

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 20. júní 2012 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-31/2012:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 15. maí sl. bað X hér eftir einnig nefnd álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna skoðunar á bifreið hennar sem framkvæmd var af Y. Álitsbeiðandi krefst þess að reikningur frá Y, dags. 24. apríl, að upphæð kr. 4.261 verði felldur niður.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 18. maí sl., gaf kæruneftndin seljanda kost á andsvörum og bárust þau þann 21. sama mánaðar. Með bréfi, dags., 23. maí var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og frest til þess til 6. júní. Engin frekari gögn bárust nefndinni.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni kemur fram að þann 17. apríl sl. hafi álitsbeiðandi farið á verkstæði seljanda vegna ABS ljóss sem logaði í mælaborði bifreiðar hennar. Þar hafi hún spurst fyrir um hvað gæti valdið því að ljósið hafi kviknað, en ekki hafi hugur hennar staðið til þess að gert yrði við bifreiðina á verkstæðinu. Eftir um 30 mínútna bið hafi starfsmaður á verkstæðinu tjáð henni að líklega þyrfti að skipta um leiðslu sem tengdist ABS skynjaranum og mögulega þyrfti að skipta um allan skynjarann. Var álitsbeiðanda í kjölfarið gert tilboð í viðgerð sem hún afþakkaði, enda faðir hennar vélvirki og sjái hann um viðgerðir á bifreið hennar. Aldrei hafi verið minnst á að þessi svokallaða skoðun verkstæðisins myndi kosta nokkuð. Í byrjun maímánaðar hafi álitsbeiðandi síðan fengið sent innheimtubréf frá seljanda að upphæð kr. 4.261.

Álitsbeiðandi telur þessa framkomu seljanda vera andstæða lögum, aldrei hafi henni verið tjáð að hún yrði rukkuð fyrir viðvik, hún hafi áður farið á sama stað og spurt spurninga án þess að greiða fyrir það og hefði hún vitað að seljandi myndi rukka sig, hefði hún aldrei leitað til hans. Gerir álitsbeiðandi þá kröfu að reikningur seljanda verði felldur niður og að þeir vandi vinnubrögð sín í framtíðinni.

Meðfylgjandi álitsbeiðni er reikningur frá seljanda, dags. 24. apríl.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda, sem rituð eru af fjármálastjóra seljanda, kemur fram að hann kannist við að álitsbeiðandi hafi komið með bifreið sína á verkstæði sitt þann 17. apríl sl. og beðið um skýringu á ABS ljósi í mælaborði. Kveðst seljandi hafa tjáð álitsbeiðanda að til þess að greina bilunina yrði að tengja bílinn við svokallaðan „tester“ sem sé tölva sem lesi úr bilana- og villuskilaboðum sem bíllinn gefur frá sér. Sú aðgerð kosti tæpar 5.000 kr. Seljandi segir ekki aðrar leiðir færar við að greina bilanir, svo rétt sé, en að tengja tölva við bílinn og telur sig hafa staðið rétt að málum og skýrt þetta út fyrir álitsbeiðanda.

V

Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og seljanda 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 nr. 42/2000 um þjónustukaup.

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

Í málinu er óumdeilt að þann 17. apríl sl. hafi álitsbeiðandi komið með bifreið sína á verkstæði seljanda og óskað eftir upplýsingum um hvað gæti valdið því að ABS viðvörunarljós í mælaborði bifreiðar hennar logaði. Óumdeilt er að álitsbeiðandi var ekki kominn á verkstæðið í þeim tilgangi að gert yrði við bifreið hennar, heldur einungis til þess að fá upplýsingar um það hvað gæti valdið því að umrætt viðvörunarljós logaði. Af atvikalýsingum beggja aðila má ráða að fram hafi komið í samskiptum aðila að ekki gæti fengist botn í málið öðru vísi en að bifreiðin yrði skoðuð af seljanda og tók sú skoðun 30 mínútur. Hins vegar er deilt um hvort seljandi hafi gert álitsbeiðanda grein fyrir því að skoðunin krefðist þess að tölva yrði tengd við bifreið hennar, og að skoðunin myndi kosta álistbeiðanda kr. 4.261.

Í II. kafla laga nr. 42/2000 um þjónustukaup er fjallað um upplýsinga- og leiðbeiningaskyldu seljanda þjónustu í viðskiptum hans við neytanda og í 2. másl. 1. mgr. 4. gr. laganna segir að seljanda sé skylt sé að veita allar upplýsingar og leiðbeiningar um vinnu verks með hagsmuni neytanda fyrir augum. Af þessu má ráða að seljanda þjónustu beri að öllu jöfnu að gera kaupanda grein fyrir því hve mikið þjónusta seljanda muni kosta hann. Ber aðilum í máli þessu ekki saman um það hvort seljandi hafi fyllilega sinnt þessar skyldu sinni. Kærunefndin telur hinsvegar, eins og atvikum máls er lýst, að á milli aðila hafi komist á samkomulag um að bifreið álitsbeiðanda yrði skoðuð til að reyna að fá botn í hvað amaði að henni, án þess þó að samið hafi verið um verð fyrir þá þjónustu svo sem heppilegra hefði verið. Hins vegar hafi álitsbeiðandi ekki getað vænst þess að skoðun á bifreiðinni, sem hún virðist hafa samþykkt að færi fram, yrði henni algerlega að kostnaðarlausu.

Í VII. kafla laganna er fjallað um það hvaða verð skuli greiða fyrir keypta þjónustu hafi ekki verið samið um verði hennar fyrirfram. Þar segir í 28. gr. um slík tilvik, að neytandi skuli greiða það verð sem telja má sanngjarnt með hliðsjón af því hve vinnan er mikil og hvers eðlis hún er. Í skýringum með 28. gr. segir m.a. að við matið skuli miða við hvað yfirleitt tíðkist í greininni þegar sambærileg þjónusta er innt af hendi.

Er það mat kærunefndarinnar að uppsett verð seljandi, kr. 4.261 teljist sanngjarn verð fyrir þá bilanagreiningu sem seljandi framkvæmdi á bifreið álitsbeiðanda og ber því að hafna kröfu álitsbeiðanda um að reikningur þar að lútandi verði felldur niður.

VI

Álitsorð

Kröfum álitsbeiðanda, X, er hafnað.

Áslaug Árnadóttir

Lárus M.K. Ólafsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir