði verið tekið til afgreiðslu nefndarinnar.

III

Málsatvik og rökstuðningur álitsbeiðanda

Bifreið álitsbeiðanda er af gerðinni Mitsubishi Álitsbeiðandi kveðst hafa farið með bifreiðina til viðgerðar hjá Y í nóvember 2006 vegna þess að tímakedjan hafi slitnað. Samkvæmt gögnum málsins hafði bifreiðinni verið ekið 190.000 km á þeim tíma sem hér um ræðir. Sambýlismaður sinn hafi tekið strokklok af vélinni og í ljós hafi komið að nokkurt tjón hafi orðið, s.s. á kambási og legusæti fyrir kambásinn. Strax hafi verið ljóst að viðgerð myndi verða kostnaðarsöm einkum hefði vélin orðið fyrir frekari skemmdum en þeim sem sést hafi. Hafi þau hugleitt að kaupa notaða vél í bifreiðina en vélin hafi á þessum tíma verið 7 ára gömul og því vafasamt að hagkvæmt væri að gera við hana. Álitsbeiðandi segist því hafa leitað til Y og lýst biluninni og hafi hún verið hvött til þess að starfsmanni verkstæðisins að koma með strokklokið til skoðunar og talið líklegt að gera mætti við það og tímagírinn fyrir lægri upphæð en næmi verði notaðrar vélar. Eftir að hafa skoðað strokklokið hafi starfsmaðurinn dæmt það ónýtt en boðið nýtt strokklok til sölu. Starfsmaðurinn hafi sagt aðspurður að hann teldi enn hagkvæmt að gera við vélina hefði hún ekki bilað að öðru leyti sem hann hafi talið ólíklegt. Fyrir þessa þjónustu kveðst álitsbeiðandi hafa greitt kr. 3.210.

Álitsbeiðandi segir starfsmanninn hafa boðið sér að koma með bifreiðina í skoðun sem hún hafi þegið. Skömmu seinna hafi hann hringt og sagt að vélin hafi verið tekin úr bifreiðinni og í ljós hafi komið að tæring væri komin í blokk vélarinnar og af fullkominni viðgerð gæti ekki orðið nema blokkinn yrði plönuð sem myndi kosta á bilinu kr. 70-80.000. Að öðrum kosti gæti hann ekki tekið ábyrgð á viðgerðinni. Álitsbeiðandi segir að sér hafi komið á óvart að vélin hafi verið tekin úr bifreiðinni því að auðvelt hefði verið að sjá tæringu í blokkinni án þess þar sem strokklokið hafði verið tekið í burtu.

Sambylismaður sinn hafi gert athugasemd vegna þessa en starfsmaðurinn hafi haldið fram að þetta væri eðlilegur verkháttur og hafi ráðlagt að halda viðgerðinni áfram sem álitsbeiðandi kveðst hafa samþykkt.

Nokkrum dögum síðar hafi starfsmaðurinn hringt í sambylismann sinn og sagt honum að í ljós hafi komið að afgastúrbína vélarinnar væri ónýtt og ekki yrði um fullnaðarviðgerð að ræða nema gera við túrbínuna eða fá aðra í staðinn og mikið óráð væri að fara ekki eftir þeim ráðleggingum. Verð á túrbínu hafi hann sagt vera kr. 100-120.000. Álitsbeiðandi kveðst hafa fallist á þetta þar sem mikil vinna hefði verið lögð í viðgerðina og ekki um marga kosti að velja. Þá hafi starfsmaðurinn sagt eldgrein vélarinnar sprungna og því ónýta en hann hefði fallist á það að þetta hefði átt að sjást strax. Álitsbeiðandi segir að frá sínum sjónarhóli séð hefði þessar einföldu athuganir á blokk, túrbínu og öðrum utanáliggjandi hlutum verið sjálfsagðar og átt að framkvæmda til þess að meta hagkvæmni viðgerðarinnar. Hefðu þessar athuganir haft úrslitabýðingu um það hvort viðgerð hefði verið ákveðin eða ekki. Álitsbeiðandi segist hafa farið eftir ráðleggingum starfsmannsins í hvítvetna og ekkert hafi verið til sparað eins og sjá megi af reikningi verkstæðisins, dags. 10. nóvember 2006, að fjárhæð kr. 690.078.

Álitsbeiðandi lýsir því að daginn eftir að hún hafi fengið bifreiðina afhenta frá verkstæðinu hafi orðið vart við tusku sem vafist hafi um vatnsdælu. Tuskan hafi verið fjarlægð á Y sér að kostnaðarlausu. Eftir stuttan tíma hafi farið að bera á olúleka undan bílnum og hafi verkstæðið athugað hann. Um hafi verið að ræða leka frá tengingu við stýrisdælu og sú skýring gefin að pakkning hefði ekki setið rétt. Þessi tenging hafi verið rofin þegar vélin hafi verið tekin úr bifreiðinni.

Hálfum mánuði síðar hafi rafmagnið í bifreiðinni bilað og kveðst álitsbeiðandi hafa leitað til Y. Þar hafi verið reynt að gera við bilunina en ekki tekist. Því hafi hún leitað til annars verkstæðis. Þar hafi komið í ljós að margliða rafmagnskapall í vélarhúsi hefði kramist en viðgerðarmaðurinn ekki treyst sér til að fullyrða að það hefði gerst við niðurstetningu vélarinnar.

Álitsbeiðandi segir að eftir tilsettan tíma frá meginviðgerðinni hafi hún farið með bifreiðina til eftirlits og skoðunar hjá Y. Ekkert hafi þá komið í ljós sem hafi þurft að laga en skipt hafi verið um olíu og hert upp á einhverju sem venja sé við svo viðamiklar aðgerðir. Ekki hafi hún þurft að greiða fyrir þessa skoðun.

Í byrjun febrúar 2008 eða eftir 14-15 mánuði kveðst álitsbeiðandi hafa tekið eftir því að miðstöðin í bifreiðinni hefði snöggkólnað og hitamælirinn stigið hratt og vatnsmagnið lækkað. Hún hafi farið með bifreiðina til Y og starfsmaður séð að strokklokspakkning hefði gefið sig. Starfsmaðurinn hafi sagt að ábyrgð á viðgerðinni væri útrunnin þar sem meira en ár væri liðið frá henni. Álitsbeiðandi kveðst þá hafa vísað til þess að bifreiðin hefði í raun ekki verið afhent í lagi og full viðgerð hefði ekki farið fyrir en nokkru síðar og hafi starfsmaðurinn fallist á það en lagt til að skipt yrði um vatnsdælu sem ekki hafi verið gert þegar bifreiðin var til viðgerðar. Það hafi verið gert og kveðst álitsbeiðandi hafa greitt verð vatnsdællunnar, kr. 24.787, en að öðru leyti hafi viðgerðin verið sér að kostnaðarlausu.

Fjórum dögum síðar hafi startari bifreiðarinnar ekki fengið straum og hafi þurft að draga hana heim sem kostað hafi kr. 7.500. Á verkstæði Y hafi bilun ekki fundist en þar hafi bifreiðin farið í gang. Þetta hafi endurtekið sig tvisvar sinnum en þá kveðst álitsbeiðandi hafa leitað til annars verkstæðis og þar komið í ljós að nægilegt

jarðsamband hafi ekki verið tryggt. Þess megi geta að jarðsambandið þurfi að rjúfa þegar strokklok sé tekið af bifreiðinni og því megi sjá orsakasamband þarna á milli.

Eftir þessa bilun kveðst álitsbeiðandi hafa þurft að fara ítrekað með bifreiðina til Y vegna bilana sem rekja megi beint til þess að skipt hafi verið um strokklokspakkningu í febrúar 2008. Þá segir orðrétt í álitsbeiðninni:

„Í fyrra skiptið sem ég fór vegna leka við ventlalok greiddi ég 10. júlí kr. 11.617.- vegna olíu, olíusíu og vinnu. 9. október 2008 fór bifreiðin enn til viðgerðar hjá Y vegna leka og greiddi ég þann 09.10.08 kr. 60.518.- fyrir glóðarkerti, hráolíusíu og vinnu. Hluti þeirrar vinnu var óumbeðinn en hún var vegna bilanaleitar í olíuverki.

Ég hef ekki fengið skoðun á bílinn vegna olíulekans sem byrjað hefur aftur jafn harðan og Y hefur haft bifreiðina til viðgerðar.

Þann 12. febrúar sl. fórum við að máli við B enn einu sinni og gerðum honum ljóst að við værum ekki sátt við að vera svona tíðir gestir á verkstæðinu og spurðum hann hverju þetta sætti. Eftir að hafa rifjað upp með honum söguna frá því að bíllinn hefði komið til viðgerðar í febrúar á síðasta ári taldi hann líklegast að vélin hefði hitnað svo mikið í okkar höndum að stimplar og slýfar vélarinnar hefðu skemmst. Hann tjáði mér að það félli ekki undir ábyrgð en hann væri tilbúinn að opna vélina og skoða hana til að athuga þetta. (gegn greiðslu) En ég ítrekaði að ég teldi þetta afleiðingu bilunar sem hann hefði ekki gert við að fullnustu í febrúar 2008 þegar skipt var um strokklokspakkninguna. B var ekki sammála því en gaf mér tíma þann 16. febrúar sl. Eftir að hafa hugleitt málið féll ég frá að nýta mér tímann og tilkynnti honum að ég myndi athuga mína réttarstöðu áður en bíllinn færi til viðgerðar hjá honum vegna þeirra fyrirvara sem hann gerði.

Þann 17. febrúar sl. komu einkenni þess að strokklokspakkning væri enn biluð þ.e.a.s. miðstöð bifreiðarinnar hitnaði ekki og hitamælir vélarinnar steig. Því tel ég nokkur líkindi til þess að strokklokspakkning sé biluð að nýju og tel ég að skv. lögum um þjónustukaup að viðgerðin á vélinni í nóvember 2006 og aftur í febrúar 2008 hafi verið allsendis ófullnægjandi. Tel ég því að Y og starfsmenn þess hafi ekki uppfyllt ákvæði 1., 3. og 5. tl. 9. gr. laga nr. 42/2000.

Ágreiningsefni

Ljóst er að þjónustu Y er verulega áfátt í ýmsum atriðum. Má þar nefna að ekki hefur verið leitað orsaka bilana sem orðið hafa í vél bifreiðarinnar einungis klastrað upp á þær bilanir sem orðið hafa eftir að vélin var nánast endurbyggð árið 2006. Í mínum huga hefur eitthvað mikið misfarist við viðgerð vélarinnar í upphafi sem leitt hafa af sér síendurteknar bilanir fram á þennan dag.

Þrátt fyrir að ég hafi endurtekið spurt B um orsakir þessara bilana hefur hann ekki getað svarað því og borið fyrir sig að starfsmenn hans hafi annast verkið og hann hafi ekki haft tíma til að setja sig inn í þau mál. Undantekning var þó á því þann 12. febrúar sl. þegar hann taldi líklegt að orsökina væri mér að kenna þar sem ég hefði „hitað“ vél bifreiðarinnar. Ég get ekki fallist á að ábyrgðin sé mín þar sem ég fylgdi í öllu ráðleggingum B og samþykkti allar hans tillögur um hvernig skyldi standa að viðgerð vélarinnar. Mér er kunnugt um að Y krefji kaupendur þjónustu um skriflega yfirlýsingu ef þeir hafna tillögum um einstaka þætti viðgerða. Því hafna ég því að Y geti borið fyrir sig 2. mgr. 19. gr. laga nr. 42/2000. Ég tel því að um stórfelldan galla sé um að ræða á hinni keyptu þjónustu.

Þess er rétt að geta að bifreiðinni hefur aðeins verið ekið rúma 19000 kílómetra síðan 10. nóvember 2006.

[...]

Rökstuðningur

Ljóst er að B f.h. Y hafi ekki uppfyllt skyldu sínar s.k. 4. gr. laga nr. 42/2000 með því að láta undir höfuð leggjast að skoða þá hluta vélarinnar sem ætla mátti að þörfnuðust endurnýjunar áður en til verulegs kostnaðar kom. T.a.m. má nefna að auðvelt var að skoða plan blokkarinnar áður en hún var tekin úr bifreiðinni. Einnig hefði mátt skoða túrbínu vélarinnar og eldgrein án nokkurs sérstaks tilkostnaðar strax og bifreiðin kom til viðgerðar. Frá mínum sjónarhóli hefðu þessar einföldu athuganir á blokk og túrbínu vélarinnar sem hefði átt að framkvæma sem forsenduathugun á hagkvæmni viðgerðarinnar enda hefðu þær haft úrslitapýðingu varðandi ákvörðun mína um hvort viðgerð færi fram eða ekki. Verð þessara varahluta var kr. 131.484.- fyrir utan vinnu við að koma þeim fyrir.

Þessi atriði voru ekki athuguð fyrir en að verulegur kostnaður var kominn til.

Með þetta í huga er ljóst að þjónustuaðili hefur ekki uppfyllt skyldu sína skv. 6. gr. og 3. tl. 9. gr. sömu laga.

Vél bifreiðarinnar var aldrei í lagi eftir að viðgerð fór fram í nóvember 2006 enda bilaði strokklokspakking aðeins 15 mánuðum síðar þá hafði bifreiðinni verið ekið innan við 12000 kílómetra. Vísa ég þar til 5. tl. 9. gr. laga nr. 42/2000.

Endurteknar bilanir sem rekja má beint til viðgerðarinnar frá 7. febrúar 2008 s.s. bilun vegna lélegs jarðsambands við strokklokið sem hafði verið fjarlægð í þeirri aðgerð og endurteknar bilanir á pakkingum hluta sem höfðu verið fjarlægðir. Bifreiðin er nú enn á ný óökufær og er mér einskis virði eins og nú er komið. Enn vísa ég til 9. gr. sömu laga.

Þar sem ég lít svo á að ég hafi nýtt mér kvörtunarrétt minn með því að færa bílinn til viðgerðar hjá Y vegna sífelldra bilana frá því að vélin var nánast endurbyggð beri Y en ábyrgð á verkinu s.a.k.v. 17. gr. téðra laga um þjónustukaup.“

Kærunefndin ritaði álitsskiptandi bréf, dags. 12. mars sl., og óskaði m.a. eftir nánari lýsingu á því hvað hún teldi að nú þyrfti að gera við bifreiðina, sbr. varakröfu hennar. Svarbréf álitsskiptanda er dags. 23. mars og segir þar eftirfarandi um varakröfuna:

„Hvað varðar varakröfuna vísa ég á álit B sjálfs þar sem hann álitur að tjón hafi hlotist af fyrri bilun strokklokspakkingar rúmu ári eftir hina upphaflegu viðgerð. Að hans mati hafi þá stimplar, stimpilhringir, slýfar ásamt fleiru skemmst og það sé skýring þess að vélin byggði upp loftþrýsting sem aftur leiddi til þess að pakkingar héldu ekki og sífelldur olíuleki var frá vélinni. Þess má þó geta í þessu sambandi að Ymenn settu saman vélina þannig í febrúar 2008 og töldu þá ekkert athugavert við þá hluti. Ef Y hefur getið sér rétt til um bilun vélarinnar nú er ljóst að viðgerð hennar er umfangsmeiri en sú viðgerð er fór fram 2006 þar sem taka þarf vélinu úr bifreiðinni og alla utanáliggjandi hluti af. Því næst þarf að taka meginhluta vélarinnar í sundur stykki fyrir stykki. Bora þyrfti út strokka blokkarinnar, skipta um stimpla og setja nýja hringi og legur. Setja þyrfti nýja strokklokspakkingu, skipta um strokklok (hedd) ef það hefur undist vegna hitans/bilunarinnar og setja vélina svo saman og í bifreiðina aftur.“

IV

Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsskiptanda 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 um kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa. Viðskipti aðila falla undir lög nr. 42/2000 um þjónustukaup, sbr. 1. gr. þeirra laga.

Við afgreiðslu málsins hefur kærunefndin leitað sérfræðiaðstoðar með heimild í 2. mgr. 4. gr. reglugerðar nr. 766/2006.

Aðalkrafa álitsbeiðanda er um riftun á samningi um viðgerð á bifreið hennar A og að Y endurgreiði henni reikning að fjárhæð kr. 690.078 fyrir viðgerð sem framkvæmd var í nóvember 2006, en reikningurinn er dags. 10. s.m.

Samkvæmt gögnum málsins var skráningardagur bifreiðarinnar 20. maí 1999. Á þeim tíma er viðgerðin fór fram var bifreiðin því 7 ára og hafði verið ekið um 190.000 km. Álitsbeiðandi hefur lagt fram sölutilboð Z í bifreiðina, dags. 3. nóvember 2006, og er tilboðsverðið kr. 1.402.000 gert með þeim fyrirvara að bifreiðin fari í gegnum ástandsskoðun sem hún hefði væntanlega ekki gert án viðgerðar. Sé miðað við þetta verður að telja að bifreiðin hafi verið töluverðs virðis og má því segja að viðgerð á bifreiðinni hafi verið réttlætunleg. Óupplýst er með öllu hvað kostað hefði að kaupa notaða vél í bifreiðina á þessum tíma og hvort það hefði verið ódýrari kostur en viðgerðin sem framkvæmd var, en ekki verður betur séð en athugasemdir álitsbeiðanda við það hvernig staðið var að viðgerðinni í nóvember 2006 séu í því fólgnar að betri athuganir á biluninni strax í upphafi hefðu getað leitt í ljós að hagkvæmari kostur hefði verið að skipta um vél í bifreiðinni. Í álitsbeiðni eru hins vegar ekki að finna neinar viðmiðanir til stuðnings þessum athugasemdum álitsbeiðanda, sem líta verður á sem röksemdir hennar fyrir því að hún eigi að fá endurgreiddan viðgerðarkostnaðinn frá því í nóvember 2006 og er það álit kærunefndarinnar að ekki sé hægt að byggja niðurstöðu á þeim einum og sér. Álitsbeiðandi fullyrðir að vísu að hún hefði ekki látið gera við vél bifreiðarinnar hefði hún vitað hver kostnaður fylgdi því en til þess að sú fullyrðing fái staðist í raun þyrftu að liggja fyrir upplýsingar um hvað önnur viðgerð hefði að líkindum kostað og hver hefði verið munurinn þá á annan hvorn veginn, en án viðgerðar hefði bifreiðin væntanlega orðið álitsbeiðanda verðlaus. Það eitt að álitsbeiðanda hafi ekki gefist færi á að athuga mismunandi kosti getur að áliti kærunefndarinnar ekki leitt til þess að hún eigi nú á þeim forsendum einum að fá allan viðgerðarreikninginn endurgreiddan.

Eins og málið liggur fyrir kærunefndinni er það álit hennar að skoða þurfi sérstaklega hvort viðgerðin í nóvember var framkvæmd með þeim hætti að það skapi álitsbeiðanda á einhvern hátt rétt til endurgreiðslu á viðgerðarkostnaðinum eða hluta hans og það verður að skoða í samhengi við síðari bilanir í bifreiðinni.

Álitsbeiðandi lýsir því að skömmu eftir að viðgerðinni lauk hafi komið í ljós leki frá tengingu við stýrisdælu sem athugaður hafi verið á verkstæði Y og þá væntanlega lagaður þar, en álitsbeiðni fylgdu ekki gögn um neinn kostnað þessari lagfæringu samfara. Þá lýsir álitsbeiðandi því að rafmagn hafi bilað í bílnum hálfum mánuði seinna sem ekki hafi tekist að lagfæra hjá Y. Í ljós hafi komið þegar farið hafi verið með bifreiðina á annað verkstæði að rafmagnskapall í vélarhúsi hefði kramist en ekki hefði viðgerðarmaðurinn treyst sér til að fullyrða að það hafi orðið við skiptin á vélinni í bifreiðinni. Álitsbeiðandi kveðst eftir þetta hafa farið með bifreiðina til eftirlits í Y og þar hafi verið hert upp á einhverju sem venjan sé eftir svo viðamikla viðgerð eins og framkvæmd var.

Samkvæmt því sem fram kemur í álitsbeiðni gengur bifreiðin síðan án nokkurra bilana þar til í febrúar 2008 eða í um 15 mánuði eftir að viðgerðin á vélinni fór fram hjá Y. Álitsbeiðandi segir að á þessum tíma hafi verið búið að aka bifreiðinni 12.000 km frá því í nóvember 2006.

Varakrafa álitsbeiðanda er sú að Y geri nú við bifreiðina að svo miklu leyti sem það sé nauðsynlegt og henni að kostnaðarlausu. Álitsbeiðandi telur að það sem nú er að bifreiðinni megi a.m.k. að hluta til rekja til þess að viðgerðin í nóvember 2006 hafi ekki verið framkvæmd með nægilega vönduðum hætti. Samkvæmt því sem fram kemur í bréfi álitsbeiðanda til kæruneðndarinnar, dags. 23. mars sl., er sú viðgerð sem álitsbeiðandi telur að þurfi að framkvæma, og Y beri að kosta, mjög viðamikil og kostnaðarsöm. Til þess að komast að niðurstöðu um það af hverju sú bilun sem nú er í bifreiðinni stafar, hvort Y verði um hana kennt, hver bilunin í raun og veru er og hvað kosti að gera við hana, þyrfti sérstaka rannsókn sem engan veginn er á færi kæruneðndar lausafjár- og þjónustukaupa að framkvæma eða láta framkvæma. Kæruneðndinni sýnist hvorttveggja geta komið til, bæði fyrri og síðari viðgerðir Y og eins hvernig notkun bifreiðarinnar var háttáð. Kæruneðndin vill benda álitsbeiðanda á þann kost að óska eftir dómkvaðningu matsmanns til þess að framkvæma þessa rannsókn sem þá næði bæði til þeirrar viðgerðar sem framkvæmd var í nóvember 2006 og eins þeirrar bilunar sem bifreiðin er nú haldin. Fyrir en slíkt mat hefur farið fram er ekki unnt að taka afstöðu til þess hvort fyrir hendi eru forsendur þeirra krafna sem álitsbeiðandi gerir á hendur Y að hluta eða í heild. Að lokinni framangreindri gagnaöflun á álitsbeiðandi kost á því að leita til kæruneðndarinnar á nýjan leik. Hins vegar þykir kæruneðndinni rétt að benda á að álit hennar eru ekki bindandi fyrir aðila. Þá er og rétt að benda á, þótt óþarft kunni að vera, að álitsbeiðandi getur borið ágreininginn undir dómstóla sýnist henni svo.

Samkvæmt framansögðu er það niðurstaða kæruneðndarinnar að þau atvik er kröfur álitsbeiðanda byggjast á séu það óljós eins og málið liggur fyrir neðndinni að henni beri að vísa kröfunni frá sér, sbr. ákvæði í 2. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 766/2006.

V

Álitsorð

Kröfum álitsbeiðanda, X, er vísað frá kæruneðnd lausafjár- og þjónustukaupa.

Friðgeir Björnsson
formaður

Guðrún Björk Bjarnadóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir