

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 15. mars 2019 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-48/2018.

I

Álitaefni og kröfugerð

Þann 5. júlí 2018 bað X, hér eftir álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna ágreinings um þjónustu sem keypt var af Y, hér eftir seljandi. Álitsbeiðandi telur þjónustu seljanda, sem fólst í bilanagreiningu bifreiðar, haldna galla þar sem hún hafi ekki leitt til niðurstöðu um orsök bilunarinnar. Álitsbeiðandi telur einnig að seljandi hafi krafist hærri greiðslu fyrir þjónustuna en um var samið og krefst endurgreiðslu að fjárhæð 40.270 krónur.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 5. júlí 2018, var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og honum veittur tveggja vikna frestur til að skila þeim. Seljandi nýtti sér ekki þá heimild. Frekari athugasemdir bárust nefndinni ekki. Með bréfi, dags. 7. mars 2019, var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi festi kaup á þjónustu af seljanda sem fólst í bilanagreiningu bifreiðarinnar XX-000, af gerðinni Chevrolet Cruze, árgerð 2013. Að sögn álitsbeiðanda voru margvíslegar bilanir í rafkerfi bifreiðarinnar, meðal annars var rafmagnsstýri óvirkt, auk þess sem hraðamælir, bakkskynjari og bremsulæsingarvörn „duttu út“ eftir um það bil hálf tíma í akstri. Álitsbeiðandi fór því með bifreiðina til seljanda þar sem starfsmaður í móttöku kom að sögn álitsbeiðanda með þá tillögu að framkvæmd yrði bilanagreining á bifreiðinni. Sú bilanagreining átti að taka um eina klukkustund eða að hámarki tvær klukkustundir og átti að kosta 18.000 krónur fyrir klukkustund. Að sögn álitsbeiðanda var sérstaklega tekið fram að ef kostnaður færi umfram tvær klukkustundir í bilanagreiningu yrði haft samband við álitsbeiðanda. Álitsbeiðandi kveðst hafa bent á að líklega væri skortur á jarðtengingu í rafkerfi að valda biluninni.

Bifreið álitsbeiðanda var hjá seljanda í tvo daga og á þeim tíma kveðst álitsbeiðandi hafa hringt ítrekað og athugað hvernig gengi með bilanagreininguna og skilið eftir skilaboð, en ekki hafi verið hringt til baka af hálfu seljanda. Að morgni þriðja dags, þann 9. mars 2018, kveðst álitsbeiðandi hafa farið á verkstæði seljanda og þá hafi bilanagreiningu verið lokið án nokkurrar niðurstöðu né tillagna um framhald málsins. Var álitsbeiðandi gert að greiða 40.270 krónur fyrir þjónustuna. Síðar sama dag segir álitsbeiðandi að bilunin hafi aftur komið fram og því hafi engin viðgerð átt sér stað af hálfu seljanda.

Álitsbeiðandi fór síðar með bifreiðina á annað verkstæði til að láta gera við bilun í rúðupurrku. Starfsmaður þess verkstæðis benti að sögn álitsbeiðanda á að svokallaður rafgeymaskór væri laus. Álitsbeiðandi keypti því nýjan rafgeymaskó og lagaðist vandamálið við það að sögn álitsbeiðanda.

Álitsbeiðandi telur óeðlilegt að ekki sé athugað með geymasambönd og rafgeyma bifreiðar þar sem bilun er í rafkerfi, áður en bilanagreining á sér stað. Telur álitsbeiðandi að

bilanagreining seljanda hafi ekki verið framkvæmd af sérfræðingi né hafi verið vandað til verks. Þá hafi greiðsla fyrir þjónustuna verið hærri en um hafi verið samið. Álitsbeiðandi krefst endurgreiðslu reiknings að fjárhæð 40.270 krónur, sem hann greiddi fyrir þjónustuna.

IV

Niðurstaða kæruneftdarinnar

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.

Líkt og að framan er rakið keypti álitsbeiðandi þjónustu af seljanda þann 9. mars 2018 sem fólst í bilanagreiningu bifreiðarinnar XX-000. Að sögn álitsbeiðanda krafðist seljandi hærri greiðslu en um var samið fyrir bilanagreininguna og krefst álitsbeiðandi endurgreiðslu að fjárhæð 40.270 krónur.

Kæruneftndin álítur að ákvæði 29. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup (hér eftir þkpl.) eigi við um þennan hluta ágreinings aðila. Samkvæmt ákvæðinu má verð ekki fara verulega fram úr verðáætlun fyrir þjónustu ef seljandi hefur látið neytanda slíka verðáætlun í té.

Að sögn álitsbeiðanda gaf seljandi honum þær upplýsingar að bilanagreiningin tæki eina til tvær klukkustundir og að haft yrði samband við álitsbeiðanda ef bilanagreiningin tæki yfir tvær klukkustundir. Átti bilanagreiningin að kosta 18.000 krónur fyrir klukkustund. Samkvæmt reikningi fyrir þjónustu seljanda var álitsbeiðanda gert að greiða 9.450 krónur fyrir tölvulestur, 2.470 krónur fyrir tækjagjald og 28.350 krónur fyrir bilanagreiningu í rafkerfi. Bilanagreiningin tók eina og hálf klukkustund samkvæmt reikningnum. Verður ekki séð samkvæmt framangreindu að verðáætlun seljanda hafi farið svo verulega fram úr verðáætlun að seljanda beri að endurgreiða álitsbeiðanda heildargreiðslu fyrir þjónustuna. Kæruneftndinni er því ekki annað fært en að hafna þeirri kröfu álitsbeiðanda.

Álitsbeiðandi byggir kröfu sína um endurgreiðslu á 40.270 krónum fyrir þjónustuna einnig á því að bilanagreining seljanda hafi ekki borið þann árangur sem álitsbeiðandi mátti gera kröfu um. Seljandi hafi ekki fundið hvað amaði að bifreiðinni og því hafi þjónusta seljanda verið haldin galla. Kæruneftndin álítur að ákvæði 9. gr. þkpl. eigi við um kröfu álitsbeiðanda, en ákvæðið er svohljóðandi:

9. gr.

Seld þjónusta telst gölluð ef:

- 1. árangur af unnu verki stenst ekki kröfur skv. 4. gr. eða seld þjónusta vikur frá almennum öryggiskröfum, sbr. 5. gr.,*
- 2. seljandi þjónustu hefur gefið rangar eða villandi upplýsingar í auglýsingum eða öðrum tilkynningum sem beint er að almenningi 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 vikur 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.*

Í reikningi og bilanagreiningu seljanda kemur fram að stýri bifreiðarinnar hafi „dottið inn og út“ við innkeyrslu á verkstæðið. Bifreiðin hafi verið kódalesin og „helling af

kóðum“ hafi fundist en eini fasti kóðinn sé „b2545 back up lamps circuit“. Þá náist ekki samband við EBC tölvu og því hafi kælivatnsforðabúur verið tekið frá og athugað með tengi í EBC tölvunni en allt hafi litið eðlilega út. Þá kemur fram að bilun sé ekki til staðar, engar uppfærslur séu í boði og samband hafi náðst við allar tölvur. Ekki hafi náðst að framkalla bilunina sem álitsbeiðandi talaði um og stýri virki eðlilega. Bifreiðin var svo prófuð aftur og ekki náðist að framkalla bilunina. Að sögn álitsbeiðanda kom síðar í ljós að svokallaður rafgeymaskór var laus í bifreiðinni og lagaðist bilun í bifreiðinni eftir að álitsbeiðandi festi kaup á nýjum rafgeymaskó. Við meðferð málsins hjá kæruneftndinni var óskað eftir staðfestingu frá álitsbeiðanda um viðgerðir á bifreiðinni. Kveðst álitsbeiðandi ekki hafa kvittanir undir höndum vegna viðgerðarinnar þar sem hann hafi látið þær fylgja með bifreiðinni er hún var seld, en samkvæmt bankayfirliti greiddi álitsbeiðandi 40.015 krónur til Rafgeymasöluinnar vegna kaupa á nýjum rafgeymi og 9.921 krónur til seljanda vegna kaupa á rafgeymaklemmu.

Samkvæmt 5. tl. 1. mgr. 9. gr. þkpl. verður árangur þjónustu og notagildi hennar að svara til þess sem seljandi hefur lofað eða er með réttu áskilið af neytanda. Líta verður svo á að álitsbeiðandi hafi með réttu mátt gera kröfu um að seljandi, sem er sérfræðingur á sviði bifreiða og bifreiðaviðgerða, gæti komist að niðurstöðu um hvað amaði að bifreiðinni. Af gögnum málsins er hins vegar ljóst að seljandi hafi ekki fundið nokkra bilun í bifreiðinni. Síðar fannst orsök bilunarinnar og hefur álitsbeiðandi sýnt fram á það eftir bestu getu með gögnum sem hann hefur undir höndum. Álitsbeiðandi greiddi því 40.270 krónur fyrir þjónustu sem hafði ekki í för með sér nokkra lausn á vandamálinu sem seljanda var falið að leysa.

Ef árangur þjónustu verður ekki sá sem um var samið er þjónustan gölluð samkvæmt framangreindu ákvæði, óháð því hvort um sök sé að ræða hjá seljanda. Verður því fallist á það með álitsbeiðanda að þjónusta seljanda hafi verið haldin galla, sbr. 5. tl. 1. mgr. 9. gr. þkpl.

Álitsbeiðandi hefur krafist endurgreiðslu að fullu eða að fjárhæð 40.270 krónur. Við mat á kröfu álitsbeiðanda verður hins vegar að líta til þess að seljandi eyddi tíma og vinnu í að framkvæma bilanagreiningu á bifreiðinni. Getur kæruneftndin því ekki fallist á að seljanda beri að endurgreiða álitsbeiðanda að fullu. Álítur kæruneftndin að álitsbeiðandi eigi hins vegar rétt á afslætti fyrir þjónustuna samkvæmt 13. gr. þkpl. Líkt og að framan greinir greiddi álitsbeiðandi 9.450 krónur fyrir tölvulestur, 2.470 krónur fyrir tækjagjald og 28.350 krónur fyrir bilanagreiningu í rafkerfi. Fjárhæð afsláttar í tilfellum sem þessum er aðeins áætlun á ætlaðri fjárhæð sem svarar til galla þjónustunnar. Þar sem engin niðurstaða fannst á verkstæði seljanda álítur kæruneftndin að seljanda beri að endurgreiða álitsbeiðanda 28.350 krónur, en sú fjárhæð er heildargreiðsla álitsbeiðanda vegna bilanagreiningar starfsmanns seljanda.

V

Álitsorð

Seljanda, Y, ber að endurgreiða álitsbeiðanda, X, 28.350 krónur.

Áslaug Árnadóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson