

Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 30. október 2018 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-18/2018.

I

Álitaefni og kröfugerð

Þann 11. mars 2018 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 seljandi hafi krafist of hárrar greiðslu fyrir þjónustuna og krefst endurgreiðslu að fjárhæð 181.032 krónur.

II

Málsmeðferð kærunefndarinnar

Með bréfi, dags. 4. apríl 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. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir. Með bréfi, dags. 26. október 2018, var aðilum tilkynnt að kærunefndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi kveðst hafa fest kaup á viðgerðarþjónustu hjá seljanda þann 30. ágúst 2017 vegna viðgerðar á bifreið álitsbeiðanda, XX-000, af gerðinni Land Rover Discovery, árgerð 2006. Óskaði álitsbeiðandi eftir því að „bifreiðin yrði yfirfarin og það lagfært sem þyrfti lagfæringar við“ og fyrir þá viðgerðarþjónustu greiddi álitsbeiðandi 111.430 krónur.

Stuttu síðar, eða í september sama ár, kom fram „villumelding“ í tölvu bifreiðarinnar sem lýsti sér þannig samkvæmt álitsbeiðanda að bifreiðin „lagðist niður og læstist í lægstu stöðu og fjöðrun var ekki að vinna rétt.“ Þá kviknuðu viðvörunarljós í mælaborði og eftirfarandi skýringar fylgdu: „Transmission fault“, „HDC system not available“ og „Suspension lowered“.

Í kjölfarið leitaði álitsbeiðandi aftur til seljanda til að gera við bifreiðina, fyrst þann 20. nóvember 2017. Í athugasemdum í reikningi vegna skoðunar seljanda segir að tvær til þrjár villur séu á millikassa og skiptingu, of há spenna sé á kerfinu og sambandsleysi við mælaborð. Þá segir einnig að dæla virðist skila sínu vel, að skynjarar elti vel hreyfingar bifreiðarinnar, svo og að innri stýrisendi sé ónýtur. Seljandi fann þó ekki í það skipti hvað amaði að bifreiðinni og olli þeirri bilun sem álitsbeiðandi vildi að yrði lagfærð. Bað seljandi því álitsbeiðanda að koma með bifreiðina aftur þegar bilunin væri í gangi, en hún virtist koma og fara. Álitsbeiðandi greiddi 19.285 krónur fyrir bilanagreininguna.

Fljótlega kom sama bilun upp aftur í bifreiðinni og leitaði álitsbeiðandi aftur til seljanda þann 26. janúar 2018. Í reikningi vegna þeirrar viðgerðar kemur fram að loftdæla sé ónýt og að bilunin sé vegna þess að ABS kerfið kvarti yfir „ride level“ kerfinu því það sé óvirkt og skiptingar module kvarti yfir að ABS kerfið sé ekki virkt. Þá er tekið fram að mögulega sé eitthvað annað að bifreiðinni en að það sé ekki víst. Álitsbeiðandi greiddi 137.631 krónur fyrir þá viðgerð, en samkvæmt sundurliðun reikningsins er greitt fyrir „transmission fault“, loftdælu og spennuró. Ekki var greitt sérstaklega fyrir bilanagreiningu.

Degi eftir viðgerðina kom sama bilun aftur fram í tölvu bifreiðarinnar og álitsbeiðandi leitaði því aftur til seljanda þann 14. febrúar 2018. Í reikningi vegna þeirrar viðgerðar kemur m.a. fram að bifreiðin virki vel á verkstæðinu og óljóst sé hvar bilun geti legið. Greiðsluþættir

vegna þeirrar viðgerðar eru „suspension fault“, og „Góð lýsing bilunar/verks“, auk þess sem skipt var um bremsuljósarofa. Álitsbeiðandi greiddi 94.884 krónur fyrir þá viðgerð.

Um 30 mínútum eftir að bifreiðin var sótt úr þeirri viðgerð kom sama bilun aftur fram og álitsbeiðandi fór því aftur með bifreiðina til seljanda þann 23. febrúar 2018. Í þeirri viðgerð var skipt um skynjara ásamt því að vír var lagaður í bifreiðinni. Að sögn álitsbeiðanda virðist seljandi hafa lagað vandamálið með þessari viðgerð. Starfsmaður seljanda hafði samband við álitsbeiðanda og tilkynnti honum að bilanagreining seljanda hefði verið röng og því yrði ekki krafist greiðslu fyrir þessa viðgerð, en fjárhæð greiðslunnar sem álitsbeiðandi hefði annars átt að greiða var 70.768 krónur.

Álitsbeiðandi telur að hann hafi ofgreitt fyrir viðgerðir á bifreiðinni en hann greiddi alls 251.800 krónur í viðgerðarkostnað vegna viðgerðar sem hann telur að hafi aðeins átt að kosta 70.768 krónur þegar bilanagreining seljanda var loks rétt. Telur álitsbeiðandi að ekkert hafi komið fram um að hinar fyrri viðgerðir hafi verið nauðsynlegar heldur hafi þær einungis verið framkvæmdar vegna rangrar bilanagreiningar. Bendir álitsbeiðandi m.a. á að í ágúst 2017 hafi seljandi yfirfarið bifreiðina og ekki gert athugasemdir við loftdælu bifreiðarinnar og einnig í nóvember sama ár en tveimur mánuðum síðar var talið að loftdælan væri orsök bilunarinnar.

Álitsbeiðandi krefst skaðabóta úr hendi seljanda sem nemur þeim kostnaði sem greiddur var vegna viðgerða en álitsbeiðandi vísar til þess að fyrri viðgerðir hafi verið gallaðar og ekki nauðsynlegur undanfari að réttari viðgerð. Aðalkrafa álitsbeiðanda um skaðabætur nemur mismun af greiðslum vegna óþarfa viðgerða og svo þeirrar viðgerðar sem kom í veg fyrir bilunina, samtals að fjárhæð 181.032 krónur. Til vara krefst álitsbeiðandi þess að kærunefndin ákveði hæfilega fjárhæð skaðabóta miðað við atvik málsins.

IV

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 sem fól í sér viðgerð á bifreiðinni XX-000 vegna villumeldinga í mælaborði hennar. Þann 20. nóvember 2017 greiddi álitsbeiðandi 19.285 krónur fyrir bilanagreiningu hjá seljanda en seljanda tókst ekki að finna úr hvað amaði að bifreiðinni í það skipti. Þann 26. janúar greiddi álitsbeiðandi fyrir viðgerð hjá seljanda þar sem meðal annars var skipt um loftdælu, en í reikningi er tekið fram að mögulega ami fleira að bifreiðinni. Í reikningi vegna viðgerðar þann 14. febrúar 2018 kemur m.a. fram að bifreiðin virki vel á verkstæðinu og óljóst sé hvar bilun geti legið. Ekki verður ráðið af skýringum reikningsins að seljandi hafi fundið út hvað amaði að bifreiðinni í það skipti þrátt fyrir að hafa gert álitsbeiðanda að greiða 69.426 krónur fyrir „góða lýsingu“ á bilun bifreiðarinnar. Alls greiddi álitsbeiðandi 94.884 krónur fyrir þessa viðgerð.

Þann 23. febrúar 2018 fór bifreiðin líkt og áður segir aftur í viðgerð til seljanda þar sem skipt var um skynjara og vír var lagaður. Þessi viðgerð kom í veg fyrir bilunina og álitsbeiðandi greiddi ekki fyrir þá viðgerð sem var að fjárhæð 70.768 krónur þar sem seljandi viðurkenndi að fyrri bilanagreining hefði verið röng.

Kærunefndin álitur að 9. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup (þkpl.) eigi við um áreining aðila. Ákvæðið er svohljóðandi:

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 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 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.

Samkvæmt 5. tl. 1. mr. 9. gr. þkpl. verður veitt þjónusta að svara til þess notagildis sem seljandi hefur lofað eða er með réttu áskilið af neytanda. Þjónusta getur talist gölluð þó hún sé ekki minna virði en ella fjárhagslega ef hún hefur minna notagildi en um var samið. Ef árangur þjónustu verður ekki sá sem um var samið og það er ekki á ábyrgð neytanda er þjónustan gölluð, óháð því hvort um sök sé að ræða af hálfu seljanda. Ábyrgðin er því hlutlæg þegar kemur að mati á galla og eru strangari kröfur gerðar við mat á galla ef seljandi er sérfræðingur á sínu sviði. Af gögnum málsins verður ráðið að erfitt hafi verið að greina bilun í bifreiðinni þar sem bilunin hafi stundum verið til staðar og stundum ekki. Verður að líta svo á að seljandi hafi sinnt leiðbeiningarskyldu sinni að nokkru leyti enda var álitsbeiðandi upplýstur um að ekki væri ljóst hvað amaði að bifreiðinni. Hins vegar er seljandi sérfróður í bifreiðaviðgerðum og umboðsaðili umræddrar tegundar bifreiðar. Þegar álitsbeiðandi óskaði eftir tiltekinni viðgerð hjá seljanda mátti hann gera þá kröfu til seljanda að sú viðgerð yrði framkvæmd án þess að álitsbeiðanda yrði gert að bera kostnað af því að seljandi átti erfitt með að greina bilunina. Álítur kærunefndin samkvæmt framangreindu að þjónusta seljanda hafi að hluta til verið gölluð, sbr. 5. tl. 1. mgr. 9. gr. þkpl.

Álitsbeiðandi telur að hann hafi ofgreitt fyrir viðgerðir á bifreiðinni og krefst skaðabóta úr hendi seljanda, aðallega að fjárhæð 181.032 krónur en til vara að fjárhæð sem kærunefndin telur eðlilega miðað við atvik málsins.

Ákvæði 15. gr. þkpl. á við um skaðabætur en ákvæðið er svohljóðandi:

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.

Kærunefndin álítur að álitsbeiðandi eigi rétt á skaðabótum vegna þeirra greiðslna sem hann hefur þegar greitt fyrir viðgerðir sem náðu ekki tilsettu markmiði. Þann 20. nóvember 2017 greiddi álitsbeiðandi 19.285 krónur fyrir bilanagreiningu hjá seljanda þrátt fyrir að seljanda hafi ekki tekist að finna út hvað amaði að bifreiðinni. Kærunefndin álítur að seljanda beri að endurgreiða álitsbeiðanda þann kostnað. Með viðgerð seljanda þann 26. janúar 2018 var meðal annars skipt um loftdælu í bifreiðinni og ekki liggur annað fyrir en að loftdælan hafi verið ónýt. Álitsbeiðandi býr því að nýjum varahlut í bifreiðina og er eðlilegt að hann fái þann

reikning ekki endurgreiddan að fullu í formi skaðabóta þrátt fyrir að ekki hafi verið komið í veg fyrir umrædda bilun. Virðist aðeins hafa verið tímaspursmál hvenær loftdælan myndi gefa sig. Kærunefndin álitur hæfilegt að álitsbeiðandi fái skaðabætur sem svara til 20% af viðgerðarkostnaði sem var samtals að fjárhæð 137.631 krónur. Seljanda ber því að endurgreiða álitsbeiðanda 27.526 krónur. Í reikningi vegna viðgerðar þann 14. febrúar 2018 kemur m.a. fram að bifreiðin virki vel á verkstæðinu og óljóst sé hvar bilun geti legið. Ekki verður ráðið af skýringum reikningsins að seljandi hafi fundið út hvað amaði að bifreiðinni í það skipti þrátt fyrir að hafa gert álitsbeiðanda að greiða 69.426 krónur fyrir „góða lýsingu“ á bilun bifreiðarinnar, auk greiðslu að fjárhæð 19.285 krónur fyrir „Suspension fault“. Kærunefndin álitur að seljanda beri að endurgreiða álitsbeiðanda þennan kostnað í formi skaðabóta, að fjárhæð 88.711 krónur. Seljandi skipti einnig um bremsuljósarofa í þeirri viðgerð en ekki verður fullyrt að slíkt hafi verið óþarft.

Samkvæmt öllu framangreindu álitur kærunefndin að seljanda beri að greiða álitsbeiðanda skaðabætur vegna gallaðrar viðgerðar á bifreið álitsbeiðanda, samtals að fjárhæð 135.522 krónur.

V

Álitsorð

Seljanda, Y, ber að greiða álitsbeiðanda, X, skaðabætur að fjárhæð 135.522 krónur.

Áslaug Árnadóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson