

Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 2. september 2019 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-87/2018.

I

Álitaefni og kröfugerð

Þann 14. nóvember 2018 bað X, hér eftir álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna ágreinings um viðgerðarþjónustu sem keypt var af Y, hér eftir seljandi. Álitsbeiðandi telur þjónustu seljanda gallaða og krefst þess að reikningur vegna viðgerðar verði felldur niður auk skaðabóta.

II

Málsmeðferð kærunefndarinnar

Með bréfi, dags. 15. nóvember 2018, var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og honum veittur tveggja vikna frestur til að skila þeim. Seljandi nýtti sér þá ekki þá heimild. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir. Með bréfi, dags. 26. júní 2019, var aðilum tilkynnt að kærunefndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni kemur fram að álitsbeiðandi fór með bifreið sína í viðgerð hjá seljanda í apríl 2018 þar sem skipt var um öxulliði og dempara báðum megin að framan í bifreiðinni. Um það bil klukkustund eftir viðgerðina kveðst álitsbeiðandi hafa orðið vör við olíuvökvalykt og fór því með bifreiðina aftur til seljanda. Í ljós kom að vökvi lak úr bifreiðinni og ákvað seljandi að gera við bifreið álitsbeiðanda án kostnaðar. Í júlí 2018, um þremur mánuðum eftir viðgerðina, kveðst álitsbeiðandi hafa tekið eftir því að aksturslag bifreiðarinnar var fremur óvenjulegt. Við nánari athugun segir álitsbeiðandi að komið hafi í ljós að bifreiðin hafði við akstur slitið framdekkjum hennar að innanverðu umfram það sem almennt gerist. Álitsbeiðandi fór því á ný með bifreiðina á verkstæði seljanda. Var álitsbeiðanda sagt af eiganda seljanda að bifreiðin hafi líklega verið hjólastillt með eldri dempurum. Þá sagði seljandi að sögn álitsbeiðanda að „eftir umhugsun þá hefði nú átt að hjólastilla bílinn“. Álitsbeiðanda var boðið að koma með bifreiðina í viðgerð tveimur dögum síðar og sagðist seljandi ætla að „finna gott verð“ fyrir álitsbeiðanda.

Þegar seljandi hafði hjólastillt bifreiðina kveðst álitsbeiðandi hafa tilkynnt seljanda að hún vilji helst ekki greiða fyrir viðgerðina. Taldi hún að fyrri viðgerð hafi verið ábótavant þar sem bifreiðin hafi ekki verið hjólastillt. Að sögn álitsbeiðanda voru svör seljanda þau að það væri ekki venjan að hjólastilla bifreiðar þegar skipt væri um öxulliði og dempara.

Í gögnum málsins er að finna tölvupóst frá seljanda þar sem fram kemur að við upphaflega viðgerð hafi ekki verið „hreyft við neinu sem ætti að fara að skapa dekkjaslit“. Þá segir að það eina sem gæti hafa breyst við viðgerðina er að bifreiðin „stendur aðeins hærra“ með nýjum dempurum sem gæti haft áhrif á hjólahalla, en þó ekki á þann hátt að dekkinn myndu skemmast á þremur mánuðum. Telur seljandi því að ekki megi rekja dekkjaslit á bifreið álitsbeiðanda til mistaka eða rangra vinnubragða af hálfu seljanda. Seljandi hefur boðið álitsbeiðanda að greiða aðeins helming kostnaðarins við hjólastillingu bifreiðarinnar, sem er að fjárhæð 11.950 krónur, en álitsbeiðandi hefur alfarið hafnað því að greiða fyrir viðgerðina.

Álitsbeiðandi telur að þjónusta seljanda hafi verið haldin galla. Krefst álitsbeiðandi þess að kostnaður vegna hjólastillingarinnar falli alfarið á seljanda og að seljanda verði jafnframt gert að greiða álitsbeiðanda kostnað vegna kaupa á nýjum framdekkjum að fjárhæð 37.554 krónur.

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 í apríl árið 2018 sem fólst í því að skipt var um öxulliði og dempara báðum megin að framan í bifreið hennar. Um þremur mánuðum eftir viðgerðina kom í ljós að við akstur hafði bifreiðin slitið bæði framdekk bifreiðarinnar að innanverðu umfram það sem eðlilegt er. Í kjölfarið hafði álitsbeiðandi samband við seljanda sem hjólastillti bifreiðina. Álitsbeiðandi krefst þess að henni verði ekki gert að greiða fyrir hjólastillinguna þar sem hún telur að upphafleg viðgerð hafi verið haldin galla og að seljandi hafi átt að hjólastilla bifreiðina í kjölfar viðgerðarinnar. Þá krefst álitsbeiðandi endurgreiðslu frá seljanda vegna kaupa á nýjum framdekkjum.

Kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ákvæði 4. gr. og 9. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup (þkpl.) eigi við í málinu 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. Seljandi þjónustu leggur fram nauðsynleg efni og aðföng nema um annað sé sérstaklega samið.

9. gr.

Seld þjónusta telst gölluð ef:

- 1. árangur af unnu verki stenst ekki kröfur skv. 4. gr. eða seld þjónusta vîkur 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 vîkur 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 gögnum málsins kemur fram af hálfu seljanda að viðgerðin á bifreið álitsbeiðanda hafi ekki falið í sér vinnu sem gæti orðið til þess að framdekkinn slitni líkt og í tilfelli

álitsbeiðanda. Þó standi bifreiðin aðeins hærra með nýjum dempurum, sem gæti haft áhrif á hjólahalla bifreiðarinnar, þó ekki á þann hátt að dekkinn myndu skemmast á þremur mánuðum. Ákvæði 3. t. l. 1. mgr. 9. gr. þkpl. mælir fyrir um að þjónusta sé haldin galla þegar seljandi þjónustu hefur ekki veitt neytanda upplýsingar sem hann hafði vitneskju um eða hefði mátt hafa vitneskju um og hafa þýðingu fyrir framkvæmd verksins. Þjónusta telst því gölluð þegar seljandi fullnægir ekki upplýsingaskyldu sinni gagnvart neytanda um allt það sem hann veit eða má vita.

Í upphaflegri viðgerð seljanda fólst að skipta um öxulliði og dempara í bifreiðinni að framan. Hjólastilling var ekki hluti af þeirri þjónustu sem seljandi tók að sér að vinna fyrir álitsbeiðanda. Ef seljandi hefði upplýst álitsbeiðanda um nauðsyn hjólastillingar eftir slíka viðgerð verður að gera ráð fyrir því að álitsbeiðanda hefði borið að greiða sérstaklega fyrir hjólastillinguna. Kærunefndin getur þar af leiðandi ekki fallist á kröfu álitsbeiðanda um að henni verði ekki gert að greiða fyrir hjólastillinguna. Ber álitsbeiðanda að álit nefndarinnar að greiða seljanda 11.950 krónur vegna hjólastillingarinnar samkvæmt framlögðum reikningi.

Margvíslegar ástæður geta legið að baki þegar eyðing verður á dekkjum bifreiðar. Af þeim gögnum sem lögð hafa verið fram í málinu telur kærunefndin sér ófært að slá því föstu að skemmdir á framdekkjum bifreiðar álitsbeiðanda megi rekja að öllu leyti, eða að hluta, til viðgerðar seljanda. Getur nefndin ekki fallist á að álitsbeiðandi hafi sýnt fram á að eyðing dekkjanna hafi stafað af því að bifreiðin hafi ekki verið hjólastillt í lok viðgerðarinnar. Þjónusta seljanda var því ekki haldin galla að álit nefndarinnar þrátt fyrir að bifreiðin var ekki hjólastillt.

V

Álitsorð

Kröfum álitsbeiðanda, X, er hafnað.

Áslaug Árnadóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson