

Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 29. desember 2017 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-47/2017.

I

Álitaefni og kröfugerð

Þann 30. júní 2017 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 að krafa seljanda um greiðslu hafi verið of há og krefst endurgreiðslu.

II

Málsmeðferð kærunefndarinnar

Með bréfi, dags. 4. júlí 2017, var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og honum veittur tveggja vikna frestur til að skila þeim. Seljandi nýtti sér þá heimild og andsvör bárust þann 17. júlí 2017. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir. Með bréfi, dags. 22. september 2017, var aðilum tilkynnt að kærunefndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi kveðst hafa farið með bifreið sína, XX-000, í viðgerð til tiltekins aðila til að losa handbremsubarka bifreiðarinnar en fljótlega eftir þá viðgerð fóru að „heyrast smellir frá hjólinu“. Álitsbeiðandi fór því með bifreiðina til seljanda til að láta athuga með það hvað væri að valda þessum smellum og fá skýrslu um það.

Þegar álitsbeiðandi sótti bifreiðina kveðst hann enga skýrslu hafa fengið en reikningur seljanda hafi verið að fjárhæð 114.778 krónur. Álitsbeiðandi segist hafa fengið „vægt sjokk“, borgað reikninginn og skoðað hann nánar þegar heim var komið. Þegar álitsbeiðandi skoðaði reikninginn sá hann að skipt hafi verið um bremsudælur að aftan en stuttu áður hafi Frumherji farið yfir bremsurnar og sagt þær í lagi. Þá kveðst álitsbeiðandi hafa hringt í sölumann hjá seljanda og fengið upplýsingar að upprunaleg dæla kosti 50.000 krónur stykkið en aðrar dælur voru settar í bifreið álitsbeiðanda og kosta að hans sögn 1/5 af verði þeirrar sem upprunalega eru settar í bifreiðina.

Álitsbeiðandi segist aðeins hafa óskað eftir því af seljanda að aukahlutur úr hjóli yrði fjarlægður og gengið frá búnaðinum sem átti að taka um klukkustund. Seljandi hafi hins vegar skipt út dælunum og sett aðrar í staðinn án heimildar. Krefst álitsbeiðandi þess að fá dælurnar afhentar og reikninginn leiðréttann fyrir þá vinnu sem ekki hafi verið beðið um.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda kemur fram að álitsbeiðandi hafi komið með bifreiðina og óskað eftir því að hljóð við vinstri hjólaskál yrði skoðað og nefndi að smellir heyrðust þaðan og „að urg kæmi“ þegar bifreiðinni væri bakkað. Þegar bifreiðin var skoðuð segir seljandi hafa komið í ljós að bremsudælur væru fastar aftur í bremsum. Því var mælt með því að skipta um handbremsuborða, bremsudælur og bremsuklossa. Starfsmaður seljanda hafði þá samband við álitsbeiðanda og sagði álitsbeiðanda hafa gefið leyfi til viðgerða á „sem besta og ódýrasta

veg“. Starfsmaður seljanda nefndi kostnað á bilinu 80.000 – 100.000 krónur í því sambandi að sögn seljanda. Degi síðar hringdi álitsbeiðandi aftur í seljanda og bað um að bifreiðin yrðu smurð og bætt á frostlög og samþykkti álitsbeiðandi aukakostnað að fjárhæð 20.000 krónur. Álitsbeiðandi hafi svo fengið 15% afslátt af viðgerðinni.

Seljandi segir að í þessum samskiptum hafi álitsbeiðandi ekki nefnt að hann vildi eiga bremsudælurnar en annars hefði seljandi orðið við því. Síðar þegar álitsbeiðandi óskaði eftir að fá dælurnar hafi þegar verið búið að farga þeim. Í kjölfar þeirra samskipta segir seljandi að ákveðið hafi verið að endurgreiða álitsbeiðanda fyrir smurþjónustuna til að koma til móts við óánægju hans. Seljandi bendir á að það hafi ekki áhrif þó Frumherji hefði sagt bremsurnar í lagi enda hafi skoðun seljanda leitt í ljós að bremsurnar væru fastar og þörfnuðust viðgerðar.

V

Niðurstaða kærunevndarinnar

Kærunevnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og seljanda falli undir valdsvið nevndarinnar, 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 kærunevnd lausafjár- og þjónustukaupa. Viðskipti aðila falla undir lög nr. 42/2000 um þjónustukaup.

Líkt og að framan er rakið keypti álitsbeiðandi þjónustu af seljanda sem fól í sér viðgerð á bifreiðinni XX-000 til að uppræta smelli sem heyrðust frá hjóli bifreiðarinnar. Kærunevndin álitur að við mat á greiðslukröfu seljanda beri að líta til 6. og 7. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup (þkpl.) en ákvæði 6. gr. er svohljóðandi:

„6. gr. Seljanda þjónustu er skylt að veita upplýsingar um hvort fyrirhuguð kaup á þjónustu eru óhagkvæm fyrir neytandann að teknu tilliti til kostnaðar við verkið með hliðsjón af verðgildi hlutarins eða öðrum atriðum sem áhrif hafa á hagkvæmni þeirrar þjónustu sem óskað er eftir.

Verði seljanda ekki ljóst að fyrirhuguð kaup á þjónustu eru óhagkvæm fyrr en vinna er hafin eða að verð þjónustunnar muni verða verulega herra en neytandi hefur mátt gera ráð fyrir skal seljandi tilkynna neytanda um það og óska eftir fyrirmælum um hvort frekari vinna skuli af hendi leyst. Hafi seljandi ekki sinnt leiðbeiningarskyldu sinni, ekki óskað eftir fyrirmælum og ætla má að neytandi hefði hætt við samninginn að fengnum upplýsingum skulu greiðslur fyrir verkið miðast við að neytandi hefði dregið sig út úr samningnum á því stigi. [...]

Ákvæðið leggur leiðbeiningarskyldu á seljanda gagnvart neytanda og er markmið þess að koma í veg fyrir óvænt og ófyrirséð útgjöld. Eins og máli þessu er háttað er ekki unnt að fallast á að um ófyrirséð útgjöld sé að ræða en nauðsynlegt virðist hafa verið að skipta um bremsuklossa til að koma í veg fyrir smellina. Hefur þar ekki áhrif að Frumherji hafi talið bremsurnar í lagi nokkrum mánuðum áður, og áður en umræddir smellir komu til, enda er ekki um jafn ítarlega skoðun að ræða og skoðun hjá sérhæfðum viðgerðaraðila. Aðilar eru ekki á sama máli um það hvort álitsbeiðandi hafi samþykkt viðgerð að fjárhæð 80.000 - 100.000 krónur í símtali. Á grundvelli þeirra gagna sem fyrir liggja er kærunevndinni ekki unnt að komast að niðurstöðu um það hvort samið hafi verið um verð á viðgerðinni áður en hún fór fram. Samkvæmt 7. gr. þkpl. er kaupanda skylt að greiða þann kostnað sem sanngjarnt þykir vegna vinnu og útlagðs kostnaðar þrátt fyrir ákvæði 6. gr. þkpl. Virðist kostnaður við skipti á handbremsuborða, bremsudælum og bremsuklossunum vera raunhæfur og hóflegur með hliðsjón af þeirri vinnu sem fór í verkið.

Með hliðsjón af framangreindu og þeim upplýsingum sem lagðar hafa verið fyrir kærunefndina er nefndinni ekki annað fært en að hafna kröfu álitsbeiðanda um endurgreiðslu á viðgerðarkostnaði.

Álitsbeiðandi er eigandi þeirra bremsudæla sem fjarlægðar voru úr bifreiðinni og átti rétt á að fá þær afhentar þegar viðgerðinni var lokið ef hann hefði óskað þess. Hins vegar liggur fyrir að dæluum hefur verið fargað og er seljanda því ekki unnt að afhenda þær. Verður því að hafna kröfu álitsbeiðanda um afhendingu.

VI

Álitsorð

Kröfum álitsbeiðanda, X, er hafnað.

Áslaug Árnadóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hrannar Már Gunnarsson