

**M-9/2009. Álit 29. apríl 2009**

## **Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa**

Hinn 29. apríl 2009 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í máli nr. M-9/2009:

### **I**

#### **Álitaefni og kröfugerð**

Hinn 9. febrúar sl. bað X, hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna viðgerðar fyrirtækisins Y, á bifreiðinni A sem hann segir vera gallaða. Álitsbeiðandi krefst þess að mælaborð bifreiðarinnar verði lagað með óaðfinnanlegum hætti, skipt verði um framrúðu bifreiðarinnar hjá öðru fyrirtæki en Y og að fyrirtækið greiði sér kr. 80.000 í skaðabætur vegna vinnutaps.

### **II**

#### **Málsmeðferð kæruneftndarinnar**

Með bréfi, dags. 10. febrúar sl., gaf kæruneftndin Y kost á andsvörum og bárust þau frá lögmanni fyrirtækisins 23. febrúar. Með bréfi, dags. 26. febrúar var álitsbeiðanda gefinn kostur á því að gera athugasemdir við andsvörin. Andsvör bárust frá lögmanni álitsbeiðanda 12. mars. Með bréfi, dags. 27. apríl sl. var aðilum tilkynnt að málið hefði verið tekið til afgreiðslu.

### **III**

#### **Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda**

Álitsbeiðandi kveðst hafa farið með bifreið sína til Y. 30. desember sl. til þess að láta skipta um framrúðu. Komið hafi í ljós að rúðan hafi ekki verið rétt sett í og auk þess sé rispa í augnsýn í rúðunni. Þá hafi komið í ljós margir hvítir dílar (blettir) á mælaborðinu. Álitsbeiðandi segist hafa farið með bifreiðina til Y aftur og hafi þeir reynt að þrifa rákina af rúðunni en ekki tekist. Komið hafi í ljós að rúðan hafi verið rammskökk og þá hafi hann aftur farið með bifreiðina til Y. Álitsbeiðandi segist þá hafa sagt frá blettunum á mælaborðinu sem ekki hafi verið þegar farið hafi verið með bifreiðina í rúðuskiptin. Álitsbeiðandi segist hafa farið með bifreiðina í tjónaskoðun til VÍS og hafi þá komið í ljós að rispa sé sjáanleg á rúðu. Starfsmenn Y vilji ekki viðurkenna að eiga sök á blettunum en þeir hafi þrifið mælaborðið með einhverju efni sem leitt hafi til þess að öll himnan á því hafi verið afmáð og sé það nú allt skýjað og tjónað eftir þá. Starfsmenn Y segi að það sé álitsbeiðanda að sanna að bifreiðin hafi ekki verið með bletti á mælaborðinu fyrir rúðuskiptin. Ekki fáist svör við því hvaða efni þeir hafi notað. Álitsbeiðandi kveðst hafa látið bóstöðina B meta mælaborðið og hafi niðurstaðan verið sú að það eitthvert efni hafi verið notað sem skemmt hafi himnuna á mælaborðinu. Þá segir orðrétt í álitsbeiðninni:

„Við förum fram á að þetta verði leiðrétt, sem sagt ný rúða verði skipt út á öðru verkstaði og mælaborð lagað hvernig sem það verður metið. Við lítum á þetta að bíllinn var ekki með tjónað mælaborð fyrir rúðuskipti, hvort sem blettir eru eða ekki blettir er búið að

tjóna með „þrifum“ á mælaborði sem varð til þess að himna yfir eyðilegðist og eigum við sem tjónþolar ekki að taka á okkur neinn aukakostnað, en það ætti að vera alveg skýrt.“

#### IV

#### Andsvör gagnaðila

Í andsvörum gagnaðila segir m.a.:

„Eins og fram kemur í gögnum málsins var komið með bifreið X á verkstæði umbjóðanda míns til rúðuskipta þriðjudaginn 30. des. sl. Skipt var um rúðu og bílnum skilað til X sama dag og hann hafi komið með hann á verkstæðið. Eftir rúðuísetninguna kom eigandinn, X aftur til umbjóðanda míns mánudaginn 5. jan. sl. sökum þess að hann taldi að rúðan væri skökk í sæti sínu. Eins og kemur fram í gögnum málsins reyndist rúðan föst en keramikið í rúðunni var ekki rétt á rúðunni og var það lagfært af umbjóðanda mínum. Jafnframt kvartaði X yfir því að hvítir blettir sem eru á mælaborðinu hafi komið út frá rúðuísetningunni hjá umbjóðanda mínum. Að mati umbjóðanda míns stenst það ekki því einu efni sem notuð voru við ísetninguna voru svartur grunnur, svart lím og svo rúðuhreinsir sem fór utan á rúðuna eftir að hún var komin í stæðið. Telur umbjóðandi minn því að umræddir hvítir blettir geti ekki hafa komið við ísetninguna.

Umbjóðandi minn leggur mikið upp úr góðri þjónustu og vill halda viðskiptavinum sínum ánægðum. Var því reynt að þrifa umrædda hvíta bletti af mælaborðinu um leið og keramikið á rúðunni var lagfært. Mælaborð eru með sterkt yfirborð til að geta þolað hin ýmsu hreinsiefni en við þriffin notuðu starfsmenn umbjóðanda míns efni sem er sérstaklega hannað til þess að þrifa yfirborð mælaborða. Eins og kemur fram í bréfi umbjóðanda míns á fylgiskjali 2 er hugsanlegt að glansáferð á mælaborðinu stafi af tilraunum hans til að hreinsa framangreinda hvíta bletti. Þar sem efnið er notað var (Satin silikonfrír vínýlhreinsir frá Autosmart) er sérstaklega til þess gert að þrifa mælaborð telur umbjóðandi minn að yfirborð mælaborðsins kunni að hafa verið meðhöndlað með einhverjum hætti, t.d. málað, en ef mælaborðið hefur verið málað þá væri viðbúið að yfirborðið gæfi eftir eins og gerðist í þessu tilviki.

Umbjóðandi minn hefur skoðað bílinn með fagaðilum eins og fram kemur í framangreindu bréfi á fylgiskjali 2 og fengið álit þeirra. Við nánari skoðun þeirra á bílnum kom m.a. í ljós að áður nefnda hvíta bletti var að finna víðar innan í bílnum, t.d. á hurðum, og því vera ljóst að orsaka þess er að leita annars staðar en við rúðuskiptin hjá umbjóðanda mínum. Við eftirgrennslan umbjóðanda míns vegna þessa máls hefur einnig verið upplýst að við framangreind þrif á mælaborðinu litaðist tuskan sem notuð var við þriffin en það bendir til þess að mælaborðið hafi verið málað áður en rúðuskiptin fóru fram hjá umbjóðanda mínum.

Að mati umbjóðanda míns hafa ekki verið færðar fram neinar sannanir sem renna stoðum undir þá staðhæfingu X um að hvítu blettirnir stafi frá umbjóðanda mínum eftir rúðuísetninguna þann 30. desember sl. og er þeirri staðhæfingu alfarið hafnað. Þá er allgjörlega fráleitt að krefjast þess að umbjóðanda mínum að hann greiði fyrir nýtt mælaborð fyrir hundruð þúsunda og er þeirri kröfu hafnað. Engin rök eru fyrir því að verða við slíkri kröfu í máli þessu.

Eins og fram kemur í gögnum málsins hefur umbjóðandi minn fallist á að greiða hluta kostnaðar vegna meðhöndlunar mælaborðsins þar sem vera kunni að tilraunir hans til að ná umræddum hvítum blettum af með einföldum þrifum hafi valdið glansáferð á hluta mælaborðsins. Er þetta þó gert umfram skyldu og án viðurkenningar á ábyrgð að neinu leyti. Þessum sáttatilaunum umbjóðanda míns hefur ekki verið sinnt af eiganda bílsins. Umbjóðandi minn lýsti sig þar reiðubúinn til að koma til móts við eiganda bílsins vegna glansáferðar mælaborðsins með þeim hætti sem kemur fram í bréfi hans á fylgiskjali 2.

Lýsti hann þar vilja sínum til þess að annað hvort að greiða fyrir meðhöndlun mælaborðsins hjá tilteknum aðila ( R ) eða greiða um helming viðgerðar sem fælist í málun mælaborðs en samkvæmt upplýsingum frá aðila sem hefur reynslu af að fást við slíka meðhöndlun ( S ) kveðst hann geta lagfært glansáferð mælaborðsins. Áætlaður kostnaður að slíkri meðhöndlun mun vera um 45.-50.000 kr. Mismuninn yrði eigandi bílsins að greiða þar sem upphaflegir blettir eru orsakir vandamálsins.

Auk framangreindra umkvörtunarefna telur X að rispa á rúðu stafi frá umbjóðanda mínum. Þeirri staðhæfingu að rispan stafi frá umbjóðanda mínum er hafnað en engin sönnun hefur verið færð fyrir því. Umrædd rispa er lítt sjáanleg en umbjóðandi minn hefur hins vegar boðist til þess umfram skyldu og án viðurkenningar á ábyrgð að skipta um rúðuna en því hefur verið hafnað af eiganda bílsins. Með vísan til 2. mgr. reglugerðar nr. 766/2006 er þess því krafist að kröfu X um að umbjóðandi minn greiði nýja rúðuúsetningu hjá öðrum en umbjóðanda mínum verði vísað frá.

Í bréfi X fer hann fram á að honum verði greiddar skaðabætur sökum vinnutaps, samtals 80.000 kr. Er þeirri kröfu mótmælt en engin gögn hafa verið lögð fram sem sanna þetta ætlaða vinnutap eða á hvaða hátt umbjóðandi minn beri ábyrgð á því. Er því krafist frávísunar á þessum kröfuleið á grundvelli 2. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 766/2006.“

## V

### Úr gögnum málsins

Í ódagsettu bréfi Y. sem vitnað er til í andsvörunum kemur fram að 8. janúar hafi álitsbeiðandi komið með bifreiðina og sagt að hann hefði reynt að hreinsa blettina af mælaborðinu með turbo klútum en ekki hafi gengið. Í þetta skipti hafi verið skipt um rúðuna. Þegar bifreiðin hafi verið sótt hafi álitsbeiðandi kvartað undan því að blettirnir á mælaborðinu væru ennþá og þá hafi verið boðist til að hreinsa mælaborðið með sápuvatni sem álitsbeiðandi hafi ekki viljað. Hann hafi fyrst viljað ræða við tryggingafélagið sem hann hafi og gert. Í þessu bréfi kemur fram að ísetningarmenn vilji ekki kannast við að blettirnir hafi komið við ísetningu rúðunnar og bent hafi verið á að þessir blettir væru annars staðar í bifreiðinni en á mælaborðinu.

Hinn 30. janúar hafi bifreiðin verið skoðuð og metin af M hjá fyrirtækinu R og af Z hjá fyrirtækinu T. Ekki hafi komið neitt mat annað en það að Z hafi talið ólíklegt að umræddir rúðublettir kæmu frá rúðuskiptunum og honum hafi fundist eðlilegt að mælaborðið hafi verið hreinsað með þar til gerðu efni. Þá hafi skoðun M leitt í ljós að umræddir blettir séu á fleiri stöðum í bifreiðinni s.s.á hurðaspjöldum á hliðarhurðum. Þeir hafi virst sama eðlis, þ.e. að nást ekki af með hreinsun með klút og rúðuhreinsi. Þá segir eftirfarandi í bréfinu:

„Það er því okkar mat að umræddir blettir séu ekki af sökum rúðuúsetningarinnar, en hugsanlega er ástæða glansáferða á þeim stöðum þar sem reynt var að hreinsa bletti af sé af okkar völdum.

Til þess að reyna að lenda þessu máli erum við tilbúnir að fá fagaðila til að reyna að ná fram þeirri áferð sem var í bílnum fyrir rúðuskipti, en við munum ekki taka ábyrgð á því að blettir fari sem voru fyrir.

Fyrir liggja eftirtaldar lausnir:

- A) Málun á mælaborði hjá S
- B) Meðhöndlun hjá R

Báðir aðilar telja sig geta lagfært þetta þannig að blettir og glansský hverfi.

Tillaga okkar að lausn á málinu er að greiða kr. 30.000,- á reikning hjá S þar sem þeir eru öruggari og reyndari að fást við svona meðhöndlun. Áætlaður kostnaður við framkvæmdina er 45.000,- til 50.000,-

Restina af kostnaði taki eigandi bílsins á sig þar sem upphaflegir blettir eru ástæða hluta vandamálsins. Jafnframt förum við fram á að þetta sé uppgjör málsins og þá frágengið að fullu.“

Álitsbeiðninni fylgdi bréf frá þjónustustjóra bílasviðs O Segir þar að starfsmenn fyrirtækisins hafi hvorki möguleika á því að meta hvernig blettirnir hafi myndast né hvaða aðferð myndi duga til þess að lagfæra þá. Svo virðist sem yfirborð flatanna hafi verið hreinsað eða nuddað með einhverjum efnum sem hafi orðið til þess að blettirnir hafi myndað gljáa að yfirborðinu í stað hinnar hálfmöttu áferðar sem eigi að vera á því. Leitað hafi verið ráða hjá réttingarverkstæði og plastviðgerðaverkstæði. Hafi starfsmaður réttingarverkstæðisins talið sig geta málað fletina en ekki tryggt að áferðin yrði eins og hjá framleiðandanum. Tæknimaður O hafi skoðað þetta mál og treysti sér ekki til að ráðleggja um lagfæringu af öðrum toga en að skipta út hinum skemmdu hlutum. Varahlutir til þess kosti kr. 315.633 og vinna kr. 160.000 hvorutveggja með virðisaukaskatti.

## VI

### Athugasemdir álitsbeiðanda

Athugasemdir lögmanns álitsbeiðanda eru eftirfarandi:

1. Hann telur [álitsbeiðandi] að efni þau sem notuð eru við rúðuúsetninguna séu það sterk að þau geti skaðað áferð mælaborðs. Þannig hafi þau brennt yfirborð mælaborðsins í bifreiðinni.
2. Þeir sem önnuðust rúðuúsetninguna hefðu aldrei reynt að laga áferðina ef þeir hefðu verið annarrar skoðunar.
3. X bendir á að ekki sé rétt með farið í greinargerð Y varðandi litina á blettunum. Blettirnir sem um sé að ræða eru ekki hvítir heldur séu þeir dökkir. Þá vekur hann athygli á því að gleymst hefur að nefna að þessir blettir koma einnig fram á lakkinu á hurðarstaf við framrúðuna.
4. X verður strax var við eitthvað það í rúðunni sem veldur því að þurrkublöð hreinsar ekki eðlilega. Við skoðun reyndist það vera rispa.
5. X skorar á nefndarmenn að skoða bifreiðina og ganga þannig sjálfir úr skugga um hvert ástandið er á mælaborði og rúðu.

## VII

### Skoðun kærunefndarinnar á bifreiðinni

Skoðun kærunefndarinnar á bifreiðinni fór fram 24. apríl sl. við fyrirtækið E. Bifreiðin er af tegundinni Q og árgerðinni 2007. Formaður nefndarinnar kvaddi til bifvélavirkjameistara svo og starfsmann framangreinds fyrirtækis sem sérhæfir sig í ýmiss konar viðgerðum, þ.á m. hreinsun á plasti í bifreiðum. Skoðuðu þeir bifreiðina einir en álitsbeiðandi kom með hana á staðinn.

Við skoðun á framrúðu kom í ljós að í henni er lítil sprunga sem er greinilega til óþæginda við akstur. Erfitt er að gera sér grein fyrir því hvernig þessi sprunga hefur myndast en ólíklegt er að það hafi verið vegna steinkasts eða einhverra slíkra atvika er álitsbeiðanda kynni að varða.

Litlir dökkir blettir, líkt og doppur, (ekki hvítir eins og fram kemur í álitsbeiðni og andsvörum) sáust á allmörgum stöðum ofan á mælaborðinu og eins framarlega á framhurð hægra megin. Starfsmaður E. taldi verulegar líkur á að þessir blettir væru „primer“ sem notaður hefði verið við ísetningu rúðunnar. Hreinsaði hann einn blettinn af og við það varð sá staður mattur og taldi hann það benda til þess að vínylgljái hafi verið borinn á mælaborðið. Var ekki frekar að gert við skoðunina. Við hreinsun blettsins var notaður leðurhreinsir (strong). Ætla má að borinn hafi verið gljái á allt mælaborðið en kastað til þess höndunum því að það er flekkótt auk blettanna. Blettirnir á mælaborðinu benda eindregið til þess að láðst hafi við ísetningu rúðunnar að verja bílinn að innanverðu fyrir því að þetta efni færi á annan stað en því var ætlaður. Engin merki sáust um það að mælaborðið hefði verið málað eins og drepið er á í andsvörum lögmanns Y

Mælaborð bifreiðarinnar er upprunalega hálfmatt. Það er nú skýjað, þ.e. að ekki er sami blær eða áferð á því öllu. Á þeim stöðum sem nuddaðir hefðu verið til að ná blettunum burt taldi starfsmaðurinn að myndast hefði meiri gljái en annars staðar og þess vegna væri mælaborðið skýjað. Hann taldi möguleika á að laga vinylinn í mælaborði og hurð svo að útlitið yrði alla vega vel viðunandi.

## VIII

### Niðurstaða kærufndarinnar

Kærufnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og Y 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. Viðskipti aðila falla undir lög nr. 42/2000 um þjónustukaup, sbr. 1. gr. þeirra laga.

Í 1. mgr. 4. gr. laga nr. 42/2000 segir eftirfarandi:

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 neytenda fyrir augum.

Í upphafi 9. gr. laganna segir eftirfarandi:

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.

Þá segir í 1. málslíð 16. gr. laganna eftirfarandi:

Tilkynni neytandi um galla og bjóðist seljandi þjónustunnar til að bæta úr honum getur neytandi ekki krafist afsláttar frá verði né heldur rift samningi um kaup á þjónustunni enda sé bætt úr galla innan sanngjarns frests og án kostnaðar eða verulegs óhagræðis fyrir neytandann. Þetta gildir nema neytandi hafi sérstakar ástæður til þess að hafna að seljandi þjónustunnar taki að sér að bæta úr gallanum.

Í 1. 25. gr. laganna segir:

Verði tjón á eignum neytanda þegar verk er unnið eða í tengslum við það eða hlutur sem afhentur hefur verið seljanda þjónustu glatast eða skemmist ber seljanda að bæta það tjón nema hann sanni að hann hafi ekki sýnt af sér vanrækslu.

Það er álit kærunefndarinnar að rúðan í bifreið álitsbeiðanda sé haldinn galla sem ekki sé leitt í ljós að stafi frá álitsbeiðanda og úr þeim galla beri Y að bæta með því að skipta um rúðu. Í andsvörum fyrirtækisins kemur fram að það hafi boðist til þess að skipta um rúðuna á nýjan leik en því hafi álitsbeiðandi hafnað. Krafa álitsbeiðanda er að Y greiði fyrir skipti á rúðunni sem verði framkvæmd á öðru verkstæði. Kærunefndin álitur eins og hér hagar til að þrátt fyrir ákvæði í niðurlagi 1. málslíðar 16. gr. laga nr. 42/2000, eins og lagagreinin er skýrð í því frumvarpi sem síðar varð að lögunum, að álitsbeiðandi eigi ekki rétt á því að skipt verði um framrúðu bifreiðarinnar á öðru verkstæði á kostnað Y Niðurstæða kærunefndarinnar er hins vegar sú, eins og fyrr segir, að Y beri að skipta um framrúðu í bifreiðinni á sinn kostnað og gera það með þeim hætti að enginn galli finnist á verkinu né efni til þess.

Það er álit kærunefndarinnar að óhætt sé að byggja á því að þeir blettir sem eru á framhurð bifreiðarinnar og mælaborði og ástand þess stafi af því hvernig staðið var að verki hjá Y. Þetta er tvímælalaust galli á þeirri þjónustu sem Y veitti. Kærunefndin telur þennan galla þó ekki vera þess eðlis að álitsbeiðandi eigi rétt á því að úr honum verði bætt með því að Y leggi álitsbeiðanda til nýtt mælaborð í bifreiðina. Það er hins vegar álit kærunefndarinnar að álitsbeiðandi eigi rétt til skaðabóta úr hendi Y skv. ákvæðum 25. gr. laga nr. 42/2000 og hefur fyrirtækið reyndar boðist til að greiða ákveðna bótafjárhæð. Ekki eru forsendur til annars en meta þær bætur að álitum og er niðurstæða kærunefndarinnar sú að Y beri að greiða álitsbeiðanda kr. 120.000 í skaðabætur.

Álitsbeiðandi gerir kröfu um að Y. greiði sér kr. 80.000 í skaðabætur vegna vinnutaps. Álitsbeiðandi hefur á engan hátt rökstutt þessa kröfu eða sýnt fram á í hverju vinnutap hans er fólgið eða að hann hafi orðið fyrir fjárhagslegu tjóni að öðru leyti en því sem að framan er fjallað um. Verður því þegar af þeim ástæðum að hafna þessari kröfu.

## IX Álitsorð

Y skipti á sinn kostnað um framrúðu í bifreið álitsbeiðanda, A, með óaðfinnanlegum hætti.

Y greiði álitsbeiðanda kr. 120.000 í skaðabætur.

---

Friðgeir Björnsson  
formaður

---

Guðrún Björk Bjarnadóttir

---

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

