

## **Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa**

Hinn 15. desember 2009 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-87/2009:

### **I**

#### **Álitaefni og kröfugerð**

Hinn 22. októberber sl. bað X, hér eftir einnig nefnd álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna viðgerðar á ljósum á bifreið hennar TI-324. Álitsbeiðandi segir ljós sem sett hafi verið í bifreiðina hafa verið gallað og vill fá úr því skorið hver beri ábyrgð á því og eigi að greiða sér bætur. Kröfur séu þær að hún fái nýtt ljós í stað þess sem hafi verið gallað og það sett í bifreiðina sér að kostnaðarlausu. Í álitsbeiðni kemur fram að álitsbeiðandi beinir kröfum sínum að A, B og C

### **II**

#### **Málsmeðferð kæruneftndarinnar**

Með bréfi, dags. 29. október sl., óskaði kæruneftndin eftir ákveðnum upplýsingum frá álitsbeiðanda. Svarbréf álitsbeiðanda barst nefndinni 2. nóvember. Með bréfum, dags. 9. nóvember gaf kæruneftndin þeim aðilum sem álitsbeiðandi beinir kröfum sínum að kost á andsvörum. Andsvör A bárust nefndinni 12. nóvember og andsvör B bárust 20. nóvember. Andsvör bárust ekki frá C.

Vegna atriða sem komu fram í andsvörum B þótti kæruneftndinni rétt að gefa A kost á því að gera athugasemdir við þau og ritaði fyrirtækinu bréf, dags. 23. nóvember þar að lútandi. Svar barst frá A 25. nóvember. Með bréfi, dags. 30. nóvember, gaf nefndin B kost að því að gera athugasemdir við svör A og frest til þess til 8. desember. Athugasemdir bárust ekki. Með bréfi, dags. 30. nóvember, var álitsbeiðanda gefinn kostur á því að gera athugasemdir við framkomin andsvör og bárust þær 7. desember sl. Með bréfi, dags. 9. desember sl., var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

### **III**

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

Álitsbeiðandi lýsir því að í febrúar 2007 hafi bifreið sín, Z árgerð 2005, verið ekið aftan á bíl og hafi vegna þess þurft að skipta um bæði framljós og parkljós. Það hafi verið gert hjá B eftir ábendingu tryggingafélags hennar, A Veturinn 2008 hafi farið að bera á móðu í öðru framljósinu sem hún kveðst hafa haldið að væri raki og því ákveðið að sjá hvort það jafnaði sig ekki. Það hafi ekki orðið og móða hafi einnig komið fram í parkljósinu en ljósin séu sambyggð. Þá hafi hún talað við starfsmann tjónadeildar A sem skoðað hefði ljósið og sagt að greinilega hefði orðið skammhlaup í því þar sem leiðslur væru bráðnaðar inn í ljósið. Starfsmaðurinn hefði sagt sér að fara með bifreiðina til B. Þar hefði sér verið tjáð að um galla væri að ræða og bent á að fara í C og fá ný ljós. Í C hefði sér verið sagt að ljósin væru farin úr ábyrgð þar sem meira en tvö ár væru liðin frá því að þau hefðu verið keypt. Fram kemur í bréfi álitsbeiðanda sem kæruneftndinni barst 12.

nóvember sl. að hún hefði farið á staðina þrjá sem nefndir eru að framan sama daginn eða 23. september 2009. Álitsbeiðandi segir að í C hefði sér verið sagt að ekki væri hægt að sjá hvernig þessu væri varið og hvort um galla væri að ræða þar sem búið hafi verið að losa um perurnar. Þeir hafi þó séð að skammhlaup hefði orðið í ljósinu og leiðslur að því væru bráðnaðar. Aldrei hafi verið skipt um perur í ljósinu frá því að viðgerðin fór fram. Frá C hefði síðan verið hringt í sig og sér boðið annað ljós með helmings afslætti sem hún hafi hafnað.

Álitsbeiðandi kveðst vera mjög ósátt við að tryggingafélagið skuli ekki hafa bent sér á að fara beint til verkstæðisins sem annaðist viðgerðina til þess að gengið yrði úr skugga um hvort vinna þess hefði verið ófullnægjandi í stað þess að starfsmaður tryggingafélagsins hafi farið að skoða ljósið en þá gæti eins verið að skammhlaup hafi orðið. Í álitsbeiðninni segir og eftirfarandi:

„Ágreiningsefnið er hver í raun ber ábyrgðina á að bæta mér ljósið, þar sem ekki fer á milli mála að galli er til staðar í ljósinu, sem hefur verið að koma fram eftir að viðgerð fór fram á bifreiðinni eftir tjónið. A bendir á B og B bendir á C. Vil fá úr því skorið hver í raun ber ábyrgðina, og hver á að bæta mér tjónið.“

Álitsbeiðandi kveðst telja að eitthvað hafi gerst við viðgerðina á bifreiðinni sem hafi valdið því að galli hafi komið fram á ljósunum.

Í athugasemdum álitsbeiðanda frá 7. desember sl. segir m. a. eftirfarandi:

„Þegar ég fór með bifreiðina Z til A þá logaði á báðum framljósum hennar þó svo að annað ljósið væri þakið einhverskonar skýi. Eftir að starfsmaður þeirra hafði átt við ljósið og meðal annars tekið það úr sambandi hefur ekki logað á ljósinu. Ekki var hægt að koma því aftur í samband eftir að það var tekið úr sambandi af starfsmanni A“

#### IV

##### Andsvör A.

Í andsvörum A segir að 29. september sl. hafi álitsbeiðandi komið og óskað eftir því að hægra ljós bifreiðar hennar yrði skoðað af tjónamatsmönnum en hún hefði sagt ljósið skemmt og líklegt að það mætti rekja til árekstursins 7. febrúar 2007. Tveir skoðunarmenn hefðu skoðað ljósið og talið að það væri brunnið eins og komið hefði á daginn þegar ljósið hefði verið opnað. Um sé að ræða menn sem báðir séu með sveinspróf í bifreiðasmíði og alvanir bifreiðaviðgerðum og teljist hæfir til að skoða og meta skemmdir á bifreiðum. Álitsbeiðandi hafi óskað eftir þessari skoðun og til þess að verða við þeirri beiðni hafi þurft að opna ljósið. Segir síðan í andsvörunum.

„Það er afar ólíklegt að skammhlaup hafi orðið í ljósinu þegar það var opnað þar sem bifreiðin var ekki í gangi og augljóst að bruninn hafði átt sér stað löngu áður en ljósið var opnað. Einnig var skemmd á hægra frambretti sem bendir til þess að einhver ákoma hafi orðið þar eftir að viðgerð vegna ofangreinds tjóns lauk.“

Í bréfi tryggingafélagsins sem barst kærunefndinni 26. nóvember sl. segir að því sé alfarið hafnað að tjónaskoðunarmennirnir hafi sýnt af sér hugsunarleysi og vanþekkingu. Þeir hafi viðhaft eðlileg vinnubrögð með því að opna ljósið og skoða það og vísa eiganda síðan til viðgerðaraðila. Þá segir að álitsbeiðandi hafi fengið tjón sitt að fullu bætt af tryggingafélaginu og teljist það að fullu uppgert.

## V

### Andsvör B.

Í andsvörunum kemur fram að samkvæmt tilmælum A hafi í upphafi verið gert við ljósin en festingar þeirra hafi verið brotnar. Álitsbeiðandi hafi neitað að taka við bifreiðinni vegna þessa og þá hafi tryggingafélagið samþykkt að ný ljós yrðu keypt. Ljósin hafi komið með perum og tilheyrandi, tilbúin til ísetningar. Ekki hafi verið þörf á að eiga við perur, perustæði né neitt annað. Þá segir í andsvörunum eftirfarandi:

„Að okkar mati er það alveg rétt af þáleganda að tala við A vegna móðu sem kom inn á ljósið, en það að starfsmaður frá A hafi farið að fikta í ljósinu er alls ekki í hans verkahring. Það skín í gegn algert hugsunarleysi að vaða með hendurnar í ljósið meðan kveikt var á þeim, skammhlaup verður ekki þegar slökkt er á þeim.“

## VI

### Niðurstaða kæruneftdarinnar

Samkvæmt ákvæðum laga nr. 87/2006 geta aðilar sem ágreiningur rís á milli vegna lausafjárkaupa skv. lögum nr. 50/2000, þjónustukaupa skv. lögum nr. 42/2000 og neytendakaupa skv. lögum nr. 48/2003 óskað eftir álitsgerð kæruneftdar lausafjár- og þjónustukaupa um ágreininginn.

Hér hagar svo til að tryggingafélag álitsbeiðanda, A, sá um viðgerð á skemmdum á bifreið álitsbeiðanda og fékk til verksins ákveðið verkstæði og hefur væntanlega greitt fyrir viðgerðina að hluta eða fullu. Það verkstæði lagði til ljósið sem sett var í bifreiðina og verður að skoða það sem hluta af viðgerðinni sem verkstæðið framkvæmdi. Að áliti kæruneftdarinnar á ágreiningur álitsbeiðanda við tryggingafélagið um ábyrgð á og greiðslu fyrir þann galla sem hún telur vera á því ljósi sem sett var í bifreiðina og þar með viðgerðinni ekki undir nein af framangreindum lögum og ágreiningurinn þar með ekki undir kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa. Um þann ágreining hlýtur að fara samkvæmt tryggingasamningi álitsbeiðanda og tryggingafélagsins verður því að útkljá hann á öðrum vettvangi.

A réðu eða tóku ákvörðun um að viðgerð á bifreið álitsbeiðanda skyldi fara fram á verkstæði B og því skapaðist réttarsamband á milli þessara tveggja fyrirtækja en ekki álitsbeiðanda og verkstæðisins, þ.e. að tryggingafélagið greiddi fyrir ákveðna þjónustu hjá verkstæðinu. A hafa ekki beðið um álit á þeim viðskiptum og auk þess falla þau ekki undir þjónustukaupalögin nr. 42/2000, sbr. 1. gr. laganna. Af þessum ástæðum álitur kæruneftndin óhjákvæmilegt að vísa þeim kröfum sem álitsbeiðandi beinir að framangreindum fyrirtækjum frá kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa.

Líta má svo á samkvæmt málalíbúnaði og rökstuðningi álitsbeiðanda að hún geri kröfu á hendur A á þeim grundvelli að starfsmenn félagsins hafi við skoðun skemmt ljósið þannig að á því hætti að loga, en aðal kvörtunarefni álitsbeiðanda er þó engu að síður það að sá galli hafi verið á ljósinu að í það hafi safnast móða. Líta mætti svo á að framangreind skoðun félli undir ákvæði þjónustukaupalaga nr. 42/2000 þar sem um eitt einstakt verk er að ræða sem skoðunarmennirnir framkvæmdu. Hins vegar álitur kæruneftndin að það sé allsendis óupplýst hvort skoðun skoðunarmannanna leiddi til þess að ljósið hætti að loga eins og álitsbeiðandi segir að það hafi gert og treystir sér því ekki til að leggja ábyrgð á tryggingafélagið vegna þessa.

Að því er varðar kröfugerð álitsbeiðanda á hendur C þá kemur fram í gögnum málsins að B lagði til það ljós sem sett var í bifreiðina og álitsbeiðandi telur gallað. Að áliti kærunefndarinnar skapaðist þannig ekki réttarsamband á milli álitsbeiðanda og C heldur var um að ræða hluta af þeirri viðgerð sem unnin var fyrir tilstilli tryggingafélagsins og kostuð af því. Engu að síður þykir kærunefndinni rétt í þessu samhengi að benda sérstaklega á að í 27. gr. laga nr. 48/2003 segir eftirfarandi:

Ef söluhlutur er gallaður ber neytanda að tilkynna seljanda um að hann muni bera gallann fyrir sig án ástæðulauss dráttar frá því að hann varð galla var eða mátti verða hans var. Frestur neytanda til að leggja fram kvörtun er aldrei styttri en tveir mánuðir frá því að hann varð galla var.

Ef neytandi leggur ekki fram kvörtun innan tveggja ára frá þeim degi er hann veitti söluhlut viðtöku getur hann ekki borið gallann fyrir sig síðar. Ef söluhlut, eða hlutum hans, er ætlaður verulega lengri endingartími en almennt gerist um söluhluti er frestur til að bera fyrir sig galla fimm ár frá því að hlutnum var veitt viðtaka. Þetta gildir ekki ef seljandi hefur í ábyrgðaryfirlýsingu eða öðrum samningi tekið á sig ábyrgð vegna galla í lengri tíma. Frestir skv. 1. og 2. másl. eiga ekki við ef um er að ræða galla skv. g-lið 2. mgr. 15. gr.

Jafnframt er neytanda heimilt að tilkynna þeim aðila um galla sem í samningi við seljanda hefur tekið að sér að bæta úr honum.

Neytandi glatar rétti sínum til þess að bera fyrir sig galla ef hann tilkynnir ekki seljanda um gallann innan tímamarka greinarinnar. Þetta gildir ekki ef seljandi hefur sýnt af sér vítavert gáleysi eða framferði hans er á annan hátt ekki í samræmi við heiðarleika og góða trú.

Í gögnum málsins kemur fram að viðgerð á bifreiðinni hafi verið lokið 16. febrúar 2007. Í álitsbeiðni segist álitsbeiðandi hafa orðið vör við móðu á framljósinu í október eða nóvember 2008 eða rúmlega einu og hálfu ári síðar. Það er hins vegar ekki fyrr en í september 2009, eða 10-11 mánuðum eftir að gallans varð vart, að álitsbeiðandi kvartar undan honum. Enda þótt álitsbeiðandi segist hafa ætlað að athuga hvort móðan færi eða væri áfram er ekki hægt að líta öðru vísi á, þar sem svo langur tími líður frá því að hún varð gallans var og þar til hún kvartaði undan honum, en dráttur sá sem varð á kvörtuninni hafi verið ástæðulaus, sbr. ákvæði 1. mgr. 27. gr. neytendakaupalaga sem rakin eru hér að framan. Álitsbeiðandi hefði samkvæmt þessu glatað rétti vegna móðunnar í ljósinu, sbr. 4. mgr. 27. þeirra laga, enda þótt staðan væri sú að ágreiningur hennar félli undir neytendakaupalögin. Sama máli myndi gegna þótt ágreiningurinn félli undir þjónustukaupalögin, nr. 42/2000, sbr. 1. mgr. 17. gr. laganna.

Samkvæmt öllu framansögðu verður að hafna kröfum álitsbeiðanda eða vísa þeim frá kærunefndinni.

Kærunefndinni þykir rétt að benda á það sem fram kemur í álitsbeiðni að C bauð álitsbeiðanda á sínum tíma að fá framljósið á hálfvirði og vera kann að það boð standi enn.

## VII Álitsorð

Kröfum álitsbeiðanda, X, á hendur C og B er vísað frá. Kröfum álitsbeiðanda á hendur A er vísað frá og hafnað.

---

Friðgeir Björnsson  
formaður

---

Guðrún Björk Bjarnadóttir

---

Hildigunnur Hafsteinsdóttir