

**M-9/2012. Álit 24. apríl 2012.**

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

Hinn 24. apríl 2012 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-9/2012.

### **I**

#### **Álitaefni og kröfugerð**

Hinn 24. janúar 2012 bað X, hér eftir nefnd álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna viðskipta sinna við Y, hér eftir nefnt seljandi. Álitsbeiðandi telur að sérfræðiþjónusta seljanda hafi verið ófullnægjandi og krefst þess að seljandi bæti tjón sem álitsbeiðandi hefur orðið fyrir.

### **II**

#### **Málsmeðferð kæruneftndarinnar**

Með bréfi, dags. 26. janúar, var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðnina? og var tveggja vikna frestur veittur til að skila þeim. Þann 17. febrúar óskaði seljandi eftir viðbótarfresti og var tveggja vikna frestur veittur. Andsvör seljanda bárust nefndinni 27. febrúar. Hinn 28. febrúar voru álitsbeiðanda send andsvörin til upplýsinga og bent á heimild hans til að hafa uppi athugasemdir vegna andvaranna. Hann nýtti sér þá heimild og skilaði athugasemdum sínum 10. mars.

### **III**

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

Álitsbeiðandi kveðst hafa farið með bifreiðina xx-000 sem er af gerðinni VW Polo, í bilanagreiningu hjá seljanda.

Í álitsbeiðninni segir orðrétt:

„Álitsbeiðandi fór með bifreiðina í umboðið Y til að fá upplýsingar og ráðgjöf varðandi ljós sem logaði í mælaborði. Ljósið gefur almennt til kynna að olíu vantar á vélina en svo var ekki og því þurfti álitsbeiðandi að fá sérfræðiálit hvað hugsanlega væri að. Skv. sérfræðiáliti Y þá þurfti að smyrja bílinn og hugsanlega skipta um olúsíu við fyrsta tækifæri. Reyndar varð raunin sú að það leið töluverður tími þangað til að farið var með bifreiðina í smurningu en hann var nánast ekkert hreyfður á tímabilinu. Á leið í smurningu bræddi vélín úr sér. Í framhaldi ræðir álitsbeiðandi við bifvélavirkja sem segir að það hefði engu máli skipt þótt bíllinn hefði farið í smurningu þar sem að hugsanlega dæla eða eitthvað annað slíkt væri ekki að skila olíunni inn á vélina. Og einnig segir bifvélavirki að í raun hefði Y ekki átt að "leyfa" að keyra bifreiðina, eða öllu heldur átt að ráðleggja frá því. Það sem álitsbeiðandi var að leita eftir hjá sérfræðingi var að komast að hvert vandamálið væri svo hægt væri að komast hjá því sem raunin varð. Það sem álitsbeiðandi er ósáttur við er að Y sé að gera sig út fyrir ákveðna þjónustu og rúkkar fyrir hana en svo er engin ábyrgð tekin á henni. Og ástæðan fyrir að þeim er treyst er vegna sérfræðiþekkingu á eigin vöru.“

Meðfylgjandi álitsbeiðninni er reikningur frá seljanda, dags. 30. september 2011, vegna umræddrar bilanagreiningar. Þar kemur fram að svoneftnd forgreining hafi farið fram og eftirfarandi athugasemdir gerðar:

„Athugasemdir: 1. Þarf að skipta um olíu á vél

2. Kominn tími á að skipta um tímareim
  3. Kom villa á vélarstjórnbox
- Mæli með því að bíll fari í olíuskipti sem fyrst“

Fyrir þetta greiðir álitsbeiðandi kr. 4.940 en segir að tjónið í kjölfarið hljóði upp á nokkur hundruð þúsund krónur.

Krefst álitsbeiðandi þess að seljandi geri við vélina í bifreiðinni þar sem hægt hefði verið að koma í veg fyrir bilun með réttri ráðgjöf.

#### IV

#### Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda segir m.a. orðrétt:

„Álitsbeiðandi leitaði til Y 30/9/2011 vegna þess að rautt aðvörunarljós vegna olíu fór að loga þegar bílinn var orðinn heitur. Einnig að nýlega hafði borið á að bíll varð kraftlaus þegar ekið var snöggt af stað. Bílinn var ekinn 127.251 km á þessum tíma.

Bilanagreining leiddi eftirfarandi í ljós:

Við lestur á vélarstjórnboxi komu tvær villur í ljós. Til að hægt væri að segja nákvæmlega fyrir um ástæður var mælt með frekari greiningu.

Einnig kom í ljós að tími var kominn á að skipta um tímareim og mælt var með olíuskiptum sem fyrst.

Á reikningi voru þessar athugasemdir settar þannig fram:

1. Þarf að skipta um olíu á vél
2. Kominn tími á að skipta um tímareim
3. Kom villa á vélarstjórnbox

Mæli með að bíll fari í olíuskipti sem fyrst [...]

Þar sem eigandi bílsins bað aðeins um bilanagreiningu var að sjálfsögðu ekki farið í að vinna meira við bifreiðina nema í samráði við hann en forsenda frekari bilanagreiningar var að skipta um olíu og síur en það kostaði um 12.000 kr. Rætt var við eiganda um þessa greiningu og kostnað vegna áframhaldandi vinnu. Honum var einnig gerð grein fyrir því að ekki mætti aka bifreiðinni ef rautt aðvörunarljós logaði en eins og fram kemur að ofan fór það að loga þegar bílinn var orðinn heitur.

Rautt ljós í mælaborði bíls er alvarleg aðvörun. Það kemur skýrt fram í eigandahandbók bílsins sem fylgdi honum nýjum og er auk þess almenn þekking sem ökumenn eiga að taka alvarlega.

#### Niðurstaða.

Þó svo að eiganda hafi verið gerð grein fyrir niðurstöðum bilanagreiningar, bæði munnlega og skriflega og mælt með olíuskiptum sem fyrst þá vildi hann ekki láta vinna meira við bifreiðina, hvorki skipta um olíu eða annað, jafnvel þó að honum hafi verið boðinn tími strax. Honum var ráðlagt að aka bifreiðinni ekki í þessu ástandi en Y hefur ekki vald til að banna notkun eins og bifvélavirki sem álitsbeiðandi leitaði til sagði að Y hefði átt að gera.

Í stöðu sem þessari hefur eigandi marga möguleika s.s. geyma bílinn á bílastæði Y á meðan hann hugsaði næstu skref, láta flytja bílinn á annað verkstæði eða annað, sem Y gat að sjálfsögðu ekki haft neitt um að segja.

Eigandi kaus að aka bifreiðinni áfram í töluverðan tíma án þess að gera neinar ráðstafanir, þvert á ráðleggingar Y. Ekki kemur fram hvenær vélin bræddi úr sér en fram kemur að tölvuverður tími leið frá bilanagreiningunni. Neytendastofu barst síðan málið þann 24/01/2012, sem er um það bil 3 mánuðum síðar. Hvað á daga bílsins dreif á þessum tíma, er ekki vitað um.

Ekki verður séð að Y beri neina ábyrgð á því að vélin bræddi úr sér og er viðgerð á kostnað Y því hafnað. [...]"

## V

### Athugasemdir álitsbeiðanda við andsvör seljanda

Í athugasemdum álitsbeiðanda við andsvör seljanda kemur m.a. eftirfarandi fram:

„Í fyrsta lagi útskýri ég í henni [kvötun álitsbeiðanda] hvers vegna þessi tími leið á milli þess að hann fór í greiningu og þangað til hann bræddi úr sér, bíllinn var nánast ekkert hreyfður á tímabilinu.

Í öðru lagi talaði ég aldrei um að hann hafi nokkurn tímann ofhitnað, þar sem sagt er orðrétt frá Y „Honum var einnig gerð grein fyrir því að ekki mætti aka bifreiðini ef rautt aðvörunarljós logaði en eins og fram kemur hér að ofan fór að loga þegar bíllinn var orðinn of heitur“, það hefur hann ekki gert fyrr né síðar þ.e. að verða of heitur. Ástæðan fyrir að ég fór með bíllinn til Y var rauða ljósið og var ég að leita eftir ástæðunni fyrir því, ég fékk bilanagreininguna „fara með bíllinn í smur“. Eins og ég sagði í upphaflegri kvörtun þá hef ég leitað álits bifvélavirkja og þótt bíllinn hefði farið í smurningu á staðnum hefði það ekki hjálpað neitt og í raun ekki haft nein áhrif miðað við bilunina því hún var ekki þess eðlis.

Í þriðja lagi er það hreint út sagt rangt að mér hafi verið ráðlagt að hreyfa ekki bíllinn og afsakið sterkt orðalag, þá er það helber lýgi. Þegar ég spyr hvort mér sé óhætt að keyra bíllinn var svarið „já já en farðu við fyrsta tækifæri með hann í smur“. Önnur bein tilvísun í svar Y „Rautt ljós í mælaborði bíls er alvarleg aðvörun. Það kemur skýrt fram í eigendahandbók bílsins sem fylgdi honum nýjum og er auk þess almenn þekking sem ökumenn eiga að taka alvarlega“, ástæðan fyrir að ég fer með bíllinn í Y er einmitt sú að ég þurfti sérfræðiþekkingu til að greina vandamálið og svo best ég veit þá ætti umboðsaðili að hafa einna bestu þekkingu á sinni eigin vöru.

Í fjórða lagi var mér ekki boðinn tími fyrir bíllinn, fyrir utan það að ég hefði ekki þegið hann þar sem þau fundu ekkert athugasemdvort að honum.“

## VI

### Niðurstaða kæruneftndarinnar

Kæruneftnd 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 kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa. Viðskipti aðila falla undir lög nr. 42/2000 um þjónustukaup (þkpl.), sbr. 1. kafla laganna.

Aðilar máls deila um það hvort að seljandi eigi að bera ábyrgð á að vél í bifreið álitsbeiðanda bræddi úr sér vegna ófullnægjandi ráðgjafar seljanda. Telur álitsbeiðandi að seljandi beri að greiða kostnað við viðgerð á vélinni, enda hefði verið hægt að koma í veg fyrir að vélin bræddi úr sér með rétttri ráðgjöf. Seljandi telur að hann hafi gefið fullnægjandi ráðgjöf og geti ekki borið ábyrgð á að vélin bræddi úr sér nokkru seinna.

Í 4. gr. þkpl. segir að útseld þjónusta, sem veitt er í atvinnuskyni, skuli ávallt vera byggð á fagþekkingu og í samræmi við góða viðskiptahætti sem tíðkast hverju sinni. Skyllt sé að veita allar upplýsingar og leiðbeiningar um vinnu verks með hagsmuni neytanda fyrir augum. Þá kemur fram í 5. gr. þkpl. að seljandi þjónustu skuli gæta þess að hún sé í samræmi við almennar reglur, staðla, reglur sem stjórnvöld setja, stjórnvaldsákvarðandir og lög sem gilda um veitta þjónustu í þeim tilgangi að vernda öryggi neytenda. Í 1. mgr. 6. gr. þkpl. er frekar fjallað um leiðbeiningarskyldu seljanda en þar segir segir að seljanda þjónustu sé skyllt 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 áhrif hafa á hagkvæmni þeirrar þjónustu sem óskað er eftir. Þá kemur fram í 1. tölul. 1. mgr. 9. gr. að seld þjónusta teljist gölluð ef árangur af unnu verki stenst ekki kröfur skv. 4. gr. eða seld þjónusta víkur frá almennum öryggiskröfum, sbr. 5.gr. Ennfremur kemur fram í 3. tölul. 1. mgr. 9. gr. þkpl. að þjónusta teljist gölluð ef seljandi þjónustu hefur ekki veitt neytanda

upplýsingar sem hann hafði vitneskju um eða hefði mátt hafa vitneskju um og hafa þýðingu fyrir framkvæmd verksins.

Er það mat kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa að bilanagreining seljanda og ráðgjöf í kjölfar hennar hafi verið í samræmi við þær kröfur sem raktar eru hér að ofan og geti því ekki talist gölluð. Telur nefndin að á því megi byggja að seljandi hafi upplýst álitsbeiðanda með fullnægjandi hætti um næstu skref við bilanagreiningu. Fram kemur á reikningi seljanda vegna umræddrar bilanagreiningar að skipta þurfi um olú á vél. Er þetta áréttað með athugasemd um að bifreiðin þurfi að fara í olúskipti sem fyrst og fram kemur hjá álitsbeiðandi að starfsmaður seljanda hafi einnig tjáð henni að bifreiðin þyrfti að fara í „smur“ við fyrsta tækifæri. Ekkert kemur fram hversu langur tími leið frá því að seljandi ráðlagði álitsbeiðanda að skipta um olú á bifreiðinni og þar til vélin bræddi úr sér. Einnig kemur ekki fram í gögnum álitsbeiðanda hver staða akstursmælis var þegar vélin bræddi úr sér og því ekki hægt að meta hversu mikið eða lítið bifreiðin var notuð eftir bilanagreiningu.

Samkvæmt gögnum málsins sýndi tölva bifreiðarinnar villumeldingu og verður að telja að seljandi hafi með ráðleggingum sínum viljað útiloka að umrædd villa stafaði ekki af olúskiptum. Er það mat sérfræðings á vegum álitsbeiðanda að olúskipti hefði engu skipt varðandi endanleg örlög vélarinnar. Hinsvegar telur nefndin að ef olúskipti hefðu farið fram við fyrsta tækifæri, líkt og seljandi ráðlagði, og umrætt aðvörunarljós logað eftir það hefði mátt koma í veg fyrir frekari bilun ef slík bilun var raunverulega til staðar. Í ljósi alls framansagðs álítur kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa að hafna beri kröfum álitsbeiðanda.

## VII

### Álitsorð

Kröfum álitsbeiðanda, X, er hafnað.

---

Áslaug Árnadóttir

---

Lárus M.K. Ólafsson

---

Hildigunnur Hafsteinsdóttir