

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 2. september 2010 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-96/2010:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 14. júlí sl. bað A, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna viðgerðarþjónustu sem hann keypti af B, en reikningur fyrir hana er að upphæð kr. 73.425 sem álitsbeiðandi hefur greitt. Álitsbeiðandi segir að sér hafi verið tjáð að umbeðin viðgerð myndi ekki kosta meira en kr. 40.000 og kröfugerð hans er sú að af framangreindum reikningi beri honum ekki að greiða meira en kr. 41.168,46.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 15. júlí, gaf kæruneftndin seljanda þjónustunnar, B, kost á andsvörum sem bárust 30. júlí. Með bréfi, dags. 4. ágúst, gaf kæruneftndin álitsbeiðanda kost á því að svara bréfi seljanda og frest til þess til 13. ágúst. Engar athugasemdir bárust. Með bréfi, dags. 23. ágúst sl., var aðilum tilkynnt að málið hefði verið tekið til afgreiðslu kæruneftndarinnar.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðnin er rituð á ensku. Í henni kemur fram að við aðalskoðun bifreiðar álitsbeiðanda sem sé af gerðinni C, hafi komið í ljós að laga hafi þurft ballansstangargúmmí, skipta um perur við númeraplötu og skipta um bremsuklossa að aftan. Álitsbeiðandi kveðst hafa haft símasamband við B og spurt að því hve mikið kostaði að lagfæra það sem að framan er talið. Því hafi verið svarað til að kostnaðurinn yrði kr. 30-40.000 og hefði hann samþykkt það verð. Þegar hann hefði komið með bifreiðina til viðgerðar hefði hann spurt aftur um kostnað og fengið þau svör að hann yrði í hæsta lagi kr. 40.000 sem hann hefði samþykkt. Þegar hann hefði náð í bifreiðina seinna sama dag hafi hann orðið að greiða fyrir viðgerðina kr. 73.425 eftir að hafa fengið afslátt.

Álitsbeiðandi segir það ekki góða viðskiptahætti að upplýsa sig ekki um rétt verð á viðgerðinni en að þeim upplýsingum fengnum hefði hann leitað til annars verkstæðis. Þá hafi verið gert meira við bifreiðina en hann hefði beðið um, þ.e.a.s. að hert hefði verið á handbremsunni. Þá segir álitsbeiðandi verð á varahlutunum sem notaðir voru hafa verið mjög hátt.

Álitsbeiðandi lýsir því að hann hafi haft samband við fyrirtækið D hinn 13. júlí og fengið þær upplýsingar að bremsuklossar kostuðu þar kr. 7.985 með vsk. en þeir kosti kr. 19.500 hjá B með vsk. Á þessu verði sé 244% munur. Þá segir í framhaldi í álitsbeiðninni:

„Not clear calculation af working time, e.g. I don't know how much time actually they spent in the repair. They are showing only price for work. But if I assume 7.641 ISK+vat

per working hour, they spent over 5 hours fixing. I asked the other car fixer, he said that this kind of work should take 2-3 hours and also unit price for work is extremely high=**9.589,46**/ per 1 hour with vat.

Þá kveðst álitsbeiðandi búast við að hann eigi ekki að greiða meira en í hæsta lagi kr. 40.000 af kr. 73.425 og sýnist taka dæmi um það hvernig sú niðurstaða sé fengin. Segir álitsbeiðandi eftirfarandi:

„Assuming only that the prices are inflated. For spare parts, average 200% (up to 244% for bremsuklossar). For working time, average 40%. According to this calculation I should pay:

$31.768,41/4 = 15.884,21$

$34.384,5/1,4 = 24.560,36$

$40.444,57 + \text{VAT} (10.313,37) = \mathbf{50.757,94 \text{ ISK}}$

(the price including extra cost from the point nr 2)

Because they did not inform me about extra adjustment work I will deduct this from this price $3820+3820=7.641 + \text{vat} (1.948,46) = \mathbf{9.589,46 \text{ ISK}}$

Final price should be $50.757,94-9.589,46 = \mathbf{41.168,48 \text{ ISK}}$.“

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda segir eftirfarandi:

„Við höfum farið yfir þetta mál og höfum eftirfarandi um það að segja:

Eigandi bílsins það um viðgerð sem byggðist á aðfinnslum skoðunarmanns bílaskoðunarstofu. Ekki er í samskiptasögu á verkbeiðni að sjá að samið hafi verið um verð viðgerðarinnar, enda óviðeigandi að gera slíkt fyrir en umfang hefur verið skoðað. Ekki er loku skotið fyrir það að giskað hafi verið á upphæð sem byggðist á hagstæðasta umfangi verksins, en vegna sumarfría hef ég ekki náð í þann mann sem stofnaði verkið og var í fyrstu samskiptum vegna þess til að fá hans skýringar. Eigandi setur fram í erindi sínu til Neytendastofu eftirfarandi atriði:

1. Misræmi í verðáætlun og endanlegu verði:
 - a. Ástæðan hér er sú að ástand á þeim þáttum sem aðfinnslur Aðalskoðunar náðu til var slæmt og krafðist þess að liðka þurfti upp hemladælur og lagfæra. Verkeiðnin náði til þess að skipta um hemlaklossa og þannig varð meira umfang til hækkunar á viðgerðarkostnaði. Vægi hækkunar kr. 4.795.
 2. Á reikningi kemur fram að verkliðurinn að stilla handbremsu sem viðskiptavinur hafi ekki beðið um.
 - a. Þarna er um verklið að ræða sem ekki var til aðfinnslu í bílaskoðuninni, en þurfti klárlega að laga til að bíllinn gæti skoðast í lagi. Vægi hækkunar vegna þessa liðar er kr. 4.795.
 3. Verð varahluta of hátt:
 - a. Ástæða verðmunar á þeim varahlutum sem notaðir voru og þeim sem hann ber saman við er sú að við notum upprunavöru frá framleiðanda, en borið saman við varahlut (aukavöru) af opnum markaði sem er í eðli sínu eftirlíking upprunavörunnar. Venjulega er rætt um hvort nota skuli upprunavöru eða aukavöru í skráningu verks, en mér sýnist það ekki hafa verið gert í þessu tilfelli.
 4. Ekki skýr útreikningur á vinnutíma:

- a. Hver verkliður á sér staðaltíma sem reiknaður er af framleiðanda bíla og er reikningsfærslan á verkliðinn óháð þeim tíma sem notaður er til verksins, heldur er hún samkvæmt þeim tíma sem ætlaður er til verksins. Þetta er gert til samræmingar á verðlagi viðgerða og kemur í veg fyrir að rukkað sé fyrir dauðan tíma sem skapast getur í verkum, eða óvæntar verktafir.
- b. Viðskiptavinur reiknar út að vinnutaxti sé óeðlilega hár byggt á áætluðum verktíma sem fenginn er frá þriðja aðila og kemst að þeirri niðurstöðu að taxtinn sé kr. 9.589 á tímann með vsk. Útreikningur hans fer mjög nærri sannleika um grunntaxtann okkar sem fastaverðskerfið byggist á. Verk sem unnin eru utan fastaverðkerfis eru rukkuð á kr. 9.412, -m. Vsk., sem er algengur taxti hjá sérhæfðum verkstæðum bílaumboða sem ber skylda til þess að hafa yfir sérþjálfuðum starfsmönnum, viðgerða- og þjónustuuþplýsingum, varahlutalager og safni sérverkfæra til viðgerða og þjónustu á þeim bílum sem fluttir eru inn. Viðskiptavinur gerir kröfu til þess að verði viðgerðar verði breytt til samræmis við þá tölu sem hann segir að hafi verið áætluð. Ég hafna því á þessu stigi og býð manningum til viðræðna við okkur vegna þessa máls í heild sinni.
Í þessu máli eru óklár atriði sem teljast jafnvel til frábrigða frá gæðakerfi okkar og er það helst að nefna skort á samræðum um framgang verksins og þarfnast það skoðunar. Eftir því sem ég kemst næst þá greiddi viðskiptavinurinn reikninginn án athugasemda, en honum er velkominn að taka málið aftur upp við okkur og hefði mér fundist eðlilegt af honum að bera málið upp við okkur áður en hann kaus að fara þessa leið með það.“

V

Úr gögnum málsins

Á reikningi seljanda kemur fram að varahlutir sem voru notaðir eru reiknaðir á kr. 31.768,41 og vinnuliðir kr. 34.384,50 eða samtals kr. 66.152,91. Af þessum fjárhæðum er gefinn kr. 7.647 afsláttur þannig að reikningsfjárhæðirnar nema samtals kr. 58.505,91. Af þeirri fjárhæð er reiknaður virðisaukaskattur, kr. 14.919, og er því heildarfjárhæð reikningsins kr. 73.425. Verður ekki betur séð en virðisaukaskattur sé ofreiknaður, ætti að vera 14.334 í stað kr. 14.919. Kostnaður við að herða á handbremsu er reiknaður vera kr. 3.820,50

Vinna er sundurliðuð með eftirfarandi hætti:

1. sk um bremsuklossa að aftan b/m
2. liðkaðar dælur og færslur
3. hert á handbremsu
4. sk um númeraljósaperur
5. sk um parkperur framan
6. sk um bremsuljósperu h/m aftan
7. sk umballansstangargúmmí

VI

Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og B falli undir valdsvið nefndarinnar, sbr. lög 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. Ágreiningur aðila fellur undir lög nr. 42/2000 um þjónustukaup, sbr. 1. gr. þeirra laga

Álitsbeiðandi kveðst hafa fengið þær upplýsingar að kosta myndi kr. 30.000-40.000 að skipta um ballansstangargúmmí og bremsuklossa og perur á tveimur stöðum í bifreiðinni. Þegar hann hafi skilað bifreiðinni til viðgerðar hafi sér verið sagt að kostnaðurinn yrði að hámarki kr. 40.000, en krafa álitsbeiðanda er sú að hann eigi ekki að greiða meira en kr. 41.168,46. Seljandi segir hins vegar að ekki sé að sjá af samskiptasögu aðila að samið hafi verið um verð fyrir viðgerðina enda sé óviðeigandi að gera slíkt fyrir en umfang verksins hafi verið skoðað. Hins vegar sé ekki loku skotið fyrir það að giskað hafi verið á upphæð sem hafi byggst á hagstæðasta umfangi verksins.

Í 1. mgr. 4. gr. þjónustukaupalaga, nr. 42/2000, segir að útseld vinna, sem veitt er í atvinnuskyni skuli ávallt vera byggð á fagþekkingu og í samræmi við góða viðskiptahætti sem tíðkist hverju sinni og að skylt sé að veita allar upplýsingar og leiðbeiningar um vinnu verks með hagsmuni neytanda fyrir augum. Þá segir í 1. mgr. 6. gr. sömu laga að seljanda þjónustu sé skylt að veita upplýsingar um hvort fyrirhuguð kaup á þjónustu séu óhagkvæm fyrir neytandann að teknu tilliti til kostnaðar við verkið með hliðsjón af verðgildi hlutarins eða öðrum atriðum sem hafa áhrif á hagkvæmni þeirrar þjónustu sem óskað sé eftir. Í 2. mgr. sömu lagagreinar segir að verði seljanda ekki ljóst að fyrirhuguð kaup á þjónustu séu óhagkvæm fyrir en vinnan er hafin eða að verð þjónustunnar muni verða verulega hærra en neytandi hefur mátt gera ráð fyrir skuli seljandi tilkynna neytanda um það og óska eftir fyrirmælum um hvort frekari vinna skuli af hendi leyst. Þá segir og í málsgreininni að hafi seljandi ekki sinnt leiðbeiningaskyldu sinni, ekki óskað eftir fyrirmælum og ætla megi að seljandi hefði hætt við samninginn að fengnum upplýsingum skuli greiðslur fyrir verkið miðast við að neytandi hefði dregið sig út úr samningnum á því stigi. Í 1. mgr. 8. gr. segir að seljanda þjónustu beri að tilkynna neytanda ef í ljós kemur þegar verk er unnið að eðlilegt sé að vinna önnur verk samtímis vegna tengsla þeirra við aðalverk.

Kærunefndin álítur að í samræmi við framangreind lagaákvæði hefði seljandi átt strax í upphafi, þ.e. áður en viðgerðin hófst, að greina sem best þær bilanir sem voru í bílnum og gera álitsbeiðanda síðan grein fyrir þeim og áætla með eins nákvæmum hætti og unnt var hvað viðgerð á þeim myndi kosta. Hins vegar er ekki hægt að ætlast til þess að í tilvikum eins og hér um ræðir geti ekki farið svo að upplýsingar um verkkostnað séu ekki svo nákvæmar að engu geti skeikað um þær. Verkið sem seljandi vann fyrir álitsbeiðanda var tiltölulega umfangslítið og er varla ástæða til að ætla að hann hefði óskað eftir því að við verkið yrði hætt þótt hann hefði fengið upplýsingar um að það myndi kosta meira en hann segist hafa fengið upplýsingar um eða fleira þyrfti að lagfæra í bifreiðinni en hann taldi í upphafi.

Seljandi hefur bent á að liðka hafi upp hemladælur og lagfæra sem ekki virðist hafa verið gert ráð fyrir í upphafi. Þá bendir hann á að handbremsu hafi ljóslega þurft að laga sem ekki hafi þó verið gerð athugasemd við þegar bifreiðin var skoðuð. Þessi lagfæring kemur álitsbeiðanda vissulega til góða enda þótt hann hafi ekki sérstaklega beðið um hana eftir því sem virðist og kostaði reyndar ekki nema kr. 3.820,50.

Kærunefndin telur að staða málsins sé sú, samkvæmt því sem að framan er rakið, að fara verði bil beggja, þ.e. að ekki séu efni til þess að líta svo á að réttur álitsbeiðanda standi til þess að hann þurfi ekki að greiða hærra verð fyrir þjónustuna en kr. 41.168,46 og að réttur seljanda standi heldur ekki til þess að hann hafi átt að fá reikning þann sem

hann gerði seljanda greiddan að fullu, en við afgreiðslu málsins má hafa í huga sanningisreglu þá sem kemur fram í 28. gr. laganna, þ.e. að hafi ekki verið samið sérstaklega um verð fyrir keypta þjónustu skal neytandi greiða það verð sem telja má sanngjarnt með hliðsjón af því hve vinnan er mikil og hvers eðlis hún er. Það er hins vegar svo að niðurstaðan verður ekki fundin nema með mati að álitum og álit kærunefndarinnar er það að álitsbeiðanda beri að greiða kr. 55.000 fyrir verkið og eigi því rétt á því að seljandi endurgreiði honum kr. 18.425.

VII

Álitsorð

Seljandi, B endurgreiði, álitsbeiðanda, A, kr. 18.425.

Friðgeir Björnsson
formaður

Guðrún Björk Bjarnadóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir