

Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 30. ágúst 2012 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-34/2012:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 25. maí sl. bað X, hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna herslu fyrirtækisins Y, hér eftir einnig nefndur seljandi, á stálöxlum fyrir hann. Álitsbeiðandi telur verkið gallað og fer fram á endurgreiðslu vegna þjónustunnar. Þá krefst álitsbeiðandi að honum verði bætt tjón á stálöxlunum, sem séu ónýtir.

II

Málsmeðferð kærunefndarinnar

Með bréfi, dags. 29. maí sl. gaf kærunefndin seljanda kost á andsvörum og bárust þau þann 11. júní. Með bréfi, dags., 27. júní var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þær 2. júlí. Engin frekari gögn bárust nefndinni.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni sinni, rekur álitsbeiðandi að hann hafi í byrjun árs haft hug á að láta herða fyrir sig krómstálöxla til að nota í breyttan jeppa í sinni eigu, en það tókist að herða öxla í breyttum jeppabifreiðum í þeim tilgangi að styrkja drifbúnað þeirra. Hafi kunnugir menn bent honum á fyrirtæki seljanda, sem mun vera það eina héraendis sem tekur að sér að herða öxla, og hafi góðum sögum farið af verkum þess. Álitsbeiðandi kveðst því hafa ákveðið að láta verða af herðingu og í kjölfarið smíðað öxla sjálfur, sem hann sendi síðan suður til herðingar hjá seljanda í febrúarmánuði. Þann 1. mars fór álitsbeiðandi í sína fyrstu ferð með nýja herta öxla undir bifreið sinni og var stefnan tekin á Landmannalaugar. Eftir 400 km. akstur á vegi og 4 km. í snjó, brotnaði fyrsti öxullinn nær átakalaust. Lét álitsbeiðandi seljanda vita af þessu símleiðis og virtist hann hissa á fréttunum. Skemmst er frá því að segja að í þessari sömu ferð brotnuðu tveir öxlar til.

Að þessari svaðilför lokinni, 5. mars sl., hafði álitsbeiðandi samband við seljanda og sagði farir sínar ekki sléttar. Bauðst álitsbeiðandi til að senda öxlana í efnagreiðingu, en seljandi vildi frekar fá þá afhenta til skoðunar. Telur álitsbeiðandi að hann hafi sent seljanda öxlana suður hinn 12. mars. Er álitsbeiðandi síðan í símasambandi við seljanda og í einu af þeim símtölum kemur fram að seljandi telji að ástæðu þess hve illa öxlarnir reyndust megi rekja til þess að tæki sem seljandi hafi notað við herðinguna hafi bilað.

Hinn 20. mars sendi álitsbeiðandi seljanda bréf og fór fram á að fá endurgreidda vinnu seljanda við öxlana, kr. 124.000, auk þess sem álitsbeiðandi fór fram á að fá fyrir eigin kostnaði við að útbúa öxlana, um kr. 150.000, samtals kr. 274.000.

Í kjölfarið hafði seljandi samband og bauðst til að smíða nýja öxla, álitsbeiðanda að kostnaðarlausu. Hafi síðan liðið og biðið og engir öxlar verið smíðaðir. Í lok maí hafi álitsbeiðandi verið búinn að gefast upp á biðinni og því ákveðið að biðja um álit kærunefndarinnar.

Meðfylgjandi álitsbeiðni voru kvittanir, stafar önnur frá seljanda, að upphæð kr. 124.622., en hin kvittunin, að upphæð 24.467, er vegna kaupa á krómstáli.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda er rakið að álitsbeiðandi hafi sjálfur smíðað öxlana sem um er deilt. Bendir seljandi á að hann hafi ekki haft upplýsingar um hvaða efni var nákvæmlega í öxlunum, en mismunandi hersluaðferðum sé beitt eftir því efni er í þeim hlutum sem herða eigi.

Þá tekur seljandi fram að hann hafi boðið álitsbeiðanda að smíða og herða fyrir hann nýja öxla honum að kostnaðarlausu, og hafi það verið umfram skyldu seljanda. Tafðist verkið, fyrst þar sem efni í öxlana var ekki til á landinu, en síðan vegna alvarlegrar bilunar á hersluofni seljanda sem komið hafi í ljós þegar átti að herða stálið.

Segir seljandi að álitsbeiðandi hafi hringt nær daglega og hafi hann tjáð honum í síðasta símtali að öxlarnir væru nærri tilbúnir. Kæmi seljanda það því mjög á óvart að álitsbeiðandi hefði leitað til kæruneftdarinnar.

V

Athugasemdir álitsbeiðanda við andsvör seljanda

Álitsbeiðandi tekur undir það að hersluofn seljanda hafi verið bilaður, en segir að seljandi hafi tjáð sér að sú bilun hafi komið upp fyrir, þ.e. í febrúar, þegar öxlar álitsbeiðanda voru hertir og megi e.t.v. rekja það til þeirrar bilunar, hvernig öxlarnir síðan reyndust. Um efnið í öxlunum sem álitsbeiðandi smíðaði vísar hann til kvittunar frá vélsmiðju nokkurri á Höfn, en kvittunin fylgdi álitsbeiðni. Segist álitsbeiðandi hafa sent seljanda upplýsingar um efnið á handskrifuðu blaði ásamt öxlunum á sínum tíma og hafi hann því vel getað áttað sig á því úr hverju öxlarnir voru smíðaðir. Að lokum segist álitsbeiðandi ekki hafa getað beðið lengur eftir nýjum öxlunum og því leitað réttar síns með því að biðja kæruneftndina um álit.

VI

Niðurstaða kæruneftdarinnar

Kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og seljanda falli undir valdsvið neftdarinnar, 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 kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa. Ágreiningur aðila fellur undir nr. 42/2000 um þjónustukaup sbr. 1. tl. 1. mgr. laganna.

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

Líkt og rakið er í málavaxtarlýsingu álitsbeiðanda, smíðaði álitsbeiðandi sjálfur krómstálöxla á breytta bifreið sína, en fékk síðan seljanda til að herða öxlana fyrir sig í febrúar sl. og fékk þá afhenta 1. mars. Fram kemur að þrír af fjórum öxlum hafi brotnað í fyrstu ferð álitsbeiðanda, eftir að hann setti ný herta öxla undir bílinn, með þeim óþægindum sem því fylgdu. Hafi seljandi þjónustunnar boðist til að smíða nýja öxla fyrir álitsbeiðanda og herða þá, álitsbeiðanda að kostnaðarlausu og samþykkti álitsbeiðandi þá niðurstöðu. Þegar síðan tafir urðu á því að seljandi afhenti nýja öxla, þvarr álitsbeiðanda þolinmæðin og fór hann fram á riftun, auk skaðabóta vegna ónýtra öxla.

Fjallað er um það hvenær þjónusta telst gölluð í 1-6. tölulið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup, í greininni segir m.a.:

„Seld þjónusta telst gölluð ef:

1. árangur af unnu verki stenst ekki kröfur skv. 4. gr. eða seld þjónusta víkur frá almennum öryggiskröfum“ sbr. 5. gr. [...]

5. árangur verks eða þjónustu verður minni eða hefur minna notagildi en ella fyrir neytanda eftir að áhætta flyst aftur til hans og rekja má orsök þess til vanrækslu seljanda,“

Í 4. gr. laganna segir síðan:

„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.“

Umrætt ákvæði laganna, þar sem vísað er til fagþekkingar, er vísiregla sem verður að túlka með hliðsjón af því sem er tíðkanlegt í því fagi sem um er að tefla hverju sinni og aðstæðum að öðru leyti. Áskilnaður um að þjónusta sé í samræmi við góða viðskiptahætti felur þannig í sér tilvísun til þess hvað sé eðlilegt í viðkomandi starfsgrein hverju sinni.

Hérlendis mun seljandi vera einn fárra, ef ekki eini aðilinn sem tekur að sér að herða öxla, en herðing öxla mun vera nokkuð vandasöm aðgerð sem felst í því að öxlarnir eru hitaðir í sérstökum ofni, en þegar þeir eru orðnir rauðglóandi af hita er þeim dýft í olíu og kældir niður. Er þessi aðgerð síðan endurtekin nokkrum sinnum þar til gera má ráð fyrir því að tilætluðum árangri hafi verið náð. Við þetta eiga kolefnin í olíunni að færast inn í stálið og herða það. Mun vera nokkuð algengt að öxlar í breyttum jeppum séu hertir til þeir þoli betur það álag sem gjarnan er á öxlum slíkra jeppa, svo sem við utanvegaakstur og akstur í miklum snjó, oftlega á stærri dekkjum en almennt gengur og gerist.

Mun þessari aðgerð vera svo háttáð að ekki sé fyrirséð með árangur af henni fyrr en á reynir, þ.e. við notkun. Einnig getur haft veruleg áhrif á árangur af herðingu að hún sé framkvæmd rétt m.v. þá tegund af stáli sem herða á, og skiptir því máli að upplýsingar það liggi fyrri áður en hert er.

Má því segja að eðlilegt sé að seljandi þjónustu sem þessarar, þó sérhæfð sé, greini kaupendum frá því að annarsveggar geti verið tvísýnt með árangur af herðingu, en hins vegar að seljandi þjónustu gangi úr skugga um það hvers konar stál hann er að herða, stafi stálið ekki frá honum sjálfum, líkt og í máli þessu.

Af málsatvikalýsingu álitsbeiðanda og andsvörum seljanda virðist mega draga þá ályktun að seljandi hafi ekki gengið úr skugga um það hvers konar stál álitsbeiðandi hafði beðið hann að herða. Þá virðist seljandi ekki hafa gert álitsbeiðanda grein fyrir því að ekki væri fullvíst um árangur af herðingu öxlanna, þó ekki sé loku fyrir það skotið að það ætti að vera álitsbeiðanda ljóst. Hefði seljandi verið í lófa lagið að benda álitsbeiðanda á þetta, en með slíkum fyrirvara gæti það e.t.v. talist ósanngjarnt af álitsbeiðanda að bera fyrir sig galla vegna mögulegrar vanrækslu seljanda, sbr. 2. mgr. og 5. tl. 1. mgr. 9. gr. laganna.

Er það því mat kærunefndarinnar að þjónusta seljanda hafi verið gölluð í skilningi ofantalinna lagaákvæða.

Álitsbeiðandi tilkynnti seljanda um gallann 5. mars sl. og sendi honum öxlana til skoðunar 12. sama mánaðar. Bauðst seljandi, til samræmis við 16. gr. laga 42/2000, til að bæta úr gallanum. Í ákvæðinu er kveðið á um að úrbætur skuli fara fram innan sanngjarns frests og án verulegs óhagræðis fyrir neytandann. Þegar álitsbeiðandi leitaði eftir áliti kærunefndarinnar 25. maí sl. voru liðnir tæpir tveir og hálfur mánuður frá því að seljandi bauðst til að gera úrbætur. Getur kærunefndin fallist á það með álitsbeiðanda að þar með sé „sanngjarn frestur“ í skilningi 16. gr. laganna, liðinn.

Að mati kærunefndarinnar er álitsbeiðanda því heimilt, svo sem hann krefst, að rifta kaupunum ásamt því að krefjast skaðabóta skv. 14. og 15. gr. laganna. Ber seljanda skv. þessu að í fyrsta lagi að endurgreiða álitsbeiðanda fyrir vinnu sína, sem skv. reikningi var kr. 124.622. Í öðru lagi telur kærunefndin að hæfilegt að seljandi greiði álitsbeiðanda útlagðan efniskostnað sinn vegna kaupa á stáli, kr. 24.467, enda ekki á frekari gögnum að byggja hvað varðar skaðabótakröfu álitsbeiðanda.

Álitsorð

Seljandi, Y, greiði álitsbeiðanda, X, kr. 149.089.

Áslaug Árnadóttir

Lárus M.K. Ólafsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir