

## Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 14. maí 2010 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-29/2010:

### I

#### Álitaefni og kröfugerð

Hinn 3. mars sl. bað X, hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna viðgerðar Y á bifreið hans A sem hann telur gallaða. Álitsbeiðandi gerir kröfu til þess að Y endurgreiði sér kr. 60.000 að viðbættum vöxtum til greiðsludags.

### II

#### Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 17. mars sl., gaf kæruneftndin þjónustusala kost á andsvörum og frest til að skila þeim til 29. mars. Bréfið var ritað á ensku og beðið var sérstaklega um ákveðnar upplýsingar. Engin andsvör bárust. Með bréfi, dags. 16. apríl sl., var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu. Forsvarsmaður Y hafði samband við ritara nefndarinnar eftir að honum hafði borist bréf nefndarinnar frá 16. apríl og kvaðst hafa sent andsvör í tölvupósti sem engin merki voru um að hefðu borist ritaranum eða á Neytendastofu. Var hann því beðinn um að senda andsvörin hið fyrsta. Síðan hefur ekkert heyrst frá forsvarsmanninum.

### III

#### Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Beiðni álitsbeiðanda er rituð á ensku og er ekki skýrlega orðuð. Álitsbeiðninni fylgdi m.a. svar starfsmanns Y við munnlegri fyrirspurn Neytenda-samtakanna, dags. 19. nóvember sl., einnig ritað á ensku. Gegnir sama máli um orðalagið. Í þessum skjölum kemur fram að aðilar tala ekki sama móðurmál og virðist hafa gengið fremur illa að skilja hvorn annan þegar þeir áttu samskipti. Í bréfi því sem kæruneftndin sendi Y var óskað eftir upplýsingum svipuðum þeim sem koma fram á hefðbundnum reikningum fyrir viðgerðir á bifreiðum. Álitsbeiðni fylgdi ekki reikningur fyrir viðgerð Y. Í þeirri lýsingu á viðskiptum aðila sem fer hér á eftir er aðallega stuðst við tvö framangreind skjöl.

Það sýnist svo að olía hafi lekið af sjálfskiptingu bifreiðar álitsbeiðanda við vatnskassann en trúlega er olían kæld með gegnumstreymi um hann. Bifreiðin mun hafa verið óökufær og viðgerðarmaður frá Y mun hafa komið heim til álitsbeiðanda til að skoða bifreiðina. Segir álitsbeiðandi að viðgerðarmaðurinn hafi sagt sér að olíudæla kynni að vera biluð eða þá vatnskassinn (radiator) eða einungis þyrfti að bæta olíu á sjálfskiptinguna. Olíudæla myndi kosta kr. 30.000. Að þessum skýringum fengnum kveðst álitsbeiðandi hafa samþykkt að bifreiðin færi í viðgerð hjá Y. Þangað var bifreiðin dregin og álitsbeiðandi segist hafa verið krafinn um fyrirframgreiðslu, kr. 30.000, til þess að byrja viðgerðina þyrfti að skipta um olíudæluna en þá fjárhæð fengi hann endurgreidda þyrfti þess ekki. Þetta mun hafa verið 9. október 2009.

Af hálfu Y er því lýst að olían á sjálfskiptingunni hafi lekið við vatnskassann. Sést hafi að einhver hefði reynt að gera við lekann og það gert viðgerðina erfiðari. Einfaldasta viðgerðin hefði verið að skipta um vatnskassann en hann hafi ekki verið fánlegur. Hægt hafi verið að panta nýjan vatnskassa en það fyrirtæki sem talað hefði verið við hafi sagt að það myndi kosta um kr. 60.000 ef ekki meira. Þá hafi viðgerðarmaðurinn ákveðið að reyna að gera við vatnskassann og eftir margra klukkutíma leit að leiðum til þess svo og eftir varahlutum hafi það tekist. Álitsbeiðandi hefði viljað fá að vita fyrirfram hvað viðgerðin myndi kosta áður en bilunin hefði verið skoðuð en það hafi auðvitað ekki verið hægt nema um skipti á vatnkassanum hefði verið að ræða. Allt sem gert hafi verið við bifreiðina hafi eiginlega verið kraftaverk og álitsbeiðandi heppinn að skemma ekki sjálfskiptinguna vegna þess að hann hafi ekið bifreiðinni án olíu. Við það hitni sjálfskiptingin vegna þess að kælingu vanti og dælan í sjálfskiptingunni skemmist. Helst er að skilja frásögnina svo að olúdælan hafi verið skemmd en við hana gert á verkstæðinu.

Þá er sagt að tekið hafi verið eftir því að lokinni viðgerð á sjálfskiptingunni að heddþakningin hafi verið yfirbrunnin. Viðgerðarmaðurinn segist hafa sagt álitsbeiðanda að fara á ákveðið verkstæði til þess að láta athuga olíu á sjálfskiptingunni eftir viðgerðina til þess að vera viss um að hún væri næg, en Y geri aðallega við vatnskassa en ekki sjálfskiptingar.

Álitsbeiðandi segir að þremur dögum eftir að viðgerðin hófst hafi verið hringt frá verkstæðinu og sér sagt að bifreiðin væri tilbúin. Þegar á verkstæðið kom hafi sér verið sagt að bifreiðin væri ekki tilbúin þar sem vélin hitaði sig og kosta myndi kr. 200.000 að gera við hana. Sér hafi verið sagt að ekki hefði verið skipt um olúdælu í bifreiðinni og því hefði hann spurt að því hvers vegna ekki hefði verið haft samband við sig þess vegna þar sem breyting hefði orðið á upphaflegu samkomulagi um viðgerðina. Til þess að fá bifreiðina afhenta hefði hann þurft að greiða kr. 30.000 til viðbótar auk kr. 4.350 fyrir olíu. Álitsbeiðandi segist tveimur dögum seinna hafa farið á annað verkstæði til að fá skoðun á bilun í bifreiðinni vegna þess að hún hefði hitnað of mikið. Sér hefði verið sagt þar að olíu vantaði á bifreiðina. Þá hafi hann beðið um að sér yrði sagt við hvað hefði verið gert hjá Y og hafi sér verið tjáð að þar hefði verið skipt um skrúfu og „washer“. Eftir að gert hefði verið við bifreiðina hafi hann farið til Y og sýnt þar bifreiðina og reikning fyrir rétta viðgerð á síðara verkstæðinu sem aðeins hafi kostað kr. 11.000. Álitsbeiðandi kveðst hafa krafist endurgreiðslu á sextíuþúsund krónunum þar sem viðgerðin á verkstæðinu hefði ekki verið þeirra virði en þessi fjárhæð hafi enn ekki verið greidd.

Álitsbeiðninni fylgdu tveir reikningar frá Z báðir dags. 19. október 2009. Annar er fyrir tölvuafllestur að fjárhæð kr. 5.866 og hinn fyrir að bæta olíu á sjálfskiptingu bifreiðar álitsbeiðanda að fjárhæð kr. 11.582, þar af er vinna reiknuð í 2 tíma. Verður að gera ráð fyrir því að hér sé um að ræða verkstæði það sem álitsbeiðandi segist hafa farið til eftir að viðgerð Y lauk.

Bifreið álitsbeiðanda er fyrst skráð 18. júlí 2003.

#### IV 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 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 álits sérfróðs aðila samkvæmt heimild í 2. mgr. 4. gr. reglugerðar nr. 766/2006.

Í II. kafla þjónustukaupalaga þar sem kveðið er á um samning um kaup á þjónustu o.fl. segir m.a. eftirfarandi:

*Efni og vinna verks.*

**4. gr.** 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 neytanda fyrir augum.  Seljandi þjónustu leggur fram nauðsynleg efni og aðföng nema um annað sé sérstaklega samið.

*Öryggi.*

**5. gr.** Seljandi þjónustu skal gæta þess að hún sé í samræmi við almennar reglur, staðla, reglur sem stjórnvöld setja, stjórnvaldsáskvarðanir og lög sem gilda um veitta þjónustu í þeim tilgangi að vernda öryggi neytanda.

*Leiðbeiningarskylda seljanda.*

**6. gr.** Seljanda þjónustu er skylt að veita upplýsingar um hvort fyrirhuguð kaup á þjónustu eru óhagkvæm fyrir neytandann að teknu tilliti til kostnaðar við verkið með hliðsjón af verðgildi hlutarins eða öðrum atriðum sem áhrif hafa á hagkvæmni þeirrar þjónustu sem óskað er eftir.

Verði seljanda ekki ljóst að fyrirhuguð kaup á þjónustu eru óhagkvæm fyrr en vinna er hafin eða að verð þjónustunnar muni verða verulega hærra en neytandi hefur mátt gera ráð fyrir skal seljandi tilkynna neytanda um það og óska eftir fyrirmælum um hvort frekari vinna skuli af hendi leyst. Hafi seljandi ekki sinnt leiðbeiningarskyldu sinni, ekki óskað eftir fyrirmælum og ætla má að neytandi hefði hætt við samninginn að fengnum upplýsingum skulu greiðslur fyrir verkið miðast við að neytandi hefði dregið sig út úr samningnum á því stigi.

Kærunefndin telur að byggja megi á því að bifreið álitsbeiðanda hafi áður en hún fór í viðgerð hjá Y að minnsta kosti verið haldin þeirri bilun að olía hafi lekið af sjálfskiptingu þar sem hún er leidd inn í vatnskassann til kælingar. Af þessari ástæðu var bifreiðin dregin til viðgerðar á verkstæði Y. Ekki er vitað hversu lengi þessi leki hafði staðið en víst er að hann hefði getað leitt til eyðileggingar sjálfskiptingarinnar hefði ekkert verið aðhafst. Álitsbeiðandi samþykkti að Y tæki bifreiðina til viðgerðar, en svo sýnist að hann hafi í upphafi staðið í þeirri meiningu að viðgerðin myndi ekki kosta meira en kr. 30.000 sem hann myndi fá endurgreiddar þyrfti ekki að gera annað en að bæta olíu á sjálfskiptinguna eða skipta um olíuna sem mátti sýnast harla ólíklegt að nægði fyrst um olíuleka var að ræða á annað borð. Enda reyndist svo ekki vera og reyndi Y þá að laga bilunina með þeim hætti að stöðva lekann á olíuleiðslunni og vera kann að viðgerðin hafi verið fólgin í fleiri lagfæringum. Eins og fram kemur í því skjali sem frá Y stafar hefði æskilegri viðgerð verið sú að skipta um vatnskassa í bifreiðinni en að öllum líkindum hefði hún orðið kostnaðarsamari, en bifreiðin betri eftir slíka viðgerð heldur en þá sem framkvæmd var.

Rétt hefði verið að Y hefði haft samband við álitsbeiðanda þegar fyrir lá að hvaða viðgerð var stefnt, enda þótt ekki sé víst að viðgerðin sem var framkvæmd, sem liggur þó ekki alveg ljóst fyrir hver var, hafi verið álitsbeiðanda óhagkvæmari en sú að skipta um vatnskassa, sbr. 1. málslið 2. mgr. 6. gr. laga nr. 42/2000 sem rakin er hér að framan. Það virðist hins vegar vera svo að í upphafi hafi verið talað um á milli aðila að viðgerðin myndi kosta kr. 30.000 eða sú tala alla vega nefnd. Seljanda þjónustunnar hefði því borið að hafa samband við álitsbeiðanda þegar í ljós var komið að viðgerðarkostnaður myndi verða nokkru hærri en kr. 30.000 og í öðru fólgin en líklegt þótti í upphafi og leita eftir fyrirmælum um áframhald verksins, sbr. það lagaákvæði sem vitnað er til hér að framan. Kærunefndin telur af þessum ástæðum að álitsbeiðandi eigi rétt á nokkurri endurgreiðslu af hálfu Y. Við ákvörðun um þá endurgreiðslu þykir mega líta til þess að svo að sjá sem viðgerð Y hafi heppnast, a.m.k. að einhverju leyti, þar sem sú viðgerð sem álitsbeiðandi telur hafa þurft að framkvæma hjá Z var ekki fólgin í öðru en að tölvulesa bifreiðina og bæta olíu á sjálfskiptinguna. Í álitsbeiðni kemur enda ekki fram að bifreiðin komi ekki álitsbeiðanda nú að fullum notum en svo var ekki fyrir viðgerðina. Það að vél bifreiðarinnar kann að hitna vegna lélegrar heddþakningar er bilun af öðru tagi sem ekki var samið um á milli aðila að gert yrði við á verkstæði Y og verður ekki séð að sé hluti ágreiningsefnis aðila. Með vísan til þess sem að framan segir þykir kærunefndinni hæfilegt að Y endurgreiði álitsbeiðanda kr. 20.000 og er þá jafnframt höfð í huga almenn ákvæði laga um greiðslu vaxta.

## V

### Álitsorð

Y greiði álitsbeiðanda, X, kr. 20.000.

---

Friðgeir Björnsson  
formaður

---

Guðrún Björk Bjarnadóttir

---

Hildigunnur Hafsteinsdóttir