

## M-19/2009. Álit 14. maí 2009

### Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 14. maí 2009 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-19/2009:

#### I

##### Álitaefni og kröfugerð

Hinn 13. mars sl. bað X, hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi, áður til heimilis að ....., um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna viðgerðar á bifreið hans A hjá fyrirtækinu Y. Kröfugerð sinni á hendur fyrirtækinu lýsir álitsbeiðandi svo í álitsbeiðni:

„Að mér verði afhentur bíllinn mér að kostnaðarlausu með bremsur í lagi, en bremsurnar voru í toppstandi þegar Y fékk bíllinn til viðgerðar laugardaginn 2/2”2008”. Áætlað verð á 4 bremsudælum (uppl. frá Y) er kr. 205.000. Vinna við olúverkið sem skipt var út en kom svo í ljós að það var í lagi. Greiddi Y þann 16/4 2008 fyrir það kr. 187.000 krónur, vil frá það endurgreitt. Einnig að ábyrgð á viðgerð verði frá og með afhendingardegi kr. 795.000 sem ég rökstyð þannig. Greiðslur af skuldabréfi v/bílsins í 1 ár 34.500x12=414.000. Tryggingar í 1 ár (3,5 taxi) 150.000. Bifreiðaskattur í 1 ár 26.000.“

Í athugasemdum álitsbeiðanda sem bárust kæruneftndinni 11. maí sl. breytti álitsbeiðandi kröfugerð sinni og hljóðaði breytingin þannig:

„Ég vil breyta minni kröfu á þá leið, að ég fái bíllinn afhentan mér að kostnaðarlausu. Einnig að bremsur verði í lagi.“

#### II

##### Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi kæruneftndarinnar, dags. 20. mars sl., var Y gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og bárust þau 2. apríl. Með bréfi, dags. 3. apríl, var álitsbeiðanda gefinn kostur á því að gera athugasemdir við andsvörin. Það bréf barst álitsbeiðanda ekki og var honum því ritað annað bréf, dags. 4. maí, og gefinn frestur til að skila athugasemdum til 11. maí. Bárust athugasemdirnar þann dag. Með bréfi, dags. 12. maí sl., var aðilum tilkynnt að málið hefði verið tekið til afgreiðslu nefndarinnar.

#### III

##### Málsatvik og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi kveðst hafa farið með bifreið sína til viðgerðar hjá Y 2. febrúar 2008, en hún hafi verið vélarvana. Um leigubifreið hafi verið að ræða. Hann hafi fegið að vita af því nokkrum dögum seinna að olúverkið væri ónýtt og að nýtt olúverk kostaði kr. 784.000 hjá fyrirtækinu. Álitsbeiðandi kveðst hafa sagt að best væri að farga bifreiðinni, en sér þá verið sagt að olúverkið væri af tegundinni Bosch og að fyrirtækið Z gæti selt honum olúverk fyrir mun lægri fjárhæð. Hjá Z hafi honum verið sagt að til greina kæmu ferns konar olúverk og að áætlað verð væri kr. 220.000. Þá hafi hann beðið Y að aðgæta hvert númer væri á olúverkinu og tvisvar hafi hann fengið röng númer. Upp á þessu hafi hann gefist og beðið Y að taka olúverkið úr bifreiðinni sem hann hafi farið með til Z. Þá hafi verið liðinn langur tími sem

hafi farið til spillis. Z hafi pantað nýtt olúverkið sem tekið hafi 4 daga og þá hafi verið á olúverkinu verið komið í kr. 312.000 vegna gengisbreytinga. Y hafi sett olúverkið í bifreiðina og hafi hann greitt fyrir kr. 190.000 en gefinn hafi verið afsláttur. Bifreiðina hafi hann fengið afhenta 16. apríl 2008. Verkstæðisformaðurinn hafi sagt að bifreiðin gæti látið illa fyrstu dagana, sagt sér að fylla eldsneytistankinn og setja í hann ísvara til þess að hreinsa raka úr kerfinu. Þetta hafi hann gert en bifreiðin slegið yfir í „save mood“ hvað eftir annað.

Hinn 14. maí kveðst álitsbeiðandi hafa afskráð bifreiðina sem leigubifreið og farið aftur með hana til Y. Hann hafi verið á leið til útlanda og ætlað að koma heim 5. júní og sagt Y að gott væri að bifreiðin væri þá tilbúin. Daginn eftir hafi Y sagt sér að EGR ventillinn væri bilaður og viðgerð á honum kostaði rúmlega kr. 100.000. Þar sem utanlandsferðin hafi staðið fyrir dyrum kveðst álitsbeiðandi hafa ætlað að kanna hvað hann kostaði á Spáni og beðið með að skipta um ventillinn. Hann hafi hringt til Y 22. maí og sér þá verið sagt að ventillinn væri í lagi, aðeins hefði þurft að hreinsa hann.

Þegar heim kom hafi Y sagt sér að bifreiðin hefði verið send til Z þar sem greinst hefði bilun í nýja olúverkinu og hefði það verið staðfest af Z sem sent hefði olúverkið til Þýskalands til greiningar, pantað annað í staðinn og sett það í bifreiðina.

Um miðjan júlí hafi hann fengið bifreiðina til prufu hjá Z. Bifreiðin hafi verið betri í byrjun en smáversnað. Álitsbeiðandi kveðst þá hafa farið með bifreiðina til Framtaks og sér verið sagt þar að bilun kæmi fram í loftkælingu en engin loftkæling væri í bifreiðinni. Þann 9. september hafi Z sagt sér að bifreiðin færi aftur til Y en 17. september hafi hún enn verið hjá Z. Næst hafi hann heyrt að hringt hafi verið í sig frá Y og sér sagt að þar væri bifreiðin og ógreiddur reikningur fyrir vinnu fyrirtækisins við bifreiðina í maí að fjárhæð kr. 240.000. Álitsbeiðandi kveðst hafa sagt að hann vildi að bifreiðin kæmist í lag en jafnframt greint frá því að hann ætlaði að kanna réttarstöðu sína gagnvart Y. Það furðulega við þetta allt saman sé það að loksins þegar bifreiðin hafi komist í lag hafi það verið EGR ventillinn sem hafi verið bilaður og verð á honum komið niður í 65.000. Sagt hafi verið hjá IH að búið væri að vinna meira en 50 klst. við bifreiðina sem ættu að gera ca kr. 500.000 en af einhverjum ástæðum hafi þeir viljað gefa sér afslátt þannig að hann ætti að greiða kr. 190.000 eða u.þ.b. 30% af kostnaðinum. Álitsbeiðandi kveðst hafa boðið að greiða kr. 50.000 við afhendingu bifreiðarinnar og afganginn á 3-6 mánaða skuldabréfi. Þessu hafi verið neitað og nú sé bifreiðin í vörslu Vöku sem kosti kr. 1.494 á dag og bætist við þann kostnað sem fyrir sé. Bremsudælurnar á bifreiðinni séu orðnar stirðar og hálf fastar.

Álitsbeiðandi segir að frá því að bifreiðin hafi verið dregin til Y hafi hann til dagsins í dag haft afnot af bifreiðinni í einn mánuð. Hann sé sífellt að sannfærast um að Y hafi ekki kunnáttu til þess að gera við bifreiðina.

#### IV

#### Andsvör gagnaðila

Andsvör Y eru svohljóðandi:

„Samkvæmt bréfi ykkar frá 20. mars 2009 er beðið um andsvör Y. vegna málatilbúnaðar og krafna X í álitsbeiðni nr. 19/2009 hjá Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa. Fyrir hönd Y vil ég koma eftirfarandi á framfæri:

1. Eins og kemur fram í tölvupósti mínum frá 2. desember 2008 til X og merkt er sem skjal 3a í málsgögnunum sem fylgdu bréfi ykkar, teljum við okkur ekki hafa viðhaft óeðlilega framgöngu í þessu máli og ekki brotið á neinn hátt á X eða lög um þjónustukaup. Nánari útskýring á málavöxtu og mati okkar á að við höfum viðhaft góða viðskiptahætti og veitt allar

upplýsingar og leiðbeiningar við vinnu verksins með hagsmuni neytandans fyrir augum er einnig að finna í tölvupósti mínum til X frá 26. nóvember sl. sem einnig fylgir áður nefndum gögnum og merkt er sem skjal 3d (reyndar líka 3c og hluti af þessum pósti er einnig merktur sem skjal 3f).

2. Reikningur frá apríl 2008 sem X gerir kröfu um að fá endurgreiddan er hér meðfylgjandi en hann er vegna greiningar á bilun í olíuverki og síðan vinnu okkar við að setja nýtt olíuverk frá Z í bílinn sem eigandi valdi að kaupa þar sem það var ódýrara en olíuverk frá framleiðanda bílsins og við gátum útvegað honum. Uppfylltum við í þessu ferli skyldur okkar samkvæmt 6. gr. laga um þjónustukaup um leiðbeiningaskyldu seljanda. Ekki hefur verið uppi ágreiningur um að upprunalega olíuverkið var bilað og bíllinn virkaði í lagi við prófun hjá okkur eftir að nýtt olíuverk frá Z var sett í bílinn. Reikningurinn var þá greiddur án athugasemda frá X enda vegna vinnu sem sannarlega var unnin fyrir hann og með hans samþykki og því höfnum við kröfu hans um endurgreiðslu hans.

3. Bifreiðin kemur aftur til okkar um miðjan maí þar sem eigandi var ósáttur við virkni hennar. Z fékk bílinn til skoðunar þar sem kanna þurfti hvort nýja olíuverkið virkaði ekki sem skyldi og það er vara sem þeir seldu X en ekki Y. og bera því ábyrgð á. Bifreiðin kemur ekki aftur til okkar fyrr en í september með þann úrskurð að olíuverkið sé í lagi (sjá m.a. staðfestingu frá Zi í málgögnunum, skjal 5). Við tók þá frekari bilanaleit sem X var upplýstur um og gerð með hans samþykki þar sem fyrir lá að hún stofnaði til frekari kostnaðar. Hvenær sem er á þessu tímabili gat hann óskað eftir að ekki yrði unnið meira í bílnum og hann var upplýstur um hvað við værum að gera. Sýni úr tanki bifreiðarinnar var m.a. sent til rannsóknar hjá efnarannsóknarstofunni B og er niðurstaða hennar einnig hér meðfylgjandi. Niðurstaða þeirrar rannsóknar bendir til bensínmengunar, þ.e. að bensín hafi blandast dísilólíunni í tanki bifreiðarinnar. Á hvaða tímamarki frá apríl til september það gerist er ekki vitað eða hægt að fullyrða um en rétt að benda á að slík bensínmengun getur haft veruleg áhrif á gang vélarinnar.

4. Hjá okkur er ógreiddur reikningur vegna vinnu við bílinn uppá kr. 187.555 kr. sem við höfum ekki fengið greiddan þrátt fyrir skilaboð frá X um að hann yrði greiddur og bifreiðin sótt. Eftir rúmlega þriggja mánaða bið sáum við ekki annan kost í febrúar sl. en óska eftir því við Vöku að þeir fjarlægðu bifreiðina af svæði okkar og geymdu hana þar til umræddur reikningur fengist greiddur. Við höfum verið öll af vilja gerð til að koma til móts við X og honum verið gerð grein fyrir að umræddur reikningur innifelur ekki allan áfallinn kostnað (m.a. ekki vegna nýs EGR ventsils, við tókum þann kostnað á okkur) eða greiðslu fyrir vinnustundir bifvélavirkja við bílinn (innstimplaðar vinnustundir bifvélavirkja vegna þessa verks eru rúmar 22 stundir) og því ljóst að við erum að bera umtalsverðan kostnað vegna þessara viðskipta. Meðfylgjandi er afrit af þessum reikningi ásamt kreditreikningi sem gera þurfti eftir að höfnun kom á greiðslu hans með framlögðu kreditkortu eftir að við höfðum bókað reikninginn þann 9. febrúar sl.

5. Kröfu X um greiðslur á skuldabréfi bílsins, tryggingum og bifreiðaskatti teljum við óeðlilega með hliðsjón af áður nefndum forsendum og höfnum henni alfarið. Einnig má benda á að við höfum afhent honum staðfestingu á þeim tíma sem bifreiðin hefur verið hjá okkur fyrir tryggingarfélag hans sem grunn að niðurfellingu trygginga á þeim tíma. Varðandi kröfu hans um viðgerð, honum að kostnaðarlausu, á hemlabúnaði bílsins sem tilkomin er vegna notkunar bílsins sem er jú ekinn rúmlega 185.000 km (þ.e. að skipta um bremsudælur), höfnum við einnig alfarið. Við bentum honum á óviðunandi ástand hemlabúnaðarins í viðgerðarferlinu þar sem það kom greinilega fram og bifvélavirkjar hjá okkur töldu varasamt að prófa bifreiðina úti í umferðinni – X óskaði ekki eftir neinni vinnu við bremsurnar og

svaraði því til að hann ætti varahlutina til sjálfur og viðgerð færi fram annars staðar eftir að búið væri að laga gangtruflanir í bílnum.“

## V

### Athugasemdir álitsbeiðanda

Í athugasemdum álitsbeiðanda segir m.a.:

„Ég vil leggja áherslu á að þegar ég fór með bílinn aftur til Y um miðjan maí þá var mér sagt að það væri EGR ventill sem væri bilaður. Eftir að mér er sagt að hann kosti 107 þús. bað ég þá að bíða í 2 vikur þar sem ég væri að fara til Spánar í frí og að ég vildi athuga hvort hann væri ekki ódýrari þar.

Ég tel að ef Y hefði gert eins og ég óskaði eftir, en ekki farið í það að hreinsa ventilinn, þá hefði verið góður möguleiki á því að ég hefði fengið bílinn í lagi um miðjan júní 2008. Ventilinn kostaði 239 evrur sem voru 28.202 á gengi 118 (20/5 2008).

[...]

Varðandi það að eldsneyti á tanki sé með bensíni samanvið veit ég ekkert um, en ég fyllti tankinn skv. ráðleggingu frá verkstæði Y og setti ísvara samanvið (21/4). Og tók svo aftur dísel á tankinn á Olís í Mjódd rétt fyrir verslunarmannahelgina, og þá 3.000 kr.

[...]

Bremsurnar voru í topplagi þegar bíllinn bilaði (td nýir diskar og klossar). Það er vitað mál að bremsudælur festast við það að bíll stendur nánast óhreyfður frá 2/2 2008 til 17/10 2008 (sjá reikning IH.)

[...]

Ég álít að allt framyfir 3 mánuði í viðgerðartíma sé bull, sem þýðir að verkið tók 6 mánuðum of langan tíma.“

## VI

### Úr gögnum málsins

Álitsbeiðninni fylgdu tölvupóstar sem fóru á milli aðila og þykir rétt að gera gein fyrir einum þeirra en hann varpar nokkru ljósi á bæði viðgerðartíma og eins hvaða viðgerðir IH framkvæmdi. Tölvupósturinn er frá Y til álitsbeiðanda, dags. 26. nóvember 2008 og hljóðar svo:

„Mér þykir leitt að þú er ennþá ósáttur við viðgerðarreikning okkar vegna A þrátt fyrir að við höfum boðið þér verulegan afslátt af honum eða lækkun úr 300.000 kr. niður í 190.000 kr.

Mér sýnist ljóst út frá tölvupósti þínum frá 19. nóv. sl. þar sem þú býður „í mesta lagi takk fyrir“ sem greiðslu fyrir þá vinnu sem við höfum innt af hendi fyrir þig þá munum við ekki ná sameiginlegri niðurstöðu í þetta mál og tel ég því ekki annað í stöðunni en að þú leggir málið fyrir Kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa eins og þú nefnir í áðurnefndum tölvupósti frá 19. nóvember sl. og einnig í bréfi þínu frá 25. október.

Eins og áður sagði þá þykir mér leitt að þetta sé staða mála og vil því skýra aftur út fyrir þér hvernig þetta horfir við mér:

11. febrúar byrjum við vinnu við bilanaleit í bílnum þínum og niðurstaðan úr henni er bilað olíuverk. Nýtt olíuverk kostað hjá okkur á þeim tíma rúmlega 770.000 kr. og í ljósi þess að bifreiðin er ekin rúma 185.000 km og tæplega 6 ára er þér bent á að Z gæti boðið þér ódýrari lausn.

7. mars gefum við þér upp vörunúmerið á olíuverkinu í bílnum eins og það er lesið af olíuverkinu. Þann 18. mars gefum við þér upp vörunúmerið á olíuverkinu samkvæmt varahlutaupplýsingum frá Opel. Þann 28. mars fjarlægjum við olíuverkið úr bílnum að þinni ósk og afhendum þar sem þú valdir að kaupa nýtt olíuverk hjá Z.

16. apríl setjum við nýtt olíuverk frá Z í bílinn eftir að það hafði borist okkur. Olíuhitaskynjari reynist brotinn og hefur verið lengi samkvæmt athugasemd bifvélavirkja en þar sem við áttum hann ekki til var hann settur í pöntun. Bíll kláraðist hjá okkur 21. apríl og sýndi enga bilanakóta eða óeðlilega virkni.

14. maí kemur bíllinn aftur til okkar. Nýi olíuhitaskynjarinn settur í, bifreiðin tekin aftur í bilanaleit þar sem þú varst ósáttur við virkni hennar – M.a. athugaðar allar hráólulagnir, skipt um hráólúsú, EGR ventill athugaður, allir vacuumrofar ásamt fleiru athugað, túrbínubrýstingur athugaður, allar slefslöngur athugaðar og kannað hvort þær halda þrýstingi en allt kom fyrir ekki bilun enn til staðar. Haft var samband við Z og þeir vildu fá bílinn aftur þar sem grunur var um að nýja olíuverkið væri ekki í lagi. Bíllinn sendur þangað 27. maí.

Um mánaðamótin september-október kemur niðurstaða frá Z að olíuverkið hafi verið í lagi (að þeirra sögn tóku þeir það úr bílnum og sendu erlendis til profunar sem skilaði þessari niðurstöðu og settu í staðinn nýtt í bílinn þinn). Tekið er sýni úr eldsneytistanki bílsins og sent í B sem skilar þeirri niðurstöðu að það sé eitthvað annað með hærra blossamark en dísilolía með í tanki bílsins. Við tengingu við bilanagreinitölvu koma fram villukótar, m.a. eins og þú vitnar til í bréfi þínu frá 25. október sl. sem bentu til relay tengdu loftræstingu sem ekki er til staðar í bílnum og því var vélartölva bílsins forrituð upp á nýtt þann 8. október. Eftir það kom villuboð vegna EGR-ventils sem skipta varð um, einnig var skipt um hráólúsú og þéttihringi og bifreiðin er að okkar mati í lagi eftir það þar sem engin villuboð koma fram, hann gengur eðlilega og fór hann í gang á fyrsta starti þann 13. október sl. eftir að hafa staðið yfir helgina. Við létum þig þá vita að bíllinn væri tilbúinn en ég vil þó taka fram að erfitt hefur verið fyrir okkur að fullprófa bílinn í akstri þar sem hemlarnir eru í ólagi eins og þú veist (og ætlar að sögn að lagfæra sjálfur) og bifreiðin því ekki í ástandi til að vera úti í umferðinni. Ef ég skil forsendu þína rétt fyrir því að neita að greiða reikninginn vegna ofangreindrar vinnu okkar þá eru þær vegna afnotamissis af bifreiðinni. Okkur þykir einkennileg og ósanngjörn krafa að við eigum að vera ábyrg fyrir afnotamissi þínum af bifreiðinni þar sem tíminn sem bifreiðin er stopp vegna okkar vinnu er alls ekki óeðlilegur, öll bilanaleit unnin samkvæmt þeim vinnuaðferðum sem okkur eru upplagðar af framleiðanda bílsins og verkið alltaf unnið í fullu samráði við þig. Við getum ekki á nokkurn hátt verið ábyrg fyrir þeim tíma sem tók að fá nýtt olíuverk í bílinn eða tímann eftir að bifreiðin fór frá okkur til enda maí til Z og þar til hann kemur aftur til okkar um mánaðamótin september-október. Við vildum þó koma til móts við þig og buðum þér þann afslátt sem nefndur er í upphafi bréfsins, m.a. vegna EGR-ventilsins sem við fyrstu prufu í maí var í lagi en ekki í september, þ.e. við vildum láta þig njóta vafans þar og einnig þar sem bifreiðin koma aftur til okkar eftir að við höfðum úrskurðað hana í lagi – þrátt fyrir að leiða megi líkum að því að það efni, bensín eða annað, sem reyndist vera með dísilólíunni í tanki bílsins við profun, hafi haft afgerandi áhrif á gangtruflanirnar eftir að skipt var um olíuverkið en ekki vinna okkar.

Ég tel okkur hvergi hafa brotið lögin um þjónustukaup í þessu ferli. Við uppfylltum upplýsingaskyldu okkar samkvæmt 6. gr. laganna, einnig kröfu um úrbætur samkvæmt 11. greininni að því er lýtur að okkar vinnu og við teljum okkur ekki hafa með vanrækslu skapað okkur skaðabótaskyldu. Ef úrskurður Kæruneftndar um lausafjár- og þjónustukaup hljóðar upp á annað þá að sjálfsögðu hlítum við því. Ég vil þó benda þér á að á meðan beðið verður úrskurðar nefndarinnar afhendum við ekki bílinn frekar en í öðrum tilfellum þegar um ógreiddan verkstæðisreikning er að ræða. Ef þú vilt hafa afnot af bílnum meðan beðið er úrskurðarins þarf að greiða reikninginn eða ganga frá samningi vegna hans.“

## VII Niðurstaða kæruneftndarinnar

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 um kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa. Þar sem bifreið álitsbeiðanda var afskráð sem leigubifreið á viðgerðartímanum álitur kærunefndin að fella megi viðskipti aðila undir lög nr. 42/2000 um þjónustukaup, sbr. 1. gr. þeirra laga.

Endanlegar kröfur álitsbeiðanda á hendur Y, sem og upphaflegar kröfur, verður að skilja sem skaðabótakröfur og lítur kærunefndin svo á að þær séu komnar til vegna þess að álitsbeiðandi telji galla vera á þeirri þjónustu sem Y veitti honum. Þeir gallar leiði að dómi álitsbeiðanda til þess að fyrirtækið eigi að greiða honum skaðabætur, þ.e. að hann þurfi ekki að greiða viðgerðarreikning að fjárhæð kr. 187.555, Y eigi að greiða áfallinn geymslukostnað bifreiðarinnar og gera við hemla hennar. Kærunefndin verður þannig að taka afstöðu til þess hvort þjónusta Y hafi verið haldin göllum sem leiði til þess að álitsbeiðandi eigi rétt á skaðabótum frá fyrirtækinu og ef svo er þá hverjum. Rétt er að taka sérstaklega fram að beiðni álitsbeiðanda um álit nefndarinnar snýr einvörðungu að Y en ekki Z sem tók þátt í viðgerð á bifreið álitsbeiðanda.

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

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 neytenda fyrir augum.

Í 9. gr. laganna segir m.a. eftirfarandi:

Seld þjónusta telst gölluð ef:

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

[...]

5. árangur verks eða þjónustu verður minni eða hefur minna notagildi en ella fyrir neytendur eftir að áhætta flyst aftur til hans og rekja má orsök þess til vanrækslu seljanda.

Í 1. mgr. 15. gr. laganna 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. Neytandi á einnig rétt til skaðabóta ef á hina seldu þjónustu skortir eitthvað sem telja má að áskilið sé.

Að framan er rakið að bifreið álitsbeiðanda kom til viðgerðar á verkstæði Y 11. febrúar 2008 og kom í ljós við skoðun að olíuverkið var ónýtt. Hægt var að fá ódýrara olíuverk hjá Z og leitaði álitsbeiðandi til þess fyrirtækis að því er það varðaði, en Y hafði bent honum á að hjá Z væri hægt að fá nýtt olíuverk fyrir lægra verð en Y gæti boðið. Álitsbeiðanda var gefið upp vörunúmer á olíuverkinu 7. mars en það virðist ekki hafa dugað til þess að panta eftir nýtt olíuverk og tók Y olíuverkið úr bifreiðinni 28. mars og segir það hafa verið gert að ósk álitsbeiðanda. Hinn 16. apríl var nýtt olíuverk sett í bifreiðina hjá Y og því verki lokið 21. apríl. Reikningur fyrir framangreinda vinnu er dags. sama dag og mun álitsbeiðandi hafa greitt þann reikning án fyrirvara og tekið bifreiðina í sínar vörslur. Það sýnist vera svo að nokkuð langan tíma hafi tekið að fá nýtt olíuverk í bifreiðina en pöntun þess var ekki á vegum Y. Vera kann að upplýsingar sem Y gaf um númerið á olíuverkinu hafi

tafið pöntunina eitthvað, en að dómi kæruneftdarinnar varðar það ekki skaðabótaskyldu fyrirtækisins eins og atvikum er háttáð. Það er álit kæruneftdarinnar að ekki verði annað séð af gögnum málsins en sú þjónusta sem Y veitti álitsbeiðanda og að framan er lýst hafi verið í samræmi við ákvæði þjónustukaupalaga og engin skaðabótaskylda hafi stofnast vegna hennar, enda hefur álitsbeiðandi fallið frá þeirri kröfu að fá reikning fyrir þessa þjónustu endurgreiddan. Álitsbeiðandi greiddi og fyrir þjónustuna og fékk bifreiðina afhenta.

Samkvæmt upplýsingum frá Y kom bifreið álitsbeiðanda aftur á verkstæði fyrirtækisins 14. maí vegna þess að álitsbeiðandi var ósáttur við virkni hennar. Að framan er rakið í kafla VI hvernig þeim málum var háttáð. Í þeim kafla er og rakið í hverju vinna á verkstæði fyrirtækisins við bifreið álitsbeiðanda var fólgin. Þá kemur og fram Y hafi haft samband við Z þar sem grunur hafi leikið á að olíuverkið væri ekki í lagi og hafi þeir viljað fá bifreiðina til skoðunar og hún verið send þangað 27. maí. Í framhaldi af því var skipt um olíuverk hjá Z. Samkvæmt því sem fram kemur í andsvörum Y kom bifreið álitsbeiðanda aftur á verkstæði fyrirtækisins um mánaðamótin september-október. Þá er vélartólva bifreiðarinnar forrituð upp á nýtt eða 8. október. Skipt var um ERG ventil, hráolíusíu og þéttihringi. Eftir að þetta hafði verið gert telur Y bifreiðina hafa verið í lagi að öðru leyti en því að hemlar hafi ekki virkað sem skyldi (bremsudælur ekki í lagi) sem álitsbeiðanda hafi verið bent á meðan á viðgerðinni stóð. Ekki kemur fram að álitsbeiðandi hafi óskað eftir því við Y að hemlarnir yrðu lagfærðir á verkstæðinu en Y segir að það hafi álitsbeiðandi sagst ætla að gera sjálfur. Hinn 13. október sýnist viðgerð á olíuverkinu hafa verið lokið og ekki annað vitað en bifreiðin væri í lagi fyrir utan að hemla þurfti að laga sem ljóst sýnist hafa verið ljóst þegar á viðgerðartímanum. Álitsbeiðanda var þá tilkynnt að hann gæti fengið bifreiðina afhenta gegn greiðslu á reikningi en Y segist hafa gefið verulegan afslátt af viðgerðarkostnaðinum. Samningar um hvernig greiða skyldi tókust ekki eins og lýst er í álitsbeiðni og skildi álitsbeiðandi bifreiðina því eftir í vörslum Y.

Það má til sanns vegar færa að viðgerðartíminn, þ.e. frá því að bifreiðin kemur fyrst á verkstæði í febrúar 2008 þar til viðgerð lýkur endanlega í október sama ár sé langur. Þess ber hins vegar að gæta að tvö verkstæði komu að viðgerðinni, þanta þurfti varahlut erlendis frá og álitsbeiðandi fékk bifreiðina afhenta til notkunar á framangreindum tíma þótt hún kæmi honum að takmörkuðu gagni. Við þetta bætist að eldsneyti í tanki bifreiðarinnar var sérstaklega rannsakað. Í gögnum málsins kemur fram að það var með vitund og vilja álitsbeiðanda að viðgerðinni var í aðalatriðum hagað með þeim hætti sem gert var. Ekki er komið fram að sérstaklega hafi verið samið um viðgerðartíma, þ.e. að viðgerð skyldi lokið fyrir ákveðinn tíma. Samkvæmt þeim dagsetningum sem fram koma í gögnum frá Y kemur bifreiðin fyrst á verkstæði fyrirtækisins 11. febrúar og er bilunin þá greind. Í framhaldi af því tekur við pöntunarferli hjá Z á nýju olíuverki en að því loknu setur Y olíuverk í bifreiðina 16. apríl og lýkur þeirri aðgerð 21. apríl. Bifreiðin er eftir þetta á verkstæði Y 14.-27. maí og 1.-13. október. Það er álit kæruneftdarinnar að hér sé ekki um svo langan viðgerðartíma að ræða að forsendur séu fyrir því að fella skaðabótaskyldu á Y hans vegna. Ekki verður séð að á viðgerðartímanum og við viðgerðirnar sjálfar á tímabilinu 14. maí til 13. október hafi Y sýnt af sér vanrækslu sem leitt geti til þess að fyrirtækið sé skaðabótaskyldt gagnvart álitsbeiðanda en byggja verður á því, að sú viðgerð sem beðið var um hafi tekist, enda annað ekki leitt í ljós. Hér verður og að hafa í huga að samkvæmt gögnum málsins var bifreiðin send til Z til rannsóknar 27. maí og er hjá því fyrirtæki í rúma fjóra mánuði í það skiptið eða þar til um mánaðamótin september-október.

Álitsbeiðandi greiddi ekki síðari reikning Y en ekki verður séð að sá reikningur sé á nokkurn hátt ósanngjarn miðað við þá vinnu sem lýst er að unnin hafi verið. Samkvæmt þeirri

lýsingu sem kemur fram í álitsbeiðni er ekki að sjá að álitsbeiðandi hafi haldið hinu gagnstæða fram þegar hann ætlaði að ná í bifreiðina og greiða reikninginn, en um greiðsluna náðust ekki samningar sem voru að skapi álitsbeiðanda eftir því sem kemur fram í álitsbeiðni. Álitsbeiðandi skildi því bifreiðina eftir í vörslum Y.

Í IX. kafla laga nr. 42/2000 er kveðið á um það hvernig með skuli fara þegar um er að ræða hluti sem neytandi sækir ekki. Kærunefndin álitur að samkvæmt þeim ákvæðum hafi Y verið heimilt að láta fjarlægja bifreið álitsbeiðanda með þeim hætti sem fyrirtækið gerði, en álitsbeiðanda var sagt að sækta hann ekki bifreiðina fyrir 9. febrúar sl. yrði hún flutt í geymslu hjá Vöku. Að því er varðar ábyrgð Y á þeirri viðgerð sem fyrirtækið framkvæmdi er það ekki kærunefndarinnar að ákveða hver hún sé heldur fer um hana eftir ákvæðum laga nr. 42/2000.

Samkvæmt öllu því sem að framan er rakið er það álit kærunefndarinnar að ekki hafi verið leidd í ljós atvik sem álitsbeiðandi geti byggt á þær kröfur sem hann gerir á hendur Y. Verður því að hafna kröfum hans.

## VIII

### Álitsorð

Kröfum álitsbeiðanda, X, á hendur Y er hafnað.

---

Friðgeir Björnsson  
formaður

---

Guðrún Björk Bjarnadóttir

---

Hildigunnur Hafsteinsdóttir