

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 3. febrúar 2016 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-10/2015:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 5. febrúar sl. bað X, hér eftir einnig nefnd álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna galla sem hún telur vera á viðgerðarþjónustu, sem hún keypti af Y, hér eftir einnig nefnt seljandi. Álitsbeiðandi krefst þess að seljandi greiði sér skaðabætur.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 6. febrúar sl., gaf kæruneftndin seljanda kost á andsvörum og bárust þau hinn 12. febrúar. Með bréfi, dags. 19. febrúar, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þær hinn 23. febrúar. Með bréfi, dags. 24. febrúar, var seljanda gefinn kostur á frekari andsvörum og bárust þau hinn 2. mars. Með bréfi, dags. 4. mars var álitsbeiðanda gefinn kostur á frekari athugasemdum og frestur til þess til 18. mars. Engar frekari athugasemdir bárust. Hinn 22. júní voru gögn málsins send sérfræðingi í bifreiðamálum og skilaði hann álitinu sínu hinn 20. september. Með bréfi, dags. 8. október var aðilum máls gefinn kostur á að gera athugasemdir við álit sérfræðingsins og frestur til þess til 22 október. Engin frekari gögn bárust nefndinni. Með bréfi, dags. 17. nóvember, var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni og gögnum sem henni fylgdu kemur m.a. fram að álitsbeiðandi hafi keypt bifreiðina xx-000 í október 2013 fyrir kr. 250.000. Var bifreiðin af gerðinni Ford Focus, árgerð 1999. Hinn 11. desember 2014 fór bifreiðin ekki í gang og fékk álitsbeiðandi tíma fyrir bifreiðina á verkstæði seljanda hinn 16. desember. Tjáði álitsbeiðandi seljanda að bifreiðin færi ekki í gang og óskaði hún eftir því að á því yrði ráðin bót. Seinna sama dag var álitsbeiðanda tilkynnt að búið væri að gera við bifreiðina og að viðgerðin kostaði kr. 71.355. Segist álitsbeiðandi hafa furðað sig á því við seljanda að svo dýr viðgerð hefði verið framkvæmd án samráðs við hana og vísaði til 1. mgr. 6. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup, enda væri viðgerðin afar dýr miðað við rýrt verðgildi bifreiðarinnar. Segir álitsbeiðandi að starfsmaður seljanda hafi þá tjáð sér að bifreiðin væri í „finu lagi“ og „gengi vel“. Því seigst álitsbeiðandi hafa fallist á að greiða fyrir viðgerðina, enda búið við því að bifreiðin væri þá í góðu lagi eftir viðgerðina. Hinn 17. desember, degi eftir viðgerðina, gekk bifreiðin en var þó nokkuð erfið í gang. Að morgni 18. desember, tveimur dögum eftir viðgerðina, átt álitsbeiðandi einnig erfitt með að ræsa bifreiðina. Hringdi hún því í seljanda og óskaði eftir tíma í viðgerð. Sá tími fékkst kl. 8 morguninn eftir, en ekki strax, líkt og álitsbeiðandi vildi. Í millitíðinni, þ.e. eftir því sem leið á hinn 18. desember, ofhitnaði bifreiðin og kom í ljós að bæði olíu og vatn vantaði á vél hennar sem og fleira. Þá kviknuðu einnig viðvörunarljós í mælaborði bifreiðarinnar. Hinn 19. desember ók álitsbeiðandi bifreiðinni á verkstæði seljanda. Milli kl. 14 og 15 sama dag hringdi starfsmaður seljanda í álitsbeiðanda og sagði henni að vatnslás í vél væri ónýtur og að eitthvað fleira gæti verið að bifreiðinni, en ekki væri hægt að sannreyna það nema að skipta um vatnslásinn. Samþykkti

álitsbeiðandi því að skipt yrði um vatnslásinn og var það gert. Kom þá í ljós að heddpakkning í vél bifreiðarinnar var ónýtt.

Sem fyrr greinir krefst álitsbeiðandi skaðabóta að fjárhæð kr. 250.000. Telur álitsbeiðandi að hefði bifreiðin verið skoðuð með fullnægjandi hætti þegar gert var við hana hinn 16. desember 2014 og þá skipt um vatnslás, hefði heddpakkning ekki gefið sig. Segir álitsbeiðandi að starfsmaður seljanda hafi tjáð sér að heddpakkningin hefði ekki gefið sig, ef skipt hefði verið um vatnslás í umræddri viðgerði. Segist álitsbeiðandi því hafa greitt kr. 90.969 fyrir viðgerð á bifreið sem sé enn biluð og ekki borgi sig að gera við, þar sem kostnaður við frekari viðgerðir muni nema andvirði bifreiðarinnar.

Meðfylgjandi álitsbeiðni er afrit af reikningum frá seljanda, vegna viðgerða á bifreið álitsbeiðanda, dags. 16. desember 2014 og 9. janúar 2015.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda kemur m.a. fram að þegar umrædd bifreið hafi komið til viðgerðar í fyrra skiptið hafi álitsbeiðandi óskað eftir því að gangsetning bifreiðarinnar yrði lagfærð. Segir seljandi að álitsbeiðanda hafi verið gerð grein fyrir kostnaði við viðgerðina og því sé ekki rétt sem haldið sé fram að ekki hafi legið fyrir hvað þyrfti að gera og hver kostnaðurinn væri. Umrædda viðgerð hafi álitsbeiðandi samþykkt. Segir starfsmaður seljanda það rangt að starfsmaður félagsins hafi fullyrt við álitsbeiðanda að bifreiðin væri í fínu lagi. Hvað síðari viðgerðina varði segir seljandi að greinilegt hafi verið að eitthvað fleira amaði að bifreiðinni en aðeins vandkvæði við gangsetningu. Það hafi komið í ljós þegar bifreiðinni var ekið, en við það uppgötvaðist hita vandamál og töldu starfsmenn seljanda því líklegt að heddpakkning væri ónýtt. Hins vegar hafi ekki verið hægt að ganga úr skugga um það þar sem vatnslás í vél virkaði ekki. Þar af leiðandi var óskað eftir heimild frá álitsbeiðanda til að skipta um vatnslásinn, og fékkst sú heimild. Í kjölfarið kom í ljós að heddpakkning var farin, líkt og talið var.

Telur seljandi að farið hafi verið, að einu og öllu í viðgerðum á bifreiðinni, eftir óskum álitsbeiðanda. Telur seljandi jafnframt að þjónusta hans hafi uppfyllt kröfur laga þar að lútandi. Því hafni hann kröfum álitsbeiðanda.

V

Athugasemdir álitsbeiðanda við andsvör seljanda

Í athugasemdum álitsbeiðanda við andsvör seljanda kemur fram að álitsbeiðandi telur að seljandi fari með rangt mál varðandi það að kostnaður vegna viðgerðar hafi legið fyrir áður en viðgerðin var framkvæmd. Fullyrðir álitsbeiðandi að ekki hafi verið hringt í sig fyrr en eftir að gert hafði verið við bifreiðina fyrir rúmlega kr. 70.000. Þá segist álitsbeiðandi engar upplýsingar hafa fengið um hvað amaði að bifreiðinni, fyrr en að þeirri viðgerð lokinni.

VI

Frekari andsvör seljanda

Í frekari andsvörum seljanda, ítrekar seljandi að hann telji að álitsbeiðandi hafi verið fyllilega meðvitaður um, áður en viðgerðin fór fram, um hvað fælist í viðgerðinni og hvað hún myndi kosta.

VII

Niðurstaða kærufndarinnar

Kærufnd 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 lög nr. 42/2000 um þjónustukaup.

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

Ágreiningur aðila snýr að tveimur viðgerðum sem seljandi gerði á bifreið álitsbeiðanda, xx-000, í desember 2014. Eins og rakið var að framan er umrædd bifreið árgerð 1999 og var hún því um 15 ára þegar viðgerðirnar fóru fram. Ekki kemur fram hve mikið ekin bifreiðin var. Álitsbeiðandi telur að hefði bifreiðin verið skoðuð með fullnægjandi hætti þegar gert var við hana í fyrra skiptið 16. desember 2014 og þá skipt um vatnslás, hefði heddþakning ekki gefið sig. Þá segir álitsbeiðandi að seljandi hafi ekki haft nokkuð samráð við hana um fyrri viðgerðina, né áætlaðan kostnað við hana. Krefst álitsbeiðandi og að seljandi greiði sér kr. 250.000, þ.e. kaupverð bifreiðarinnar, í skaðabætur.

Seljandi hefur mótmælt því að hafa ekki kynnt álitsbeiðanda hvað fælist í fyrri viðgerðinni og hver áætlaður kostnaður yrði við hana. Seljandi telur sig því hafa uppfyllt kröfur laga nr. 42/2000 um þjónustukaup hvað viðgerðina varðaði. Þá segir seljandi að augljóst hafi verið að eitthvað annað amaði einnig að bifreiðinni en vandkvæði við gangsetningu þegar gert var við hana í fyrra skiptið, en það hafi aðeins komið í ljós þegar bifreiðinni hafi verið ekið eftir fyrri viðgerðina, en þá hafi uppgötvast hitavandamál sem reyndist vera vegna ónýtrar heddþakningar. Eins og einnig er rakið að framan leitaði kærunefndi aðstoðar sérfræðings. Í áliti sérfræðingsins segir m.a.:

„Í gögnum málsins kemur ekki fram greining á því hvers vegna vél bifreiðarinnar fer ekki í gang og ástæða þess hvers vegna var skipt um háspennukefli, kertaþræði eða kerti í fyrri komu álitsbeiðanda til [seljanda]. Réttari greining í byrjun hefði leitt til betri niðurstöðu um ástand bílsins og hvort hann myndi þola viðgerð eða ekki. Ef sú greining á bilun hefði verið rétt framkvæmd í byrjun hefði þá komið í ljós hvort þjöppunarþrýstingur hafi verið jafn eða ekki og hvort það vantaði olíu og kælivatn á vélina og við prófun á henni hvort vélin myndi ofhitna eða ekki. Samkvæmt gögnum málsins virðist þessi greining eða prófanir ekki verið framkvæmd á bifreið álitsbeiðanda í fyrstu komu hans til [seljanda].“

Að teknu tilliti til þess sem að framan er rakið, telur kærunefndin óhætt að slá því föstu að þjónusta seljanda hafi ekki uppfyllt skilyrði 4. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup sem og að sú þjónusta sem seljandi framkvæmdi hafi borið minni árangur, eða haft minna notagildi en ella. Var því þjónusta seljanda haldinn galla í skilningi 1. og 5. tölul. 1. mgr. 9. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup.

Álitsbeiðandi hefur krafist þess að seljandi greiði sér skaðabætur, sbr. 15. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup, að fjárhæð kr. 250.000, en sú fjárhæð nemur kaupverði bifreiðarinnar að sögn álitsbeiðanda. Er rökstuðningur álitsbeiðanda fyrir kröfunni á þá leið að hann telur að heddþakning bifreiðarinnar hafi verið í lagi þegar fyrri viðgerð á bifreiðinni fór fram og að hefði rétt bilanagreining farið fram af hálfu seljanda við þá viðgerð, hefði það leitt til þess að skipt hefði verið um vatnslás í vél bifreiðarinnar, sem aftur hefði komið í veg fyrir að heddþakning gæfi sig. Kærunefndin telur að miðað við fyrirliggjandi gögn í málinu, og þá staðreynd að bifreiðin var 15 ára gömul þegar umræddar viðgerðir fóru fram, sé ekki hægt að slá því föstu að heddþakning bifreiðarinnar hafi ekki þegar verið orðin mjög léleg eða ónýtt þegar fyrri viðgerðin fór fram hinn 16. desember 2014. Hins vegar, með vísan til þess að bilanagreining seljanda var að mati nefndarinnar ekki fullnægjandi við téða viðgerð, telur kærunefndin rétt að seljandi greiði álitsbeiðanda skaðabætur sem nemi kostnaði við umræddar tvær viðgerðir skv. reikningum dags. 16. desember 2014 og 9. janúar 2015, samtals að fjárhæð kr. 90.969.

VIII

Álitsorð

Seljandi, Y, greiði álitsbeiðanda, X, kr. 90.969.

Pétur Örn Sverrisson
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir