

### Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 8. júlí 2015 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-84/2014:

#### I

##### Álitaefni og kröfugerð

Hinn 10. október sl. bað X, hér eftir einnig nefnd álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna galla sem hún telur vera á þjónustu, sem hún keypti af Z, hér eftir einnig nefnt seljandi. Álitsbeiðandi krefst þess að seljandi greiði sér skaðabætur.

#### II

##### Málsmeðferð kærunefndarinnar

Með bréfi, dags. 16. október sl., gaf kærunefndin seljanda kost á andsvörum og bárust þau hinn 28. október. Með bréfi, dags. 7. nóvember, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þær hinn 20. nóvember. Með bréfi, dags. 26. nóvember, var seljanda gefinn kostur á frekari andsvörum og frestur til þess til 10. desember. Engin frekari gögn bárust nefndinni. Með bréfi, dags. 22. júní, var aðilum tilkynnt að kærunefndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

#### III

##### Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni og gögnum sem henni fylgdu kemur m.a. fram að í nóvember 2011 keypti álitsbeiðandi bifreiðina xx-000. Er bifreiðin af gerðinni Ford Focus, fyrst skráð 14. júlí 2006. Segir álitsbeiðandi að hún hafi þurft að leggja út í margar kostnaðarsamar viðgerðir á bifreiðinni á árunum 2013-2014, sem allar voru framkvæmdar af seljanda. Telur hún að sumar viðgerðanna hafi verið nauðsynlegar viðhaldsviðgerðir, en aðrar reynst óþarfar eða í það minnsta ótímabærar. Eins telur álitsbeiðandi að galli á smurþjónustu seljanda hafi haft þær afleiðingar að sjálfskipting bifreiðarinnar eyðilagðist. Telur álitsbeiðandi tjóns sitt vegna þessa nema kr. 699.626. Rekur álitsbeiðandi næst ítarlega þjónustu- og viðgerðasögu bifreiðarinnar fyrir árin 2013 og 2014.

Hinn 22. febrúar 2013 var farið með bifreiðina í smurningu hjá seljanda. Var bifreiðin þá ekin 85.776 km. Ekki var skipt um sjálfskiptivökva.

Hinn 8. mars 2013 skipti seljandi um bremsudiska og -klossa bifreiðarinnar.

Hinn 17. maí 2013 var farið með bifreiðina til seljanda í kjölfar þess að hún missti kraft í brekkum og snúningsmælir hennar rauk upp. Skv. reikningnum vantaði ekki sjálfskiptivökva á skiptingu, og leit vökvinn ágætlega út. Högg kom í skiptingu milli annars og þriðja gírs. Kannað var hvort steinar væru í mótorpúða, en svo var ekki. Taldi starfsmaður seljanda að líklegt væri að stimpill fyrir band væri byrjaður að „stríða“ en að það ætti að vera í lagi að aka bifreiðinni frá Reykjavík til Akureyrar, en reyna þó að haga akstrinum jafnt og þétt. Segir álitsbeiðandi að í kjölfar þessa hafi henni verið gefinn tími í viðgerð hjá seljanda, en þar sem hún hafi ekki orðið vör við nein aukahljóð eða annað við aksturinn til Akureyrar hafi seljandi ráðlagt henni að afbóka viðgerðina.

Hinn 21. maí 2013 skipti seljandi um fóðringar að aftan.

Hinn 23. ágúst 2013 var aftur farið með bifreiðina á verkstæði seljanda í kjölfar þess að hún missti kraft í brekkum og að mælaborð „datt út“. Mælt var með því að skipt yrði um mælaborð.

Hinn 26. september 2013 var mælaborðið tekið úr og sent erlendis til viðgerðar. Var álitsbeiðanda sagt að líklega hefðu vandræði með bifreiðina í maí 2013 stafað af bilun í mælaborðinu.

Hinn 11. október 2013 var farið með bifreiðina í smurþjónustu hjá N1 á Akureyri. Þar var gerð athugasemd við að aldrei hefði verið skipt um olíu á sjálfskiptingu, þrátt fyrir að bifreiðin væri komin langt fram yfir þann tíma sem smurbókin segði til um. Var skipt um olíuna og var hún mjög dökk og ljót. Bifreiðin var þá ekin 97.240 km.

Hinn 26. nóvember 2013 skipti seljandi um bremsuklossa að aftan.

Hinn 12. mars 2014 var farið með bifreiðina á verkstæði seljanda vegna aukahljóða. Var talið að hljóðið kæmi frá viftureim og orsakaðist af olíuleka. Var skipt um viftureimina o.fl. Fyrir viðgerðina greiddi álitsbeiðandi kr. 75.801.

Hinn 1. apríl 2014, eða um 3 vikum eftir síðustu verkstæðisheimsókn, heyrði álitsbeiðandi aftur hljóð í bifreiðinni og fór því með hana á verkstæði seljanda. Töldu starfsmenn seljanda að skipta þyrfti um vatnsdælu, en mældust einnig til að skipt yrði um tímareim, en skv. leiðbeiningum framleiðanda ættu slík skipti að fara fram við 120.000 km akstur. Féllst álitsbeiðandi á það, en bifreiðin var þá ekin 104.000 km. Greiddi álitsbeiðandi kr. 77.834 fyrir viðgerðina. Strax eftir viðgerðina heyrði álitsbeiðandi aftur sömu hljóð í bifreiðinni og áður og fór því með bifreiðina strax aftur á verkstæði seljanda. Eftir eitthvað þóf kom á daginn að hljóðið kom frá sjálfskiptingu bifreiðarinnar. Var sjálfskipting opnuð og talin það illa farin að viðgerðarkostnaður myndi hlaupa á bilinu kr. 5-600.000. Varð úr að álitsbeiðandi leitaði annað með viðgerð á sjálfskiptingunni og greiddi hún kr. 460.000 fyrir þá viðgerð, sem, samkvæmt reikningi, fór fram í júní 2014. Þá var bifreiðin ekin 104.646 km. Segist álitsbeiðandi hafa það eftir þeim aðila sem gerði við sjálfskiptinguna að líklegasta orsökkin fyrir því að skipting hafi bilað, væri sú að ekki hefði verið skipt um olíu á skiptingunni og óhrein olía hefði því skemmt skiptinguna, enda hefði kælikerfi skiptingarinnar reynst í lagi.

Meðfylgjandi álitsbeiðni eru reikningar vegna framanrakinna viðgerða, ásamt afriti af smurbók, ferli ökutækisins úr ökutækjaskrá og afriti af síðustu aðalskoðun bifreiðarinnar. Skv. smurbók hefur bifreiðin farið í reglulega smurningu hjá seljanda frá upphafi, utan síðustu skráðu smurningu, dags. 11. nóvember 2013, sem framkvæmd var af öðrum aðila. Samkvæmt smurbókinni hafði aldrei, fyrr en við síðustu skráðu smurningu, verið skipt um olíu á sjálfskiptingu. Þá er ekki tilgreint sérstaklega í framlögðum reikningum vegna smurþjónustu seljanda, dags. 26. júlí 2012 og 22. febrúar 2013, að athugað hafi verið með ástand olíu á sjálfskiptingu bifreiðarinnar.

#### IV

##### Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda er því alfarið hafnað að olíuskipti á sjálfskiptingu hafi verið ófullnægjandi. Bendir seljandi á að samkvæmt leiðbeiningum framleiðanda ráði hvorki ákveðinn fjöldi ekinna kílómetra, né ákveðið notkunartímabil í mánuðum, því hvenær skuli skipta um sjálfskiptivökva. Skipta eigi um vökvann eftir þörfum og er mat á því byggt á því hvort vökvinn sé orðinn dökkur eða af honum brunalykt. Vökvinn geti síðan skemmst um leið og eitthvað amar að skiptingunni sjálfri. Seljandi bendir einnig á að á reikningi vegna viðgerðar á bifreið álitsbeiðanda, dags. 17. maí 2013, komi fram að eitthvað gæti verið að skiptingunni en einnig að sjálfskiptivökvi hafi virst í lagi. Bifreiðin var þá ekin 90.263 km. Var álitsbeiðanda gefinn tími á verkstæði í framhaldi til að greina betur hvað amaði að og skipta um stimpil og band, en álitsbeiðandi hætti við að láta framkvæmda þá viðgerð. Þá bendir seljandi á að samkvæmt reikningi frá verkstæði N1 var aðeins skipt um 3 lítra af sjálfskiptivökva, en sjálfskiptingin tók tæpa 7 lítra. Því hafi aðeins verið skipt um tæpan helming vökvans, en hinn helmingurinn hafi áfram verið jafn skítugur.

Segir seljandi að við allt það ferli að leita að hljóðum í umræddri bifreið hafi verið litið til aldurs hennar og fyrri viðgerða. Eftir á að hyggja hefði mátt fresta aðgerðum við tímareim og vatnsdæluskipti, en það hefði komið að þeim viðgerðum fljótlega ef farið væri að ráðleggingum framleiðanda. Var viðgerðin framkvæmd til að útiloka þessa þætti þar sem ekki hafi reynst einfalt að staðsetja umrædd hljóð. Á daginn kom síðan að hljóðin komu frá sjálfskiptingu. Telur seljandi þó rétt að tiltaka að hann telji að gagnrýna megi álitsbeiðanda fyrir að hafa ekki brugðist við fyrri ábendingum um að e.t.v. væri sjálfskipting byrjuð að bila.

Meðfylgjandi álitsbeiðni er afrit af viðhaldsleiðbeiningum framleiðanda bifreiðarinnar, ásamt afriti af reikningi vegna skoðunar á bifreið álitsbeiðanda, dags. 17. maí 2013.

## V

### **Athugasemdir álitsbeiðanda við andsvör seljanda**

Í athugasemdum álitsbeiðanda við andsvör seljanda kemur m.a. fram að álitsbeiðandi segist hafa, að ráðleggingu starfsmanns seljanda, hætt við að láta kíkja á sjálfskiptingu bifreiðarinnar í maí 2013. Starfsmaður seljanda hefði viljað ráðleggja að skiptingin yrði opnuð þar sem álitsbeiðandi hefði ekki orðið vör við neitt óeðlilegt við akstur sinn frá Reykjavík til Akureyrar. Starfsmaðurinn hefði hins vegar bent sér á að koma með bifreiðina aftur á verkstæði ef hún yrði vör við eitthvað óeðlilegt. Það hafi hún gert í ágúst 2013, eftir að mælar í mælaborði hættu að virka. Þá reyndist tölva í mælaborði vera biluð og var gert við hana. Hvað varði olíuskipti sem framkvæmd voru af N1, þá segir álitsbeiðandi að sér hafi verið tjáð að ekki væri óeðlilegt að aðeins væri skipt um hluta af olíu við olíuskipti á sjálfskiptingu.

Þá segist álitsbeiðandi gera þær athugasemdir við bilanagreiningar seljanda að það hafi ekki verið fyrir en eftir að skipt var um stýrisstöng, viftureimar, tímareim og vatnsdælu að komist var að þeirri niðurstöðu að hljóð í bifreiðinni stafaði frá sjálfskiptingu. Hafi það ekki verið fyrir en eftir að álitsbeiðandi neitaði frekari viðgerðum, þá á stýrisdælu, að bifreiðin hefði verið sett á lyftu og þá hafi komið í ljós að hljóðið kom frá sjálfskiptingu.

## VI

### **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 lög nr. 42/2000 um þjónustukaup.

Eins og að framan er rakið snýst mál þetta um viðgerðir og aðra þjónustu sem seljandi framkvæmdi á bifreið álitsbeiðanda, xx-000, á tímabilinu frá 22. febrúar 2013 til 1. apríl 2014. Var alls um að ræða 10 viðgerðir eða aðra þjónustu sem seljandi framkvæmdi á tímabilinu, þar af eru 6 viðgerðir eða önnur þjónusta sem tengjast álitsbeiðni beint. Er þar fyrst að nefna smurþjónustu sem framkvæmd var 22. febrúar 2013. Þá bilanagreiningu sem gerð var 17. maí 2013 og benti til að eitthvað amaði að sjálfskiptingu, bilanagreiningu sem gerð var 23. ágúst í kjölfar þess að sömu einkenni komu fram við akstur bifreiðarinnar og við greiningu 17. maí. Viðgerð sem gerð var 12. mars 2014 þar sem reynt var að komast fyrir ákveðið hljóð sem kom frá bifreiðinni, en álitsbeiðandi telur sjálf að þrátt fyrir að ekki hafi verið komið í veg fyrir umrætt hljóð, hafi viðgerðin verið nauðsynleg. Viðgerð sem var gerð 1. apríl 2014 þar sem enn var reynt að koma í veg fyrir sama hljóð og loks skoðun á sjálfskiptingu sem gerð var 2. apríl 2014 í kjölfar þess sem umrætt hljóð var rakið til skiptingarinnar, en þar kom í ljós að sjálfskipting bifreiðarinnar var ónýt, eða mjög illa farin. Fyrir framanraktar viðgerðir, utan smurþjónustu dags. 22. febrúar 2013 og viðgerð dags. 12. mars 2014, greiddi álitsbeiðandi samtals kr. 96.362. Í kjölfar þessa lét álitsbeiðandi síðan þriðja aðila framkvæma viðgerð á sjálfskiptingu bifreiðarinnar og greiddi hún kr. 460.000 fyrir þá viðgerð. Eins telur

álitsbeiðandi að viðgerð sem gerð var á mælaborði bifreiðarinnar hinn 26. september 2013, fyrir kr. 85.991, hafi verið óþörf. Samtals útlagður kostnaður álitsbeiðanda vegna framangreindra viðgerða er kr. 699.626 og er sú fjárhæð samhljóða bótakröfu hennar, en álitsbeiðandi telur þjónustu seljanda gallaða, bæði hafi margar af þeim viðgerðum sem seljandi framkvæmdi verið óþarfar og þá hafi galli á smurþjónustu verið þess valdandi að sjálfskipting bifreiðarinnar eyðilagðist.

Sem fyrr segir gilda lög nr. 42/2000 um þjónustukaup um viðskipti aðila. Þar segir m.a. í 1. tölul. 1. mgr. 9. gr. að seld þjónusta teljist gölluð ef árangur af unnu verki stenst ekki kröfur skv. 4. gr. Í 5. tölul. sömu mgr. segir einnig að seld þjónusta teljist gölluð ef árangur verks eða þjónustu verður minni eða hefur minna notagildi en ella fyrir neytandann eftir að áhætta flyst aftur til hans og rekja má orsök þess til vanrækslu seljanda. Í 4. gr. laganna, sem vísað er til í 1. tölul. 1. mgr. 9. gr, segir síðan m.a.: „Útseld þjónusta, sem veitt er í atvinnuskyni, skal ávallt vera byggð á fagþekkingu og í samræmi við góða viðskiptahætti sem tíðkast hverju sinni. [...]“

Í málinu liggur fyrir smurbók bifreiðar álitsbeiðanda. Þar kemur fram að á tímabilinu frá 14. janúar 2007 til 22. febrúar 2013 fór bifreiðin í smurþjónustu hjá seljanda, alls 6 sinnum. Aldrei var skipt um olíu á gírkassa á því tímabili. Í reikningum sem álitsbeiðandi hefur lagt fram vegna smurþjónustu seljanda, dags. 26. júlí 2012 og 22. febrúar 2013, kemur ekki fram að kannað hafi verið sérstaklega ástand á olíu í skiptingu. Ekki verður annað ráðið af gögnum um viðhald bifreiðarinnar, sem seljandi lagði fram, en að slík skoðun hefði átt að fara fram þegar bifreiðin var 4 ára eða búíð var að aka henni 80.000 km, sem og þegar bifreiðin var 6 ára eða búíð að aka henni 120.000 km. Engu að síður er skráð skoðun á olíunni í tengslum við bilanagreiningu sem gerð var 17. maí 2013 og var olían þá talin í lagi. Þrátt fyrir að kærunefndin telji að varhugavert geti verið að skipta jafn sjaldan um olíu í sjálfskiptingu bifreiða og framleiðandi virðist mæla með, sérstaklega þegar tekið er tillit til þess að akstur við íslenskar aðstæður er fremur ólíkur því sem venjast má víða erlendis, með tilliti til óhreininda, álags o.fl., verður ekki annað séð af gögnum málsins en ónóg olíuskipti hafi ekki valdið því að sjálfskipting bifreiðarinnar skemmdist. Í það minnsta ekki fyrir 17. maí 2013. Hins vegar er ekki útilokað að ótíð olíuskipti hafi flýtt umræddri bilun, en súrnun sjálfskiptiolíu getur haft slíkar afleiðingar. Við umrædda skoðun, hinn 17. maí, var hins vegar álit starfsmanns seljanda að eitthvað gæti amað að sjálfskiptingu bifreiðarinnar. Hins vegar var sá grunur starfsmannsins ekki staðfestur með frekari athugun og virðist það ráðast helst af ráðleggingum annaðhvort sama starfsmanns, eða annars starfsmanns seljanda, en þegar akstur álitsbeiðanda á bifreiðinni eftir skoðunina leiddi ekki af sér neitt óeðlilegt var álitsbeiðanda ráðlagt að kanna málið ekki frekar. Í kjölfar þessa, eða frá og með 23. ágúst 2013, voru framkvæmdar ekki færri en 5 viðgerðir eða athuganir á bifreið álitsbeiðanda, sú síðasta 2. apríl 2014, í þeim tilgangi að lagfæra annarsvegar það að bifreiðin missti kraft við akstur í halla, en það var gert með því að gera viðgerð á mælaborði bifreiðarinnar og hins vegar til að reyna að komast fyrir hljóð sem heyrðist í bifreiðinni. Í síðustu skoðun seljanda kom síðan í ljós að hljóðið kom frá sjálfskiptingu, sem reyndist ónýt. Frá því að fyrst var vart við að eitthvað gæti verið að sjálfskiptingunni, hinn 17. maí 2013 og þar til hún var metin ónýt, tæpu ári síðar, var bifreiðinni ekið um 15.000 km. Telur nefndin að slá megi því föstu að við upphaf þessa tímabils hafi bilun verið komin fram í sjálfskiptingunni, en akstur hennar á tímabilinu, án þess að kannað væri nánar með ástand sjálfskiptingarinnar, hafi gert út um möguleika á að hægt væri að gera við hana, án þess verulega kostnaðar sem síðar varð. Má einnig færa fyrir því rök að sumar þær viðgerðir sem framkvæmdar voru á tímabilinu hafi í besta falli verið ótímabærar, þ. e. viðgerð á tímareim og vatnsdælu, hefðu ekki komið til ef kannað hefði verið frekar með ástand sjálfskiptingar bifreiðarinnar í kjölfar bilanagreiningar hinn 17. maí 2013. Er rétt að benda á að skv. framangreindum leiðbeiningum framleiðanda sjálfs, er ekki mælt til þess að skipt sé um tímareim fyrr en bifreiðinni hefur verið ekið

160.000 km. Við skipti á tímareim hafði bifreiðinni hins vegar aðeins verið ekið um 105.000 km. Kærunefndin telur hins vegar ekki sýnt fram á að viðgerðir á viftureim og mælaborði hafi verið óþarfar.

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 ýmsir þættir þeirra viðgerða sem framkvæmdar voru á framangreindu tímabili 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 skv. 15. gr. laganna. Verður að meta þær að álitum. Er þá tekið tillit til þess að viðgerðir seljanda á tímareim og vatnsdælu voru álitsbeiðanda ekki með öllu gagnslausar, þrátt fyrir að vera ótímabærar. Eins er litið til þess að ekki er fullkomlega ljóst hve mikið biluð sjálfskipting bifreiðarinnar var, þegar seljandi var fyrst var við mögulega bilun í henni. Eru bætur taldar hæfilega metnar kr. 250.000.

## VII

### Álitsorð

Seljandi, Y greiði álitsbeiðanda, X, kr. 250.000.

---

Pétur Örn Sverrisson  
formaður

---

Jón Rúnar Pálsson

---

Hildigunnur Hafsteinsdóttir