

## Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 12. nóvember 2009 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-80/2009:

### I

#### Álitaefni og kröfugerð

Hinn 2. októberber sl. bað X, hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna viðgerðar verkstæðisins Y, á vél í bifreiðinni A, sem hann telur hafa verið gallaða. Álitsbeiðandi lýsir kröfu sinni svo: „Að vél bifreiðarinnar verði lagfærð enda liggja fyrir afrit af reikningum fyrir uppgerð.

### II

#### Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 9. október sl., gaf kæruneftndin seljanda kost á andsvörum og bárust þau 13. október. Með bréfi, dags. 14. október, var álitsbeiðanda gefinn kostur á því að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þær 15. október. Með bréfi, dags. 21. október sl., var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

### III

#### Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Samkvæmt kaupsamningi og afsali, undirrituðu 6. júlí 2009, keypti álitsbeiðandi bifreiðina, A af Z og hafði henni þá verið ekið 84.000 km. Bifreiðin er af árgerðinni 2004 og framleidd þar ár. Fyrsti skráningardagur er 21. apríl 2004. Ástandsskoðun var framkvæmd af B sama dag og kaupsamningur var undirritaður. Smávægilegar athugasemdir voru gerðar við ástand bifreiðarinnar en engin þeirra varðar ástand vélarinnar.

Fyrri eigandi bifreiðarinnar, Z, bað um álit kæruneftndarinnar 29. september 2008 vegna skemmda sem orðið höfðu vegna þess að olíu vantaði á vélina, sbr. álit nefndarinnar í máli nr. 66/2008 sem gefið var 27. nóvember 2008. Samkvæmt því álitinu var B gert að greiða Z. 160.000 í bæt看ur en Z talinn eiga að bera tjón sitt að öðru leyti. Í framangreindu álitinu kæruneftndarinnar segir m.a. eftirfarandi:

„Álitsbeiðandi kveðst hafa greitt fyrirtækinu Y kr. 364.254 fyrir viðgerðina á vél bifreiðarinnar, en B hafi ákveðið að senda hana til þess fyrirtækis að sér forspurdum, en ekkert samráð hafi verið haft við sig um það. [...] Þá hafi hann þurft að greiða B 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.“

Af gögnum málsins verður ráðið að ágreiningur aðila í því máli sem nú er til afgreiðslu snýst um þá viðgerð á bifreiðinni A sem getið er í álitinu kæruneftndarinnar frá 27. nóvember 2008. Reikningur fyrir þá viðgerð er dags. 10. september 2008. Álitsbeiðandi segist vilja sækja málið beint á Y enda telji hann augljóst að eitthvað hafi

misfarist við upptekt vélarinnar. Álitsbeiðandi segir að samkvæmt samtali sínu við E hjá Y hafi verið settir „After Market“ stimplar í vélina en þeir séu aðeins til í einni stærð eftir því sem E segi. Þá segir álitsbeiðandi að fyrir liggja í bréfi frá B til Neytendastofu að keyptir hafi verið ódýrari varahlutir í vélina. Álitsbeiðandi segir að merkt sé á vélina að í henni skuli vera B stimplar. Þá skrifar álitsbeiðandi þá athugasemd að ekki fáiist neindir „After Market“ stimplar í B stærð.

Álitsbeiðandi segir í bréfi til Neytendastofu, dags. 30. september sl., sem líta verður á sem hluta af álitsbeiðninni, að bifreiðin sé nú komin til Egilsstaða en hún mun hafa verið send til Reykjavíkur 27. ágúst 2009. Segir m.a. í því bréfi:

„Hljóðið fer smá saman versnandi, þrátt fyrir mat allra þeirra bifvélavirkjameistara um að þetta væri ekki eingöngu stimplabank (PISTON SLAP NOICE), einnig dæmt af öllum ekki eðlilegt hljóð, en ætti ekki að versna við notkun (ók bílnum austur). Einnig virðist kuldinn auka þetta enn frekar, þ.e. meira bank í meiri kulda.“

#### IV

##### Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda segir m.a. eftirfarandi:

„Vél úr bifreiðinni A kemur hingað í viðgerð mitt árið 2008.

Vélin var send hingað frá Y. Þetta var tjón sem að hluta skrifast á handvömm þeirra og var vélin úrbrædd. Það var lagt hart að mér frá F eiganda B að gera ekki meira en nauðsynlegt væri. Við vorum sammála um að setja í þetta STD stimpla og mældum við vélina og stóðst hún mál til að setja þetta í. Vildi ég frekar setja yfirstærð og bora en það átti að spara eins og hægt væri. Við gerum vélina upp og sendum hana til Egilsstaða. B setja vélina í og afhenda bifreiðina í góðu fínu lagi. Það er þeirra ábyrgð að skoða alla aðra hluti svo sem vatnskassa og kæliviftu með eðlilega virkni í huga. Bifreiðin kemur síðan ári síðar í söluskoðun hjá B. Þeir dæma vélina í fína lagi og telja ekkert athugasvert við hana. Mánuði síðar eftir að starfsmaður B kaupir bifreiðina fer hann að tala um óhljóð. Bifreiðin kemur hingað og við skoðum hana og tel ég að um stimplabank sé að ræða. Það kemur til vegna þess að vél hitnar og stimpill rífur sig. Mín skoðun er sú að eitthvað hafi komið fyrir vélina nú tæplega ári síðar. T.d. yfirhitun. F hjá B hefur sagt við mig í síma að ekki hafi verið nein hljóð hvorki fyrir ári síðan né í ástandsskoðuninni. Í næsta símtali sagðist hann geta vitnað til þess að það hafi verið hljóð. Hann viðurkenndi það að hann myndi breytt (sic) framburði sínum. Hef ég átt símtöl við þá F og X. X kom hingað og gerði ég honum tilboð og einnig F. Við tókum vélina upp aftur og við deilum reikningnum í 3 parta. Y, B og X. Þetta töldu þeir algerlega óviðunandi og hætti X að svara símanum frá mér eftir að ég hafði talað við F. [...]“

#### V

##### Athugasemdir álitsbeiðanda

Í athugasemdunum kemur fram að F hjá B aftaki að hann hafi nokkuð haft um það að segja hvernig staðið var að viðgerð á vélinni hjá Y. Álitsbeiðandi segir að hann geti ekki séð að hann eigi sem kaupandi bifreiðarinnar að gjalda fyrir það hvað hver hafi ákveðið í þeim efnum. Sér finnst að í andsvörum Y komi fram viðurkenning á því að viðgerð á vélinni hafi ekki verið fullnægjandi og sé slík viðgerð ófagleg. Ekki hafi verið

liðið fullt ár þegar bifreiðin hafi verið ástandsskoðuð og minna en mánuður hafi verið liðinn frá því að hann keypti bifreiðina þegar hann hafi gert athugasemdir við ástand hennar. Þá segir álitsbeiðandi að munur sé á hljóðinu í vélinni eftir því hvernig veður sé og geti það þar af leiðandi leynst fyrir mönnum. Álitsbeiðandi segir að vélin virki eðlilega í öllum akstri og fráleitt sé að halda því fram að bifreiðin hafi hitað sig. Ekkert gefi til kynna að vatnskassi og kælivifta virki ekki rétt. Álitsbeiðandi segist aldrei hafa hafnað boði Y um skiptingu á kostnaði við nýja viðgerð en talað hafi verið um að seljandi, Z, bæri þriðjung kostnaðar. F hjá B telji það fráleitt að það fyrirtæki beri kostnað af viðgerð á vél sem það hafi aldrei komið að því að opna. Þá neitar álitsbeiðandi að hafa hætt að svara símtölum frá Y. Álitsbeiðandi segir að sannanlega hafi verið settir rangir varahlutir í vélina eins og viðurkennt sé af Y og vélin því ekki gerð upp með réttum hætti. Y hljóti að bera ábyrgð á því.

## VI

### Niðurstaða kæruneftdarinnar

Kæruneftnd 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 kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa. Ágreiningur aðila fellur að áliti kæruneftdarinnar undir lög nr. 42/2000 um þjónustukaup.

Við úrlausn þessa máls hefur kæruneftndin leitað álits sérfróðs aðila, sbr. heimild í 2. mgr. 4. gr. reglugerðar nr. 766/2006 um kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa.

Í 17. gr. laga nr. 42/2000 segir að vilji neytandi bera fyrir sig galla skuli hann gera það innan sanngjarns frests eftir að hann varð var gallans eða mátti vera það og í síðasta lagi innan tveggja ára frá afhendingardegi hinnar seldu þjónustu.

Í 18. gr. laga nr. 42/2000 segir að tilkynningu samkvæmt 17. gr. sé hægt að beina til fyrri söluaðila sem í tengslum við verk sem unnið er samkvæmt samningi hefur tekið að sér að bæta úr göllum sem kunna að verða á því. Í því tilviki sem hér um ræðir verður að líta svo á að álitsbeiðandi hafi við kaup bifreiðarinnar eignast þá kröfu sem seljandi hennar kann að hafa átt á Y og álitsbeiðanda því heimilt að beina kröfum sínum að því fyrirtæki.

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 neytanda fyrir augum.“

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

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

....

3. seljandi þjónustu hefur ekki veitt neytanda upplýsingar sem hann hafði 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.“

Kærunefndin telur að byggja megi á því samkvæmt gögnum málsins að vél bifreiðarinnar sé ekki í því lagi sem hún ætti að vera eftir að svo skammur tími er liðinn frá þeirri viðgerð sem á henni var framkvæmd af Y, en reikningur fyrir þá viðgerð er dags. 10. september 2008 eins og fyrr greinir. Hins vegar hefur ekki verið leitt í ljós hvað að vélinni er svo óbyggjandi sé en yfirgnæfandi líkur eru á að viðgerðin hafi ekki verið framkvæmd með þeim hætti að hún dygði til frambúðar. Fram kemur í gögnum málsins að „standard“ stimplar voru settir í vélinna en hún ekki boruð upp og í hana sett yfirstærð af stimplum eins og forsvarsmáður Y segir raunar að hann hafi sjálfur viljað gera. Verður að telja verulegar líkur á að hefði viðgerðin verið framkvæmd með þeim hætti væri vélin nú í lagi. Í andsvörum Vélaverkstæðisins Y kemur fram að eigandi B á Egilsstöðum, sem sendi vélinna á sínum tíma til viðgerðar hjá Y, hafi lagt áherslu á að við hana ætti að spara eins og hægt væri. Álitsbeiðni þessari er ekki beint að B og liggur því ekki fyrir afstaða eiganda fyrirtækisins til þessarar fullyrðingar, nema að í athugasemdum álitsbeiðanda kemur fram að við þetta kannist eigandi B ekki. Hafi eigandi B gert kröfu til þess gagnvart Y að viðgerðin yrði framkvæmd eins ódýrt og hægt væri og verkstæðið farið eftir þeirri beiðni er það mál á milli þessara tveggja fyrirtækja sem er álitsbeiðanda óviðkomandi. Í því tilfelli hefði Y enda átt að neita að framkvæma viðgerðina á þann hátt sem gert var til þess að tryggja að hún væri ekki í ósamræmi við þau ákvæði 1. mgr. 9. gr. laga nr. 42/2000 sem að framan eru rakin.

Kærunefndin álitur að á því megi byggja að viðgerð Y á bifreiðinni á árinu 2008 hafi ekki verið í samræmi við það sem til er ætlast samkvæmt 1. mgr. 4. gr. laga nr. 42/2000 þar sem segir að útseld þjónusta, sem veitt sé í atvinnuskyni, skuli ávallt vera byggð á fagþekkingu og í samræmi við góða viðskiptahætti sem tíðkist hverju sinni. Því hafi verið galli á þeirri viðgerð í skilningi laganna og álitsbeiðandi hafi orðið fyrir tjóni af þeim sökum. Er það álit nefndarinnar að Y beri skylda til þess að bæta álitsbeiðanda það tjón, sbr. ákvæði 1. málslíðar 1. mgr. 15. gr. laga nr. 42/2000, með þeim hætti að hann taki vélinna aftur til viðgerðar og geri við hana á nýjan leik, þannig að viðgerðin samræmist ákvæðum 1. málslíðar 1. mgr. 4. gr. laga nr. 42/2000.

Álitsbeiðandi gerir kröfu um að liggja skuli fyrir afrit af reikningi fyrir uppgerð vélarinnar. Samkvæmt niðurstöðu kærunefndarinnar er ekki gert ráð fyrir að Y geri neinum reikning fyrir viðgerðinni. Hins vegar er það í samræmi síðari málslíð 1. mgr. 4. gr. laga nr. 42/2000 að seljandi þjónustu veiti neytanda allar upplýsingar og leiðbeiningar um vinnu verks með hagsmuni neytenda fyrir augum.

## VII Álitsorð

Y er skylt að gera við vél bifreiðarinnar A á sinn kostnað með þeim hætti að notagildi bifreiðarinnar að því er vélinna varðar verði með eðlilegum hætti miðað við aldur og notkun bifreiðarinnar, sbr. og ákvæði 1. málslíðar 1. mgr. 4. gr. laga nr. 42/2000.

---

Friðgeir Björnsson  
formaður

---

Guðrún Björk Bjarnadóttir

---

Hildigunnur Hafsteinsdóttir