

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 2. september 2010 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-99/2010:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 5. ágúst sl. bað A um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna viðgerðar á bifreiðinni C sem fyrirtækið B framkvæmdi. Gerir álitsbeiðandi kröfu til þess að fá endurgreiddan reikning frá fyrirtækinu að fjárhæð kr. 38.752.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 6. ágúst sl., gaf kæruneftndin seljanda kost á andsvörum og bárust þau 13. ágúst. Með bréfi, dags. 16. ágúst, gaf kæruneftndin álitsbeiðanda kost á því að gera athugasemdir við andsvör seljanda og bárust þær 24. ágúst. Með bréfi, dags. sama dag, var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðninni, sem er fremur óskýr, kemur fram að álitsbeiðandi hafi farið með bifreiðina til viðgerðar til B 19. febrúar sl. Segir þar að áætlaður viðgerðarkostnaður hafi átt að vera u.þ.b. kr. 50.000 en hafi orðið kr. 121.557. Þá kemur fram að þessi kostnaður hafi ekki verið skiljanlegur en bifreiðin hafi verið biluð og stórhættuleg þegar hún hafi verið afhent að viðgerð lokinni og næstum ómögulegt að skipta um gír. Sú útskýring hafi verið gefin að bíllinn væri „ekki alveg kominn í lag.“ Aðeins hafi verið hægt að nota fyrsta og annan gír við akstur. Haft hafi verið samband við verkstæðið sem hafi sótt bifreiðina án þess að gefa nokkrar útskýringar. Eftir nokkra daga hafi verið hringt frá verkstæðinu og sagt að panta þyrfti nýja skiptistöng í bifreiðina sem bíða yrði eftir í viku. Skilja verður álitsbeiðanda svo að henni hafi verið sagt að hún gæti fengið bifreiðina sem ennþá hafi verið biluð eða þá að hún samþykkti að skiptistöngin yrði pöntuð og biði í viku en á meðan kveðst hún hafa verið bíllaus.

Álitsbeiðandi sýnist rökstyðja kröfu sína með því að henni hafi ekki verið greint frá því í upphafi hvað viðgerð á bifreiðinni myndi kosta og hafi hún ekki skilið rétt hafi verið hægt að hafa samband við einhvern sem hefði getað aðstoðað hana. Ekkert hafi komið fram um að skipta þyrfti um skiptistöng og hefði átt að segja sér það áður en hún sótti bifreiðina úr viðgerð. Allt sem gert hafi verið við bifreiðina hefði átt að gera þegar komið var með hana til viðgerðar upphaflega á því verði sem spurt hafi verið um eða að minnsta kosti að upplýsa hver kostnaðurinn gæti orðið áður en í viðgerðina var ráðist.

IV

Úr gögnum málsins

Tveir reikningar fylgdu álitsbeiðninni. Annar er dags. 19. febrúar 2010 að fjárhæð kr. 82.805 og er fyrir skiptingu á kúplingssetti. Hinn reikningurinn er dags. 1. mars 2010 og er fyrir skiptistöng kr. 25.792, gírolú kr. 4.200 og viðgerð og tækjagjald kr. 8.760 eða samtals kr. 38.752. Samkvæmt því sem kemur fram í álitsbeiðni krefst álitsbeiðandi þess að fá síðari reikninginn endurgreiddan. Álitsbeiðninni fylgdi tölvupóstur frá 23. febrúar sl. þar sem kærasti álitsbeiðanda óskar eftir ákveðnum upplýsingum frá seljanda varðandi viðgerðina.

V

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda segir eftirfarandi:

„Starfsmaður minn tók á móti bifreið C og sagði við eiganda bílsins að skipta þyrfti um kúplingu. Áætlaður kostnaður við það var 52.560 kr. fyrir utan varahluti en með varahlutum átti þetta að kosta u.þ.b. 80 þúsund. Þar sem við eigum ekki varahluti í þessa tegund bíla gátum við ekki gefið upp nákvæmt verð á varahlutum, síðan reyndist reikningurinn vera 82.805. Þegar verkið er unnið kemur í ljós að skiptistöng er orðin léleg sem liggur frá gírstöng að gírkassa. Það sem var að skiptistönginni er kúluliður sem er fremst á stönginni var fastur sem veldur því að erfitt er að setja bílinn í gír. Þegar bíll var afhentur þá var henni sagt frá þessari bilun en þar sem stöngin var ekki til á landinu var ákveðið að afhenda bílinn svona. Síðan hringir hún í okkur þegar hún var komin heim til sín og sagði að bíllinn færi ekki í gang. Við fórum heim til hennar að athuga með bílinn og fór hann strax í gang. Hún sagði okkur að fara með bílinn á verkstæðið og síðan myndi maðurinn hennar hafa samband við okkur. Við sáum að það þýddi ekkert að láta hana keyra bílinn svona því það þyrfti svolitla lægni til að skipta um gír á bílnum. Við sögðum við manninn hennar að það þyrfti að panta stöngina og var hún þá pöntuð að hans ósk. Þessi skiptistöng kemur kúplungunni ekkert við og var kúplingin í góðu lagi, síðan skiptum við um skiptistöngina og var þá bíllinn í lagi.“

VI

Athugasemdir álitsbeiðanda

Í athugasemdunum kemur m.a. fram að álitsbeiðandi segir að sér hafi ekki verið sagt frá skiptistönginni þegar hún sótti bifreiðina úr viðgerð og verður að skilja athugasemdirnar svo að hefði það verið gert hefði hún ekki tekið bifreiðina til notkunar að fyrri viðgerðinni lokinni.

VII

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

Við afgreiðslu þessa máls hefur kærunefndin leitað álits sérfróðs aðila samkvæmt heimild í 2. mgr. 4. gr. reglugerðar nr. 766/2006 um kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa.

Eins og kröfugerð álotsbeiðanda er sett fram sýnist hún eingöngu ná til þess að hún fái endurgreiddan reikning B frá 1. mars sl. að fjárhæð 38.752 sem er fyrir skiptistöng og ísetningu hennar. Krafa álotsbeiðanda nær þannig ekki til fyrri viðgerðarinnar enda þótt í álotsbeiðni komi fram að álotsbeiðandi telji sig ekki hafa fengið réttar upplýsingar um verð hennar áður en viðgerðin hófst. Misskilningurinn að því er þá viðgerð varðar virðist fólgin í því að seljandi hafi nefnt verð fyrir vinnu við ísetningu nýrrar kúplingar en ekki verðið á kúplingunni sjálfri en álotsbeiðandi skilið það svo að um heildarverð fyrir viðgerðina væri að ræða. Eins sýnist mega skilja af álotsbeiðninni að álotsbeiðandi telji að báðar viðgerðirnar hefði átt að framkvæma í samfellu. Kærunefndin álitur að seljandi hefði átt strax í upphafi, þ.e. áður en viðgerðin hófst, að greina þær bilanir sem voru í bílnum og gera álotsbeiðanda síðan grein fyrir þeim og áætla með eins nákvæmum hætti og unnt var hvað viðgerð á þeim myndi kosta, sbr. ákvæði fyrstu málsgreina 4., 6. og 8. gr. laga nr. 42/2000. Kærunefndin telur hins vegar ekki efni til þess, eins og kröfugerð álotsbeiðanda er háttáð, að hún fjalli í álotsgerð þessari að öðru leyti um skyldur seljanda samkvæmt neytendakaupalögum eða um fyrri viðgerðina, enda verður ekki annað séð en að reikningur fyrir þá viðgerð sé sanngjarn.

Af gögnum málsins verður ráðið að einhver misskilningur hafi orðið varðandi nauðsyn þess að setja nýja skiptistöng í bifreiðina þótt ekki komi glögglega fram í hverju hann var fólgin. Seljandi segist hafa sagt álotsbeiðanda frá þessari bilun þegar hún sótti bifreiðina úr viðgerð í fyrri skiptið og síðan pantað skiptistöngina eftir að hafa rætt við mann hennar þannig að skilja verður seljanda svo að ekki hafi verið ráðist í þessa viðgerð á sínum tíma án samráðs við álotsbeiðanda. Kærunefndin telur ekki ástæðu til þess að efast um að þessi frásögn sé rétt, en fram kemur í álotsbeiðni að álotsbeiðanda hafi verið tjáð þegar hún sótti bifreiðina eftir fyrri viðgerðina að hún væri ekki alveg komin í lag.

Þá fellst kærunefndin á lýsingu seljanda á því að um tvær aðskildar bilanir hafi verið að ræða, annars vegar í kúplingu bifreiðarinnar og hins vegar vegna slits í skiptistönginni og þar af leiðandi tvær aðskildar viðgerðir. Viðgerðin á kúplingunni ein og sér gat þannig ekki leitt til þess að gírskiptingin á bifreiðinni kæmist í fullt lag. Verður því ekki annað séð en nauðsynlegt hafi verið að lagfæra skiptinguna og sú lagfæring sýnist hafa tekist enda hefur ekkert annað komið fram í málinu en að bifreiðin sé nú í lagi. Kærunefndin fær ekki séð að reikningur fyrir skiptin á skiptistönginni sé ósanngjarn, sbr. ákvæði 28. gr. laga nr. 42/2000, en um fjárhæð þeirrar viðgerðar virðist ekki hafa verið samið.

Samkvæmt framansögðu telur kærunefndin ekki forsendur til þess að fallast á þá kröfu álotsbeiðanda að hún fái endurgreiddan reikninginn frá 1. mars sl. fyrir skiptistöngina og ísetningu hennar.

VIII

Álitsorð

Kröfu álitsbeiðanda, A, er hafnað.

Friðgeir Björnsson
formaður

Guðrún Björk Bjarnadóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir