

Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 16. ágúst 2017 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-49/2016.

I

Álitaefni og kröfugerð

Þann 23. júní 2016 bað X, hér eftir álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna ágreinings um þjónustu sem hann keypti af fyrirtækinu Y, hér eftir seljandi. Álitsbeiðandi telur þjónustuna gallaða og hafa valdið skemmdum. Krefst hann bóta fyrir skemmdir seljanda og endurgreiðslu á útlögðum kostnaði vegna vinnu við kröfugerð fyrir kærunefndinni.

II

Málsmeðferð kærunefndarinnar

Með bréfi, dags. 24. júní 2016, var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og honum veittur tveggja vikna frestur til að skila þeim. Andsvör seljanda bárust nefndinni 6. júlí 2016. Hinn 13. júlí voru álitsbeiðanda send andsvörin til upplýsinga og bent á heimild hans til að hafa uppi athugasemdir vegna andsvaranna. Álitsbeiðandi skilaði athugasemdum sínum vegna andsvara seljanda þann 14. júlí 2016 og síðar skilaði hann frekari athugasemdum þann 15. júlí. Frekari athugasemdir bárust nefndinni ekki. Með bréfi, dags. 11. ágúst 2017, var aðilum tilkynnt að kærunefndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni og meðfylgjandi gögnum kemur fram að álitsbeiðandi fór með bifreiðina XX-000 í smurolúskipti þann 24. maí 2016 hjá seljanda á smurstöð. Þegar seljandi hafði lokið við verkið og álitsbeiðandi fékk bifreiðina aftur í sínar hendur tók álitsbeiðandi eftir því að viðvörunarljós voru í mælaborði og leitaði skýringa hjá starfsmanni seljanda. Starfsmaðurinn sagði að bifreiðin hefði orðið rafmagnslaus á meðan unnið var að smurolúskiptum þar sem gleymst hefði að „svissa“ af bifreiðinni. Þá taldi starfsmaður seljanda að viðvörunarljósin myndu slökkva á sér að sjálfsdáðum eftir smá akstur.

Þetta atvik í kjölfar afhendingu bifreiðarinnar vakti upp óöryggi hjá álitsbeiðanda með þjónustuna svo álitsbeiðandi ákvað að athuga olfumagn á vélinni, en að hans sögn er um að ræða mjög dýra smurolúu. Við þá athugun segir álitsbeiðandi að komið hafi í ljós að ekki væri nægjanleg smurolúa á mótornum, smurolúhæðin hafi ekki náð nema um ¼ af kvarðanum sem mælir það hvort nægjanlegt eða eðlilegt magn sé af smurolúu á mótör. Við athugun sína segir álitsbeiðandi að einnig hafi komið í ljós að vélarhlíf bifreiðarinnar var brotin á einu horninu sem álitsbeiðandi telur að hafi gerst við smurolúskiptin hjá seljanda. Því til stuðnings bendir álitsbeiðandi á að vélarhlífin er ekki tekin af nema við vinnu eins og seljandi framkvæmir vegna smurolúskipta.

Þann 25. maí 2016 hafði álitsbeiðandi samband við seljanda og óskaði eftir viðbrögðum við aðfinnslur sínar vegna þjónustunnar. Álitsbeiðanda var bent á að hafa samband við tiltekinn aðila sem hann og gerði sem varð til þess að hann mætti með bifreiðina til seljanda til þess að fara yfir málið degi síðar. Ekki náðist ásættanleg niðurstaða í málinu þar sem seljandi hélt því fram að vélarhlífin hafi verið brotin fyrir skiptin og að það sé nægjanleg smurolúa á mótornum. Álitsbeiðandi ákvað að leita annað til að fá staðfestingu á fullyrðingum

sínum. Starfsmaður hjá Z, sem sá um viðgerð á bifreiðinni stuttu fyrir smurolúskiptin, styður fullyrðingar álitsbeiðanda um að vélarhlífín hafi ekki verið brotin áður. Þá fór álitsbeiðandi með bifreiðina til bifreiðaumboðsins A þar sem starfsmaður fullyrtaði að ekki væri nægjanleg smurolía á mótör miðað við mælikvarðann.

Álitsbeiðandi krefst þess að seljandi greiði eiganda bifreiðarinnar bætur að andvirði nýrrar vélarhlífar og vinnu þar að lútandi. Þá er krafist greiðslu bóta fyrir það magn smurolíu sem upp á vantar, auk kostnaðar vegna málsins og fyrir vinnu álitsbeiðanda við álitsgerð.

IV

Andsvör seljanda

Seljandi tekur fram í andsvörum sínum að þegar bifreiðar eru smurðar sé mikilvægt að setja hvorki of mikla né of litla smurolíu á þær. Bifreiðin XX-000 hefur tvisvar verið smurð hjá seljanda, þann 30. desember 2013 voru settir á hana 4,6 lítrar af smurolíu og þann 24. maí 2016 voru settir á hana 4,5 lítrar, líkt og fram kemur á reikningi seljanda vegna þjónustunnar. Þá hafi bifreiðin tvisvar verið smurð hjá umboðinu A þar sem í bæði skiptin voru settir 5 lítrar af smurolíu á bifreiðina. Hæfilegt magn á þessa tegund bifreiðar er samkvæmt upplýsingum frá umboðinu um 4,5 til 5 lítrar. Þá sjáist á mynd meðfylgjandi álitsbeiðni að olía á bifreiðinni er á tæplega helmingi kvarðans sem er að sögn seljanda hæfilegt magn smurolíu.

Varðandi kröfu álitsbeiðanda um bætur vegna brotinnar vélarhlífar vísar seljandi í tjónstilkynningu sem fyrirtækið sendi til tryggingarfélagssins B þar að lútandi og svar frá B, en vinnuregla er hjá seljanda að vísa ávallt málum vegna hugsanlegra bótamála til B. Í tjónstilkynningunni kemur fram að vélarhlífín hafi verið brotin áður en starfsmenn seljanda hófu að vinna við bifreiðina. Í svari B kemur fram að það sé ósannað að starfsmaður seljanda hafi valdið tjóni á bifreiðinni og er bótaskyldu hafnað í málinu.

Seljandi hafnar öllum kröfum álitsbeiðanda.

V

Athugasemdir álitsbeiðanda við andsvör seljanda

Í athugasemdum sínum við andsvör seljanda tekur álitsbeiðandi fram að aðeins orð seljanda liggja fyrir um það magn smurolíu sem sett hafi verið á bifreiðina. Það eigi einnig við um það hvort vélarhlífín hafi verið brotin áður en seljandi fékk bifreiðina í sínar vörslur. Álitsbeiðandi bendir á að það standist ekki að starfsmenn seljanda segi vélarhlífín hafa verið brotna áður, þar sem sjá megi að brotið á hlífinni er hreint sem sýni að það hafi ekki verið lengi til staðar. Ítrekar álitsbeiðandi að vélarhlífín sé ekki opnuð nema þegar bifreiðin er smurð eða skipt um loftsíu en bifreiðin var síðast smurð um einu og hálfu ári áður. Þá segir álitsbeiðandi að allur vafi hljóti að vera túlkaður kæranda í hag.

VI

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. Viðskipti aðila falla undir lög nr. 42/2000 um þjónustukaup.

Líkt og að framan er rakið keypti álitsbeiðandi þjónustu af seljanda þann 24. maí 2016 sem fól í sér smurolúskipti á bifreiðinni XX-000. Telur álitsbeiðandi að seljandi hafi ekki sett nægilegt magn smurolíu á bifreiðina og að vélarhlíf bifreiðarinnar hafi verið brotin er þjónustan var framkvæmd. Seljandi heldur því hins vegar fram að rétt magn smurolíu hafi verið sett á bifreiðina og að vélarhlífín hafi verið brotin áður en seljandi framkvæmdi smurolúskipti á bifreiðinni. Álitsbeiðandi krefst líkt og fyrr segir greiðslu fyrir kaup á

smurolú í réttu magni, sem upp á vantar, og fyrir kostnað sinn og vinnu við meðferð málsins fyrir nefndinni, svo og skaðabóta að andvirði nýrrar vélarhlífar auk vinnu við að setja hana í bifreiðina.

Kærunefndin álitur að 4., 9. og 15. gr. laga um þjónustukaup nr. 42/2000 (þkpl.) eigi við í málinu hvað varðar smurolúskaup seljanda, en ákvæðin eru svohljóðandi:

„4. gr. 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.

9. gr. 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.,

2. seljandi þjónustu hefur gefið rangar eða villandi upplýsingar í auglýsingum eða öðrum tilkynningum sem beint er að almenningsi eða neytanda sérstaklega enda hafi þær verið forsenda fyrir kaupum á þjónustu,

3. seljandi þjónustu hefur ekki veitt neytanda upplýsingar sem hann hafði vitneskju um eða hefði mátt hafa vitneskju um og hafa þýðingu fyrir framkvæmd verksins,

4. þjónustan felur í sér hættu á líkams- eða eignatjóni,

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,

6. seld þjónusta víkur að öðru leyti frá því sem samningur seljanda og neytanda kveður á um.

Galli telst þó ekki vera fyrir hendi í þeim tilvikum sem nefnd eru í 1. og 4. tölul. 1. mgr. ef telja má að það sé ósanngjarnt af neytanda að bera fyrir sig gallann.

15. gr. Verði neytandi fyrir tjóni vegna gallaðrar þjónustu á hann rétt til skaðabóta nema seljandi þjónustunnar sýni fram á að gallinn verði ekki rakinn til vanrækslu hans. Neytandi á einnig rétt til skaðabóta ef á hina seldu þjónustu skortir eitthvað sem telja má að áskilið sé.

Þessi grein á ekki við um bætur vegna líkams- og eignatjóns sem neytandi kann að verða fyrir.“

Álitsbeiðandi heldur því fram í málinu að þjónusta seljanda hafi verið gölluð þar sem ekki hafi verið sett nægilegt magn smurolú á bifreiðina við smurolúskaupin. Ætla verður að með því sé álitsbeiðandi að vísa til þess að þjónustan sé gölluð samkvæmt 1. eða 5. tl. 1. mgr. 9. gr. þkpl. Hvorki álitsbeiðandi né seljandi hafa lagt fram gögn í málinu sem sýna fram á það hvort of lítið eða nægilegt magn af smurolú hafi verið sett á bifreiðina. Álitsbeiðandi hefur haldið því fram að aðeins um fjórðungur af æskilegu magni hafi verið notaður við þjónustuna og vitnar í fullyrðingu frá sérfróðum aðila um að ekki sé nægilegt magn smurolú á bifreiðinni. Álit þess aðila hefur þó ekki verið lagt fram við meðferð málsins. Af þeim myndum sem liggja fyrir í málinu má hins vegar ráða að olía á bifreiðinni sé nægileg enda mælist hún nálægt helmingi kvarðans. Seljandi heldur því fram að 4,5 lítrar hafi verið settir á bifreiðina en leggur ekki fram gögn því til stuðnings. Ef fallist er á það með seljanda að æskilegt magn smurolú á bifreiðina sé á bilinu 4,5 til 5 lítrar og ef frásögn seljanda er rétt hefur lágmarksmagn af smurolú verið sett á bifreiðina.

Sönnunarbyrðin fyrir því að verk sé gallað hvílir á neytanda samkvæmt þkpl. og einnig fyrir því að neytandi hafi að öðru leyti orðið fyrir tjóni vegna gallans. Ef neytanda tekst

að sanna framangreint hvíllir sönnunarbyrði á seljanda ef hann vill sanna að gallinn tengist ekki vanrækslu hans. Af þeim gögnum sem fyrir liggja í málinu telur nefndin ekki unnt að fullyrða að þjónusta seljanda hafi verið haldin galla, sbr. 5. tl. 1. mgr. 9. gr. þkpl., enda hefur álitsbeiðandi ekki náð að sýna fram á að þjónustan hafi verið gölluð. Er því kröfum seljanda um bætur, vegna kaupa á smurolúu sem vantar upp á, hafnað.

Álitsbeiðandi krefst einnig bóta vegna tjóns á vélarhlíf bifreiðarinnar sem hann segir hafa orðið við smurolúskipti hjá seljanda. Ákvæði 25. gr. þkpl. mælir fyrir um skaðabótaskyldu seljanda ef tjón verður á eignum neytanda við vinnu eða í tengslum við þjónustu. Ákvæðið er svohljóðandi:

„25. gr. Verði tjón á eignum neytanda þegar verk er unnið eða í tengslum við það eða hlutur sem afhentur hefur verið seljanda þjónustu glatast eða skemmist ber seljanda að bæta það tjón nema hann sanni að hann hafi ekki sýnt af sér vanrækslu.“

Fyrir liggur að vélarhlíf bifreiðarinnar er brotin en aðila greinir á um hvenær það gerðist og hver beri ábyrgð á því. Að sögn álitsbeiðanda var vélarhlífin ekki brotin áður en seljandi skipti um smurolúu í bifreiðinni og vitnar hann í fullyrðingu frá bifvélavirkja sem áður vann við bifreiðina, en staðfesting umrædds bifvélavirkja liggur ekki fyrir í málinu. Álitsbeiðandi bendir einnig á að brotið í vélarhlífinni sé hreint, en vélar í bifreiðum séu almennt skítugar, sem sýni fram á að brotið sé nýlegt. Seljandi heldur því hins vegar fram að vélarhlífin hafi verið brotin þegar bifreiðin kom á verkstæði hans.

Til þess að geta krafist skaðabóta vegna eignatjóns af völdum seljanda þarf álitsbeiðandi að sýna fram á að seljandi hafi valdið tjóninu og rökstyðja þá fullyrðingu, t.a.m. með gögnum. Þar sem svo hefur ekki verið gert við meðferð málsins hefur kærnefndin ekki aðra kosti en að hafna kröfu álitsbeiðanda um bætur vegna eignatjóns.

Þá er krafa álitsbeiðanda um bætur vegna útlagðs kostnaðar og vinnu við málið fyrir nefndinni órökstudd og verður ekki séð á hverju sú krafa álitsbeiðanda byggir. Verður nefndin því einnig að hafna þeirri kröfu.

Umtalsverður dráttur hefur orðið á afgreiðslu máls þessa fyrir nefndinni. Meginástæða dráttarins er sú að á tímabilinu 6. júlí til 19. október 2016 var kærnefndin óstarfhæf sökum þess að skipun nefndarmanna hafði ekki verið endurnýjuð. Þeir einstaklingar sem áður höfðu haft skipun til starfa í nefndinni voru því umboðslausir og höfðu ekki heimild til að sinna nefndarstörfum.

VII Álitsorð

Kröfum álitsbeiðanda, X, er hafnað.

Áslaug Árnadóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hrannar Már Gunnarsson