

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

Hinn 2. desember 2010 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-125/2010:

### **I**

#### **Álitaefni og kröfugerð**

Hinn 7. október sl. bað X, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna viðgerðar Y á bifreið hennar A. Krafa álitsbeiðanda er sú að hún þurfi ekki að greiða viðgerðarkostnað að upphæð kr. 147.406.

### **II**

#### **Málsmeðferð kæruneftndarinnar**

Ritari kæruneftndarinnar óskaði eftir gögnum frá álitsbeiðanda sem loksins bárust eftir að álitsbeiðanda hafði verið skrifað bréf þar um, dags. 4. nóvember sl. Með bréfi, dags. 5. nóvember, var Y gefinn kostur á því að andmæla kröfu álitsbeiðanda og bárust andmælin 16. nóvember. Með bréfi, dags. 17. nóvember var álitsbeiðanda gefinn kostur á því að gera athugasemdir við andsvörin og frestur til þess til 26. nóvember. Engar athugasemdir bárust.

Með bréfi, dags. 29. nóvember sl., var aðilum tilkynnt að málið hefði verið tekið til afgreiðslu kæruneftndarinnar.

### **III**

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

Í álitsbeiðni segir eftirfarandi:

„Ágreiningsefnið felst í því að bifreiðin var send í viðgerð og leit hófst að bilun og var fyrst talið að hvarfakútur væri stíflaður, gert var við það og greiddar 20.000 kr. í greiningarkostnað og 20.000 kr. í viðgerðarkostnað. Bifreiðin lagaðist þó ekkert við þessa aðgerð og var leitinni haldið áfram. Töldu þeir þá að vélin væri full af sóti þar sem bifreiðin hefði nær eingöngu verið ekið af kvenmanni og eigandanum sagt að aka bifreiðinni á háum snúning langa vegalengd. Þetta töfrabragð virtist þó ekki duga. Var þá talið að túrbína væri ónýtt, en kom þó síðar í ljós að svo var ekki. Hlé var gert á viðgerðinni fram á haust. Þegar hausta tók var talið að 99,9 prósent víst væri að vélartölva væri skemmd og var hún pöntuð en reyndist það þó ekki rétt og var gamla tölvan sett aftur í. Leiddi villumeldingin þá að skynjara þar sem vír var í sundur og komst bifreiðin þá í samt lag eftir að búið var að skipta um vírinn. Fyrir þetta er innheimt 147.000 auk þess kostnaðar sem fyrr var greindur.

1. krafa. Að bíllinn verði afhentur án frekari greiðslu en þegar er búið að greiða (það er að segja 40.000 kr.) 2. krafa. Þegar greidd útgjöld auk 50.000 kr. 3. krafa þegar greidd útgjöld auk 73.500 kr.“

Þar sem fyrir kæruneftndinni vafðist að skilja framangreinda kröfugerð hafði formaður nefndarinnar samband við álitsbeiðanda og talaði við son hennar. Hann sagði kröfu álitsbeiðanda vera þá að hún þyrfti ekki að greiða reikning Y fyrir

viðgerðarkostnaði en hann er dags. 24. september 2010 að fjárhæð kr. 147.402. Þá kom fram að Y hefur afhent álitsbeiðanda bifreiðina.

Í samtali formanns kærunefndarinnar við þjónustustjóra Y 24. nóvember sl. kom fram að bifreiðin hefði verið afhent eiginmanni álitsbeiðanda 22. október sl. gegn greiðslu á helmingi framangreinds reiknings kr. 73.703 og tryggingu fyrir greiðslu á eftirstöðvum.

#### IV

##### Andsvör seljanda

Í andsvörum Y er vísað til þess að vel sé farið yfir sögu greiningar og niðurstöðu viðgerðar í svari í bréfi fyrirtækisins til álitsbeiðanda, dags. 30. september sl. Er því rétt að rekja efni þess bréfs áður en kemur að andsvörum fyrirtækisins frá 16. nóvember sl.

Í bréfinu segir í upphafi að 5. júlí sl. hafi bifreiðin verið skoðuð vegna þess að álitsbeiðandi hafi kvartað undan því að hann væri afllaus. Þá hafi verið búið að aka bifreiðinni 135.404 km. Bilanagreining hafi bent til þess að hvarfakútur væri stíflaður sem síðar hafi komið í ljós að var ekki rétt og því hafi ekki verið þörf á að taka hvarfakútinn úr bifreiðinni. Þá kemur fram að álitsbeiðandi hafi ekki þurft að greiða fyrir þess skoðun.

Hinn 14. júlí kom álitsbeiðandi með bifreiðina til þess að skoðað yrði hvort rétt hefði verið gengið frá hvarfakútnum í bifreiðinni, rör hafi verið sett í og hafi frágangur verið í lagi. Við þessa skoðun hafi komið í ljós codar sem þörfnuðust frekari bilanagreiningar, þ.e. „ECM 0299 Turbo control pressure too low. ECM 2263 Turbo control faulty signal.“ Fyrir þessa skoðun hafi álitsbeiðandi ekki þurft að greiða.

Hinn 16. júlí var enn komið með bifreiðina til skoðunar og kvartað undan kraftleysi. Þá hafi verið skipt um tc ventil sem er stýriventill á túrbínu og codum eytt. Við prufuakstur hafi bifreiðin ræst codana aftur og þá var hafin bilanaleit, yfirfarnar slöngur frá tc ventli. Vacumdós var prófuð og virtist ekki leka. Lagfært var sambandsleysi í skynjara á vacumdós og eftir það er sagt að bifreiðin hafi virkað betur og ekki ræst coda. Tc ventillinn hafi verið tekinn úr og bellad sett í tank. Álitsbeiðandi hafi ekki verið krafinn um greiðslu fyrir þessa skoðun.

Þá segir eftirfarandi í bréfinu:

„08.09.2010 Bifreiðin skoðuð vegna eftirfarandi kvörtunar. „**Halda áfram með bilanagreiningu vegna afleysis (Turbínu) að ósk eiganda.**“

Vinnuskýrsla tæknimanns.

Codalesin codar sem komu ecm-0002, 0299, 2263. Tengill á túrbínu var ekki nógu vel uppá, tengill lagfærður og bíll prufaður var eins. Codalesin codar ecm-0299, 2263. Mælingar/stýring að tc ventli mæld, tc ventill fær 12v, vír frá tc ventli að ecm, mældur, var í lagi. Vacúmslöngur að tc ventli og fl. skoðaðar, voru í lagi en hafði verið víxlað á tc ventli. Slöngur lagfærðar, við það fór bíll að vinna og túrbína kom inn og codi ecm-2263 fór, en codi ecm-0299 kemur enn. Prufað að setja annan ventil bæði fyrir tc og stýringu á sjutt off loka á soggrein en var eins. Settur þrýstingur á sogkerfi enginn leki fannst. Bíll prufaður vel og oft. Mæli með að láta eiganda keyra, vélarljós gæti komið, en missir ekki kraft við það, hverfur þegar svissað er af bíl og bíll settur aftur í gang. Ákveða framhald þegar búið er að keyra í ca 2-3 vikur. Codalesa þá og sjá til.

**Bilanaleit og fl, codalesin codar 0299, 2263, lesin út gildi og fl. Gildi frá tc ventli uppfærðust ekki við inngjöf, ecm tekið úr og vír frá tölvu mældur aftur. Vír lestaður með álagi til að vera viss um að vír væri örugglega í lagi. Vír klipptur í sundur til að vita hvort hann lægi saman við annan vír, svo var ekki. Tel að vélartölva sé biluð miðað við mælingar o.fl.**

**Tölva endurforrituð en er eins. Tölva sett í vöruþörf.**

**Bíll ber merki um að hafa lent í tjóni. Húsið utan um tölvuna er brotið, borgar sig að skipta um það þegar skipt verður um tölvu.**

**Skript um tölvu og sett reload á hana, bíll var eins. Haldið áfram að skoða mögulegar ástæður og ómögulegar og á endanum fannst vír sem var ekki að leiða nóg í gegnum sig að skynjara sem vigtar stöðu á túrbínu. Leitað að skemmd úr vír sem fannst og var hún lagfærð. Enginn bilanacodi var á þennan skynjara, þannig að aðeins höfðu tengingar á ventli verið skoðaðar. Þetta hafði þau áhrif að tölvan fékk röng skilaboð frá þessum skynjara og stýring í tölvu fyrir turbo control ventil var óvirk. Bilanagreinin er ekki að sýna gildi frá þessum skynjara og enginn codi kom á þann skynjara sem vírar voru bilaðir að. En samkvæmt rafmagnsteikningu er aðeins einn vír frá tölvu að tc ventli. Þess vegna var farið að skoða aðra hluti, t.d. eins og þennan skynjara.**

**Skipta um hús utan um tölvu. Bíll prufaður vel, bíll kominn í topp lag og vinnur eins og hann á að gera.**

Eftir mikla yfirlegu, mælingar og samtöl við sérfræðinga B kom í ljós að það sem orsakaði bilunina var sem betur fer ekki vélartölva heldur minniháttar skemmd í vír sem því miður var ekki auðhlaupið að finna út úr. [...] Það er ljóst að bilanagreining var erfið og mikill kostnaður henni samfara sem Brimborg tók á sig umfram það sem eðlilegt hefði verið að greiða fyrir ef uppruni vandans hefði fundist strax. Því miður koma stundum upp bilanir sem ekki er auðhlaupið að finna.

Það er rétt að það komi fram að hringt var í undirritaðan og ég spurður út í þennan bíl af tæknimanni á öðru verkstæði sem síðan hafði ekki þann búnað eða treysti sér ekki til að ljúka málinu.

Varðandi kostnað við viðgerðina þá tel ég að mjög vel hafi verið komið til móts við þig. Vinnutímar sem fóru í þessa greiningu og síðan viðgerð eru 31 samkvæmt vinnuskýrslum. Á reikningi sem þú er með afrit af er eingöngu farið fram á greiðslu innan við 1/3 af því eða um 13 tíma sem telja má mjög sanngjarnt og í samræmi við tiltölulega flókna bilun og að hún hafi fundist á skikkanlegum tíma. Fyrri niðurstaða varðandi lok þessa máls er áréttuð og viljum við bjóða þér að sækja bifreiðina á þeim forsendum. [...]“

Í andsvörum kemur m.a. eftirfarandi fram:

„Greining þessa vandamáls var mjög snúin þó svo tæknimenn Y hefðu aðgang að tölvubilanagreini B stoðgögnum B og alþjóðlegum tæknigrunni B sem starfræktur er af tæknimönnum B til að auðvelda greiningar á flóknari bilunum. Samskonar vandamál hefur ekki ratað inn á tæknigrunninn áður. Það er ekki rétt sem kemur fram í kröfulýsingu Sigurrósar að villumelding hefði leitt til þeirrar niðurstöðu að vír væri í sundur. Eins og kemur fram í útskýringum vegna kvörtunar Sigurrósar þá var ekki nein villumelding sem benti á að viðkomandi rafkerfi fyrir skynjarann væri bilað. Það var að lokum við útilokunaraðferð á öllu mögulegu og ómögulegu sem tengdist stýrikerfi vélarinnar að viðkomandi skemmd í vír kom í ljós sem ekki gaf fulla leiðni í gegnum sig. Búið er að

fara yfir málið í heild sinni og var ákveðið í framhaldi að fara ekki fram á greiðslu nema hluta þess vinnuframlags sem fór í að komast að lausn þessa máls eins og útskýrt er í svari Y við kvörtun X. Það var horft til þess með sanngirni og ekki farið fram á meiri greiðslupátttöku hennar en eðlilegt mætti teljast í ljósi umfangs verkefnisins. Farið var í bilanagreiningu á bifreiðinni með fullu samþykki eiganda. Sjá beina tilvitnun úr þjónustubeiðni dagsett 08.09.2010. „Halda áfram með bilanagreiningu vegna afleysis (Turbinu) að ósk eiganda.““

## V

### Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og X, 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.

Við afgreiðslu málsins hefur kærunefndin leitað álits sérfróðs aðila samkvæmt heimild í 2. mgr. 4. gr. reglugerðar nr. 766/2006.

Samkvæmt ökutækjaskrá var bifreiðin A fyrst skráð 7. apríl 2005 og er hún af undirtegundinni C. Samkvæmt því sem kemur fram á reikningi Y dags. 24. september sl. hafði bifreiðinni þá verið ekið 140.235 km.

Eins og fyrr er rakið er reikningur sá sem ágreiningur aðila stendur um að fjárhæð kr. 147.406. Samanlagðar fjárhæðir á reikningnum eru kr. 149.454,96. Frá þeirri fjárhæð eru dregnar kr. 32.000 án virðisaukaskatts en samkvæmt lýsingu þjónustustjóra B er um að ræða fjárhæð reikninga fyrir skoðun á bifreið álitsbeiðanda 5. júlí 2010 án virðisaukaskatts, sem álitsbeiðandi greiddi en fékk endurgreidda með þessum hætti. Fæst þannig fjárhæðin kr. 117.454,96 og virðisaukaskattur af henni 25,5%, kr. 29.951, og reikningsfjárhæðin verður því samanlögð kr. 147.406. Af þessari fjárhæð hefur álitsbeiðandi greitt helminginn eins og fyrr segir.

Reikningsliðurinn bilanagreining og vinna við bíl er að fjárhæð kr. 118.228,50 og er þar um að ræða að sögn þjónustustjórans vinnu í 13 tíma eða kr. 9.094 á tímann auk virðisaukaskatts. Reiknaðar kr. 4.294 fyrir skipti á húsi fyrir tölvu auk virðisaukaskatts og kr. 8.287,43 fyrir loftshúsi sem er húsið um tölvuna.

Aðrir liðir reikningsins eru fyrir Bellad hreinsi, peru, sömuleiðis verkúnað diesel, og verkúnað ERASE. Að sögn þjónustustjórans var ný tölva sett í bifreiðina en þegar hennar reyndist ekki þörf þurfti að fjarlægja forritið. Í framhaldinu var eldri tölvan sett í bifreiðina og hún endurforrituð. Samtals eru þessir liðir kr. 8.519,83. Þá er efni frá verkstæði kr. 5.000 og tækjagjald fyrir B kr. 2.750. Ljóst er að þessir reikningsliðir eru ekki allir vegna bilanaleitar og viðgerðar á þeirri bilun sem kom í ljós. Skipti á tölvuhúsi og peru kemur í sjálfu sér ekki við því sem að bifreiðinni reyndist vera, en líta verður svo á að þessi skipti hafi verið nauðsynleg fyrir álitsbeiðanda.

Í 4. 5. og 1.-2. mgr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup segir 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.

Í 28. gr. laga nr. 42/2000 segir að hafi ekki verið samið um verð fyrir keypta þjónustu skuli neytandi greiða það verð sem telja megi sanngjarnt með hliðsjón af því hve vinnan er mikil og hvers eðlis hún er.

Kærunefndin álitur að á því megi byggja að vinna Y við bilanaleit og viðgerð á bifreiðinni hafi verið framkvæmd samkvæmt ósk álitsbeiðanda.

Sé bilun í bifreið ekki augljós fer bilanaleit nú til dags fram með þeim hætti að skoðað er í tölvu (skanna) hvort stjórn tölvu bifreiðar sýni svokallaðar villumeldingar (kóðar) sem benda til ákveðinnar bilunar. Þessi búnaður er hins vegar ekki svo fullkominn að allar bilanir í bifreiðum verði fundnar með honum. Samkvæmt gögnum málsins sýndi tölvu bifreiðarinnar ýmsar villumeldingar sem ekki leiddu til þess að rétta bilunin myndist. Varð því að nota útilokunaraðferðir og með því móti fannst bilunin í bifreiðinni sem ekki var í sjálfu sér stórvægileg en ekki auðvelt að finna. Tölvun í bifreiðinni var þá þannig hönnuð og ekki svo fullkomin að hún gæti sýnt eða geymt það nákvæmlega (með hjálp skannans) hvað raunverulega var að bifreiðinni og er ekki við viðgerðaraðilann um það að sakast. Þótt verkið reyndist tafsammt verður ekki séð að að því hafi verið staðið með óeðlilegum eða ófagmannlegum hætti.

Eins og að framan er rakið krefur Y álitsbeiðanda um greiðslu á vinnu í 13 tíma en segir að raunverulegur fjöldi vinnustunda hafi verið 31. Kærunefndin álitur eins og öllum atvikum málsins er háttáð að krafa Y um að álitsbeiðandi greiði fyrir 13 tíma vinnu sé ekki ósanngjörn og ekki efni til að gera athugasemd við reikning fyrirtækisins að því leyti. Sama máli gegnir með aðra liði reikningsins og er því niðurstaða kærunefndarinnar sú að álitsbeiðanda beri að greiða reikninginn að fullu. Verður því að hafna kröfum hans sem í raun eru þær að hann þurfi ekkert að greiða fyrir viðgerðina.

**VI**  
**Álitsorð**

Kröfum álitsbeiðanda, X, er hafnað og ber henni að greiða reikning Y frá 24. september 2010 að fullu.

---

Friðgeir Björnsson  
formaður

---

Ólafur R. Guðmundsson

---

Hildigunnur Hafsteinsdóttir