

**M-110/2011. Álit 31. maí 2012.**

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

Hinn 31. maí 2012 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-110/2011.

### **I**

#### **Álitaefni og kröfugerð**

Hinn 18. nóvember 2011 bað X, hér eftir nefndur álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna viðskipta sinna við Y, hér eftir nefnt seljandi. Álitsbeiðandi segir seljanda hafa notað varahluti sem ekki hentuðu bifreið hans er þústþjónusta var veitt og krefst skaðabóta vegna þess tjóns sem af hlaust.

### **II**

#### **Málsmeðferð kæruneftndarinnar**

Með bréfi, dags. 21. nóvember 2011, var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og var tveggja vikna frestur veittur til að skila þeim. Andsvör seljanda bárust nefndinni 1. desember 2011. Hinn 5. desember voru álitsbeiðanda send andsvörin til upplýsinga og bent á heimild hans til að hafa uppi athugasemdir vegna andsvarananna. Álitsbeiðandi nýtti sér þá heimild og skilaði athugasemdum sem kæruneftndin móttók þann 14. desember. Samdægurs sendi kæruneftndin athugasemdirnar til seljanda og veitti honum heimild til frekari athugasemda. Seljandi skilaði athugasemdum þann 9. janúar 2012 og kæruneftndin sendi þær athugasemdir daginn eftir til álitsbeiðanda. Hinn 22. janúar 2012 skilaði álitsbeiðandi enn frekari athugasemdum.

### **III**

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

Álitsbeiðandi fór með bifreið sína, BMW 323i árgerð 1985, á þústverkstæði seljanda. Segist hann hafa keypt miðjupúst hjá seljanda og seljandi hafi séð um ísetningu. Álitsbeiðandi heldur því fram að þústið sem seljandi setti í bifreiðina hafi ekki passað. Segir hann þústkerfi seljanda vera undir BMW 325i en ekki BMW 323i. Af þeim sökum hafi þústkerfið engan veginn passað undir bifreiðina og seljandi því tekið til þess ráðs að saga eldra þústkerfið í sundur og skeyta því svo saman með suðu. Álitsbeiðandi segir umrætt þústkerfi af tegundinni Bosal sem sé ekki notað í bifreiðir af þeirri tegund sem hér um ræðir, þ.e. BMW 323i. Hann segir kútinn vera í sinni vörslu og hann sé merktur 325i.

Álitsbeiðandi segir að þar sem rangur hljóðkútur hafi verið settur undir bifreiðina hafi það orsakað smelli og drunur ef slegið var af inngjöf. Segir álitsbeiðandi að ekki hafi fundist neitt að vél ökutækisins, en A hjá Z sem er kunnugur eldri gerðum BMW, hafi bent á bergmál í miðjupústi, en það sé merki um rangan hljóðkút.

Álitsbeiðandi segir fremra þúst hafa verið sagað í sundur hjá seljanda og eyðilaggt. Hann segir að frekara samstarf við seljanda hafi ekki komið til álita eftir frávísun í tvígang, „enda varan kínversk og vinnubrögð umdeild“.

Krafa álitsbeiðanda er að seljandi endurgreiði honum pústkerfið sem álitsbeiðandi keypti hjá seljanda og greiði auk þess kostnað álitsbeiðanda við kaup á 2/3 hluta nýs pústkerfis hjá B pústþjónustu svo og kostnað vegna varahluta í vél samkvæmt framlögðum reikningi.

#### IV

#### Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda hafnar hann kröfum og málatilbúnaði álitsbeiðanda með eftirfarandi hætti:

„Í umræddu máli fer sá sem kvartar fram á að greitt sé fyrir hina ýmsu reikninga, sem ekki verður betur séð en snúi að eðlilegu viðhaldi á 25 ára gömlum bíl og koma, að einu undanskildu, pústkerfinu í bílnum ekkert við. Auk þess sem sá sem kvartar fer þess á leit að fyrir hann sé greiddur reikningur frá öðru verkstæði sem sett hefur pústkerfi í bílinn hans.

Málavextir eru, að þessi ágæti maður kom í maí 2010 og bað um miðjuhluta pústkerfis í bílinn sinn. Þar sem um 25 ára gamlan bíl var að ræða, var honum gerð grein fyrir því frá upphafi að líklega þyrfti að smíða þennan hluta sem vantaði, þar sem ekki voru á þessum tíma fáanlegir pústhlutir sem pössuðu beint í þennan bíl. Þetta féllst maðurinn á. Þegar betur var að gáð, reyndist vera til miðju kútur sem passaði í framangreindan bíl, ef frá var talið að hann var hannaður í samskonar bíl sem var með 0,2 lítra stærri vél. Enda passaði hljóðkúturinn ágætlega í. Engir tveir hljóðkútar frá mismunandi framleiðendum hljóma nákvæmlega eins, og það var þessum ágæta manni einnig sagt. Í bílnum var ógangur sem eigandanum var bent á.

Ekkert heyrir af þessum manni fyrr en seint um haustið 2011, eða einu og hálfu ári eftir að við settum millikútinn í bílinn hans. Þá hringdi hann í skrifstofustúlkuna okkar og hreytti í hana einhverjum leiðindum, kom síðan stuttu seinna með fangið fullt af reikningum sem hann sagði okkur eiga að borga. Enda hafi samkeppnisaðili okkar í Hafnarfirði sagt honum að ekkert gott gæti komið frá okkar fyrirtæki. Nú vil ég benda á að við afgreiðum á milli 3500 og 4000 púströra verkefni á ári hverju, og án þess að þurfa að standa í þeirri tegund samskipta sem þessu máli hafa fylgt. Við seldum þessum ágæta manni vörur og þjónustu fyrir 34.000 krónur, millikút + ísetningu ásamt tveimur krómstútum á afturrör, sem koma millihlutanum ekki við. Þegar hann kom og krafði okkur greiðslu vildi hann engu að síður að við greiddum honum 140.000 krónur. Ekki virtist maðurinn geta komið með neina haldbæra skýringu á því af hverju hann taldi okkur eiga að greiða 140.000 krónur aðra en þá að hann taldi okkur hafa sett rangan hljóðkút í bílinn sinn fyrir einu og hálfu ári. Hvað maðurinn var að gera í þetta eina og hálfu ár veit ég ekki. Síðar hefur maðurinn greinilega lækkað þessa kröfu án frekari skýringa á því.

Í ljósi alls þessa sjáum við okkur ekki fært að mæta kröfum þessa ágæta manns.

Sá sem kvartar fullyrðir að hljóðkúturinn sé kínverskur. Þetta er rangt, BOSAL hljóðkútar eru framleiddir í Belgíu og fluttir inn af forvera N1, Bílanaust.

Hvað varðar önnur varahlutakaup og vinnu við bíl mannsins sem ekki verður séð að séu viðkomandi þústkerfi bílsins með nokkrum hætti, get ég fátt sagt annað, en að hafna því.“

## V

### Athugasemdir álitsbeiðanda við andsvör seljanda

Álitsbeiðandi segir ekki rétt að hann hafi fyrst komið einu og hálfu ári síðar og kvartað við seljanda. Hið rétta sé að hann hafi komið tvisvar á verkstæði seljanda og krafist úrlausnar á sínum málum, líkt og seljandi hefur þegar viðurkennt. Hann hafi þá komið eingöngu með kúttinn, án allra reikninga og beðið um endurgreiðslu. 140.000 krónur segir álitsbeiðandi að hafi verið líkleg tala án samantektar á öllum kostnaði.

Álitsbeiðandi hafnar því að munurinn á BMW 323i og 325i sé 0,2 lítra vélarstærð eins og seljandi heldur fram. Kveður álitsbeiðandi muninn vera 2,0 lítrar. Segir álitsbeiðandi alrangt að um gangtruflanir hafi verið að ræða og einnig að kútturinn hafi passað ágætlega. Þvert á móti voru allir fjórir stútar kútsins ýmist vikkaðir eða þrengdir, „allt soðið saman og eyðilagt, eins og áður kom fram.“ Svo segir áfram hjá álitsbeiðanda:

„Ástæðan fyrir endurgreiðslu kröfu eru hlutir sem settir voru í vélina, skv. nótum ráðlagt af fagmönnum í bílgreininni, tilteknir ef þörf er á, v/hljóða í þústi eftir þústviðgerð. Einnig þúst af 2/3 frá B, þar sem Y vísaði mér frá tvisvar og tilgangslaust við þá að tala. B verkstæði sagði ekkert um Y einungis að vafðir kúttar að innan gengu í BMW bíla, einnig að sögn Z, C og B. Enginn setti Bosal kúta í BMW, hvaðan sem þeir koma.

...

Ekkert var talað um breyttan hljóð í kúttum, smellur og skot geta komið frá ánýtum kerta þráðum, leka úr spíssum og fl. ef einngjöf er sleppt. Ekkert af þessu endurnýjuðu breytti hljóðinu úr þústkerfinu.“

## VI

### Athugasemdir seljanda

Seljandi segir flest sem kemur fram í athugasemdum álitsbeiðanda vart svaravert. Þó vilji hann leiðrétta nokkrar rangfærslur:

1. Viðgerðir á þústkerfi bíla fer að öllu jafna þannig fram að það sem skipta á um, er sagað úr, og nýi parturinn soðinn í. Það telst ekki eyðilegging heldur eðlileg vinnubrögð í þessu fagi. Og þó skipt sé um hljóðkútt og örlítið minni, eða stærri, settur í þústkerfi bíla, þá eyðileggur það ekki frammi í vél þeirra. Stærð kúta og lögun hefur aðeins áhrif á hljóðstyrkinn í bílnum.
2. Ekki er okkur kunnugt um hvað „vafðir kúttar“ eru, sbr. bréf álitsbeiðanda.
3. Bosal kúttar eru notaðir jafnt í BMW bifreiðar sem og aðrar tegundir bíla. Því til sönnunar er hér meðfylgjandi yfirlýsing frá Bosal, þess efnis að þeir framleiði þústvarahluti í evrópska bíla samkvæmt evrópskum stöðlum.
4. Hvað varðar mun á vélarstærð 323i (2.3 lítrar) og 325i (2,5 lítrar), er stærðarmunurinn sem fyrr segir 0,2 lítrar en ekki 2,0 lítrar. Bið ég nefndina að kynna sér hvort er réttara.

Segir svo áfram undir lok athugasemdabréfs seljanda:

„...við stöndum við allt sem við höfum sagt og okkur þykir miður að málið hafi tekið þessa stefnu. Hins vegar erum við því ósammála að okkur beri að greiða umræddum bílaeiganda vegna allra þessara viðgerða sem hann hefur lagt út fyrir; meirihlutinn af þessum reikningum kemur þústkerfi bíla ekkert við.“

## VII

### Frekari athugasemdir álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi stendur við framburð sinn

og segir að starfsmenn hjá seljanda séu orðnir margsaga í málinu þar sem nafngreindur starfsmaður hafi sagt að ekki væru notaðir Bosal kútar í BMW. Þá vill álitsbeiðandi taka fram að „vafðir kútar“ séu hljóðkútar sem eru einangraðir að innan með ull.

## VIII

### Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og seljanda 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.

Kærunefndin álitur að ágreiningur málsaðila falli undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup (nkpl.), sbr. 2. mgr. 1. gr. nkpl. og gagnályktun frá d-lið 2. mgr. 2. gr. nkpl., sbr. einnig 2. tl. 2. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup (þkpl.). Í því samhengi ber helst að líta til þess að sala á miðhluta þústkerfisins, hljóðkútsins, felur í sér stærstan hluta af skyldum seljanda þrátt fyrir að hann hafi einnig veitt þjónustu í tengslum við aðalskylduna, þ.e. ísetning kútsins.

Við afgreiðslu málsins hefur kærunefndin leitað aðstoðar sérfræðings, sbr. heimild í 2. mgr. 4. gr. reglugerðar nr. 766/2006.

Í 15. gr. laga um neytendakaup er fjallað um hvaða eiginleika söluhlutur þarf að hafa. Segir í a-lið 2. mgr. 15. gr. að ef annað leiðir ekki af samningi skuli söluhlutur „henta í þeim tilgangi sem sambærilegir hlutir eru venjulega notaðir til“. Þá kemur fram í b-lið sama ákvæðis að söluhluturinn skuli „hafa þá eiginleika til að bera sem neytandinn mátti vænta við kaup á slíkum söluhlut að því er varðar endingu og annað“. Í a-lið 1. mgr. 16. gr. sömu laga segir að söluhlutur teljist gallaður ef hann er ekki í samræmi við þær kröfur sem fram koma í 15. gr. Söluhlutur telst þó ekki gallaður nema gallinn sé „hvorki sök neytanda né stafar af aðstæðum sem hann varða“ eins og segir í 1. mgr. 26. gr. laganna.

Í málinu deila aðilar um það hvort að hljóðkúturinn sem seljandi seldi álitsbeiðanda og setti í bifreið hans henti slíkum tegundum bifreiða. Heldur álitsbeiðandi því fram að svo sé ekki, þessa tegund hljóðkúta eigi ekki að nota í bifreiðar af þessari tegund. Segir álitsbeiðandi að þar sem það hafi engu að síður verið gert orsakaði það smelli og óhljóð sem heyrðust í bifreiðinni þegar slegið var af bensínjöfnni.

Í málinu liggur fyrir að seljandi hafi gert álitsbeiðanda grein fyrir því að ekki væri til þústkerfi frá BMW í bifreiðina. Ekki liggur fyrir að álitsbeiðandi hafi gert athugasemdir við það. Ljóst er að hljóð frá bifreiðum geta breyst þegar annars konar þústkerfi eru sett í þær og verður ekki séð að galli hafi verið á þjónustu sem seljandi veitti.

Þá liggur ekki fyrir að nein tengsl séu á milli gangtruflana í bifreiðinni og umræddrar þústviðgerðar.

Loks verður ekki talið að álitsbeiðandi hafi tilkynnt seljanda að hann bæri fyrir sig gallann án ástæðulauss dráttar, sbr. 1. mgr. 27. gr. laga um neytendakaup, en rúmt eitt og hálf ár leið frá viðgerðinni þar til álitsbeiðandi tilkynnti seljanda um meintan galla.

Í ljósi alls framangreinds telur kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa að hafna verði kröfum álitsbeiðanda.

## VI

### Álitsorð

Kröfum álitsbeiðanda, X, er hafnað.

---

Áslaug Árnadóttir

---

Lárus M.K. Ólafsson

---

Hildigunnur Hafsteinsdóttir