

M-30/2007 Álit 17. september 2007

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 17. september 2007 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-30/2007:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 9. ágúst sl. bað X, hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna tveggja reikninga sem hann greiddi fyrir viðgerð á bilun í húsbíl hans Z. Annars vegar er um að ræða viðgerð sem framkvæmd var af fyrirtækinu A, og hins vegar viðgerð sem framkvæmd var af fyrirtækinu B.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Kæruneftndin gaf framangreindum fyrirtækjum kost á andsvörum með bréfi, dags. 13. ágúst sl. Andsvör A bárust nefndinni 23. ágúst og B 31. ágúst sl., en það fyrirtæki hafði fengið framlengdan frest til að skila andsvörum. Álitsbeiðanda voru send andsvörin til upplýsingar með bréfi, dags. 3. september sl. og bárust athugasemdir frá honum 10. september. Aðilum var tilkynnt með bréfi, dags. 11. september, að málið hefði verið tekið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Samkvæmt gögnum málsins keypti álitsbeiðandi húsbíl af gerðinni K af fyrirtækinu Z 27. maí 2004 og segir fyrirtækið álitsbeiðanda hafa selt húsbílinn 12. júlí sl.

Í álitsbeiðninni er frá því skýrt að 7. maí sl. hafi bíllinn bilað uppi á Hellisheiði og bilunin lýst sér í því að vélin gekk ekki nema í lausagangi. Því hafi bíllinn verið óökufær og verið dreginn að Litlu kaffistofunni. Næsta mánudag hafi verið farið með hann til viðgerðar hjá B. Svo er að sjá af tímaskýrslu sem fylgdi frá B að komið hafi verið með bílinn þangað 7. maí sl. Dagsetningum ber þannig ekki saman en það skiptir ekki máli varðandi þann ágreining sem er uppi. Á þessum tíma mun hafa verið búið að aka bílnum tæplega 21.000 km.

Í álitsbeiðninni segir að álitsbeiðandi hafi komið á verkstæðið flesta daga næstu vikurnar og hafi þar verið talið líklegt að spíssar (eldsneytislokar) væru bilaðir. Eftir að spíssarnir hefðu verið yfirfarnir af A hafi þeir verið settir í vélina en bilunin ekki lagast við það. Álitsbeiðandi kveðst hafa greitt A kr. 66.834 í viðgerðarkostnað. Í annarri viku júnímánaðar hafi svo bilunin fundist sem reynst hafi verið í vacuum rofa sem kosti innan við 20 þúsund krónur og taki hálf tíma að skipta um. Álitsbeiðandi kveðst hafa tekið bílinn eftir að hafa greitt B kr. 183.652. Vinna við bilanaleit sé kr. 163.025 en einnig hafi verið skipt um loftsíu og vacuum rofa. Mjög sé vafasamt að krefjast greiðslu fyrir bilanaleit en það hafi A ekki gert.

Í beiðninni kemur fram að álitsbeiðandi telji að bíllinn hafi verið í ábyrgð og því beri honum ekki að greiða reikningana tvo. Þá telur álitsbeiðandi að ekkert hafi verið að

spíssunum þegar komið var með bílinn á verkstæðið og því eigi B að greiða reikning A. Álitsbeiðandi gerir og þá kröfu að sá reikningur sem hann greiddi B fyrir bilanaleit verði endurgreiddur. Skipti þar ekki máli þótt álitsbeiðandi hafi fengið afslátt af honum. Þá kemur fram í álitsbeiðninni að spíss í meðförum A hafi skemmst og vill álitsbeiðandi fá honum skilað.

Reikningur A er sundurliðaður þannig að vinna er 3 tímar á kr. 5.227 hver tími, tækjakostnaður kr. 4.036, einn spíss kr. 33.519, 4 þéttihringir á kr. 975 hver og 4 skinnur á kr. 80 hver eða samtals kr. 57.456. Afsláttur er reiknaður kr. 3.774 og virðisaukaskattur kr. 13.152. Samtals eru þessir liðir kr. 66.834. Verklok eru sögð vera 18. maí sl.

Samkvæmt tímaskýrslu sem fylgdi andsvörum B var unnið við viðgerðina í 32 tíma. Var það á dögum 7., 8., 10., 11., 15., 30. og 31. maí og 6., 7., 8. og 11. júní sl. Hinn 8. júní er gerð grein fyrir bilanaleit „bilaður var vacuum rofi“, 3 tímar og hinn 11. júní „rofi settur í og bíll prófaður“, 3 tímar.

Álitsbeiðanda var gerður reikningur fyrir 32 tíma vinnu, samtals kr. 163.025, eða kr. 5.094 á tímann. Vacuum rofi er reiknaður á kr. 15.920 og loftsía á kr. 4.707 eða samtals kr. 183.652 og er þá virðisaukaskattur innifalinn. Á reikningnum kemur fram að 20% afsláttur er reiknaður af vacuumrofanum, 10% af loftsíu og 40% af vinnu, en vinnustundin er reiknuð á kr. 8.490. Ekki er gerð krafa um að greitt sé fyrir tækjakostnað eins og á reikningi A. Að álitu þeirra sem þekkja sérstaklega til reikninga af þessu tagi má líta að nokkru leyti á tækjakostnað sem hluta af vinnulaunum og ber að hafa það í huga við samanburð á verði á útseldri vinnu hjá fyrirtækjunum tveimur.

IV

Andsvör gagnaðila

Í andsvörum A er frá því greint að B hafi sent fyrirtækinu 4 eldsneytisloka til skoðunar. Eins og venja sé þá hafi lokarnir verið yfirfarnir. Álitsbeiðandi hafi komið nokkrum sinnum til að athuga hvernig gengi. Honum hafi verið sýndur loki sem verið hafi skemmdur og sagt allt um það. Álitsbeiðandi hafi vitað að skemmdi lokinn hafi verið tekinn upp í nýjan loka til þess að lækka verðið á nýja lokanum um tíu til fimmtán þúsund krónur. Þá hafi hann komið og náð í lokana til þess að flýta fyrir viðgerðinni. Fyrirtækið sé mjög ósátt við kærú álitsbeiðanda og ekki verði annað séð en A hafi gert það sem beðið var um.

Í andsvörum B er greint frá því að álitsbeiðandi hafi óskað eftir því að kannað yrði hvað væri að bílnum og gert við bilunina. Tekið hafi verið við bílnum þegar komið hafi verið með hann, enda þótt tími hefði ekki verið pantaður. Á þessum tíma árs sé biðtími á verkstæði almennt 2-4 vikur en í þessu tilfalli hafi verið hliðrað til. Fljótlega hafi verið hugað að biluninni, enda sé um að ræða stóran bíl og verkstæðið ekki stórt. Það hafi vissulega mikill tími farið í bilanaleitina og mörgum sinnum hafi verið hringt til fyrirtækisins E í Danmörku, sölu- og þjónustuútibú á Ítalíu, og því sendar bilanaútskriftir. Bilanir geti leynst mikið fyrir mönnum eins og dæmi um allan heim sanni. Þótt til staðar séu greiningartölvur og sérverkfæri geti bilanaleit tekið talsverðan tíma en því betur sé það sjaldnast. Vacuum rofi hafi reynst bilaður, en hann sé hluti af stýringu fyrir soggrein vélarinnar. Þá bilun hafi tölvan ekki greint. Ástæðan sé sú að tölvan mæli rafmagnshluta rofans en bilunin hafi verið í gúmmímembri hans sem ekki hafi virkað sem skyldi. Gert hafi verið við bílinn eins og álitsbeiðandi hafi beðið um.

V

Athugasemdir álitsbeiðanda

Í athugasemdum kemur fram hjá álitsbeiðanda að hann telur óeðlilegt að bilanaleit taki á annan mánuð og sé unnin slitrótt. Álitsbeiðandi telur reikning B vera óheyrilega háan.

Þá kemur fram að álitsbeiðandi telur einn eldsneytislokann hafa eyðilagst í meðförum verkstæðismanna. Sér hafi verið sagt að eldsneytislokann þyrfti að senda erlendis og að hann yrði tekinn upp í nýjan. Álitsbeiðandi segir engan mun hafa verið á ganginum í bílnum fyrir og eftir að eldsneytislokarnir voru yfirfarnir.

VI

Niðurstaða kærufndarinnar

Kærufnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og B og A falli undir valdsvið nefndarinnar, sbr. III. kafla laga nr. 87/2006 um breytingu á lögum um lausafjárkaup, lögum um þjónustukaup og lögum um neytendakaup, 1. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 766/2006. Viðskipti aðila falla undir lög nr. 42/2000 um þjónustukaup, sbr. 1. gr. laganna.

Að því er varðar bollaleggingar álitsbeiðanda um að húsbíll hans hafi verið í ábyrgð seljanda telur kærufndin ekki efni til þess að taka afstöðu til þeirra enda beinist kröfugerð álitsbeiðanda ekki að seljanda bílsins og um þá skilmála sem ábyrgð kunna að varða er ekkert upplýst í málinu.

Fyrir liggur að álitsbeiðandi óskaði eftir því að húsbíll hans yrði tekinn til viðgerðar á verkstæði B. Fram er komið að starfsmönnum verkstæðisins reyndist erfitt að finna hvað að bílnum var og samkvæmt tímaskýrslu fóru 23 vinnustundir til þess að skoða hver bilunin gæti verið að viðbættum þremur vinnustundum sem eru skráðar á bilanaleit sem sérmerkt er rofa fyrir soggrein og bilaðri membru í rofa, en í rofanum var bilunina að finna. Þá eru þrjár vinnustundir skráðar til þess að setja rofa í og prófa bílinn. Þrjár vinnustundir eru skráðar til þess að taka eldsneytisloka úr og setja þá í aftur. Samtals eru þetta 32 vinnustundir eins og fyrr er greint frá.

Samkvæmt 4. gr. laga nr. 42/2000 skal útseld þjónusta sem veitt er í atvinnuskyni ávallt vera byggð á fagþekkingu og í samræmi við góða viðskiptahætti sem tíðkast hverju sinni og skylt er að veita allar upplýsingar og leiðbeiningar um vinnu verks með hagsmunum neytenda fyrir augum.

Samkvæmt 1. tl. 1. mgr. 9. gr. laga nr. 42/2000 telst seld þjónusta gölluð ef árangur af unnu verki stenst ekki kröfur samkvæmt 4. gr. laganna. Í 13. gr. laganna er kveðið á um það að sé veitt þjónusta gölluð geti neytandi krafist afsláttar frá verði þjónustunnar sem svari til gallans.

Áður en eldsneytislokarnir voru teknir úr bílnum hafði bilanaleitin tekið 10 vinnustundir. Að áliti sérfróðs aðila, sem kærufndin leitaði til samkvæmt heimild í 2. mgr. 4. gr. reglugerðar nr. 766/2006, var harla lítil ástæða til þess að ætla bilunin stafaði af því að eldsneytislokar virkuðu ekki með réttum hætti. Þá var að áliti hans ekki ástæða til vegna bilunarinnar að yfirfara lokana á þann hátt sem gert var hjá A heldur hefði verið hægt að prófa hvort eitthvað væri að þeim með einfaldari og ódýrari hætti. Þá verður ekki betur séð en einn lokinn hafi verið ónýtur og hvergi kemur fram að svo hafi verið þegar hann var tekinn úr vélinni og verður því að gera ráð fyrir að hann hafi ónýst við það að vera tekinn úr eða þá síðar. Jafnvel þótt álitsbeiðandi hafi fylgst með þessari viðgerð, sem

var þarflítill eða þarflaus og virðist helst hafa verið gerð í tilraunaskyni, er að álit kæruneftndarinnar um að ræða viðbótarverk, sbr. 1. mgr. 8. gr. laga nr. 42/2000. Eins og atvikum er háttað, er það álit kæruneftndarinnar að þjónustu B. hafi verið gölluð að þessu leyti sbr. framangreindan 1. t. l. 1. mgr. 9. gr. laga nr. 42/200, og samkvæmt 13. gr. sömu laga eigi álitshbeiddandi rétt á afslætti af viðgerðarkostnaði úr hendi fyrirtækisins sem svari fjárhæð viðgerðarreiknings A. Að þessari niðurstöðu fenginni telur kæruneftndin ekki ástæðu að taka afstöðu til hvort A ber skylda til þess að skila álitshbeiddanda eldneftisloka þeim sem eftir varð á verkshæði fyrirtækisins.

Eftir að eldshneftislokarnir voru settir í bílinn ber tímashkýrsla B með sér að aftur hafi verið farið í gegnum kerfin, eins og í hana er skráð, og sýnast samtals 8 vinnustundir vera skráðar vegna þess dagana 30. og 31. maí og 6. júní. Hinn 7. júní er allt kerfið skoðað upp á nýtt og fara til þess 7 vinnustundir. Hinn 8. júní er enn leitað að bilun og þá finnst hvað að er.

Kæruneftndin hefur leitað álitsh sérfróðs aðila á vinnu samkvæmt framangreindri tímashkýrslu B og stuðst við það álit.

Það er ljóst að leit að bilun getur tekið töluverðan tíma enda þótt hún kunni svo að reynast smávægileg. Í því tilviki sem hér um ræðir verður ekki annað séð en um óeðlilega mikla vinnu hafi verið að ræða, en bilanaleitin, bæði sú sem árangur bar og sú er var árangurslaus, tók samtals 26 vinnustundir. Liggur við, þótt ekki sé það víst, að skilja megi tímashkýrsluna svo að sama verkið hafi verið unnið oftár en einu sinni án árangurs.

Samkvæmt reikningi B er hver vinnustund reiknuð á kr. 8.490,90 en af því verði gefinn 40 afsláttur þannig að vinnustundin er reiknuð á kr. 5.094 og er virðisaukaskattur innifalinn í báðum tilvikum. Samkvæmt reikningi A er hver vinnustund reiknuð á kr. 6.507 með virðisaukaskatti. Við þá fjárhæð má bæta því sem næst tækjakostnaði í hlutfalli við vinnustundir og kostar þá hver vinnustund um kr. 7.700 og munurinn á útseldum töxtum fyrirtækjanna því ekki ýkjamikill. Það er alkunna að verkshæði selja vinnu á mismunandi verði og miðað við þær upplýsingar sem kæruneftndin hefur aflað sér þar um þykir ekki ástæða til þess að gera athugasemd við taxta útseldrar vinnu hjá B. Rétt er í þessu sambandi að benda á ákvæði 6. gr. laga nr. 42/2000 en samkvæmt henni hvílir skylda á seljanda þjónustu að upplýsa ýmis atriði er þjónustuna varðar. Álitshbeiddandi hefur hins vegar ekki kvartað undan því að skort hafi upplýsingar að þessu leyti.

Það er álit kæruneftndarinnar að óeðlilega langur tími hafi farið til þess hjá B að finna hver bilun í bílnum var, enda þótt gera mætti ráð fyrir að bilanaleitin gæti tekið nokkurn tíma. Álitshbeiddandi fékk 40% afslátt af allri vinnu hjá fyrirtækinu, bæði við bilanaleitina svo og við viðgerðina sjálfa þegar bilunin var fundin. Var tímakaupið með afslætti reiknað á kr. 5.094 eins og fyrr greinir. Þá fékk álitshbeiddandi nokkurn afslátt af verði þeirra varahluta sem settir voru í bílinn. Með tilliti til þessa álitsh kæruneftndin ekki forsendur til þess að telja að álitshbeiddandi eigi rétt á meiri afslætti af vinnu B en hann hefur nú þegar fengið, sbr. ákvæði 28. gr. laga nr. 42/2000. Hins vegar er það álit kæruneftndarinnar eins og fyrr segir að B beri að greiða álitshbeiddanda fjárhæð sem svarar reikningi A eða kr. 66.834.

VII

Álitshsorð

B ber að greiða álitshbeiddanda, X kr. 66.834.

Friðgeir Björnsson
formaður

Guðrún Björk Bjarnadóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir