

## Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 2. september 2010 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-81/2010.

### I

#### Álitaefni og kröfugerð

Hinn 9. júní sl. bað A, Langholtsvegi 174, Reykjavík, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna viðgerðar á bifreið hjá C sem hann segir vera í eigu B. Álitsbeiðandi gerir þá kröfu á hendur B að fyrirtækið endurgreiði honum viðgerðarkostnað að fjárhæð kr. 171.558 auk skaðabóta og andvirði leigu á bílaleigubíl frá 30. mars 2010 með vöxtum. Þá kveðst álitsbeiðandi einnig geta fallist á þær málalýktir „að B taki upp vélinu í umræddum bíl og geri við hana með þeim hætti að hún brenni og vinni með smurólú og vinni almennt eins og heil vél gerir.

### II

#### Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 14. júní, gaf kæruneftndin B kost á andsvörum sem bárust 28. júní. Með bréfi dags. 29. júní, var álitsbeiðanda gefinn kostur á því að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þær 30. júní. Með bréfi, dags. 1. júlí sl., var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

### III

#### Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni segir m.a. eftirfarandi:

„Þann 25. mars leitaði undirritaður til C, sem er í eigu B, með bíl sinn þar sem hann var með gangtruflanir. Þar sem augljóst var að vélin var biluð, leitaði undirritaður til sérfræðinga á sviði vélaviðgerða, en C gefur sig út fyrir að vera sérfræðiverkstæði í vélaviðgerðum, eins og meðfylgjandi útprentun á heimasíðu C gefur greinilega til kynna. Við komu að C sögðu starfsmenn C líklegt að heddþakning væri farin, en það þyrfti að opna vélinu til að greina bilunina. Leit undirritaður svo á að sérfræðingarnir vissu hvað þeir væru að gera og skildi bílinn eftir í þeirra umsjá. Þetta þótti undirrituðum ráðlegt, enda nýbúinn að festa kaup á bílnum þann 8. mars 2010, eins og sést á meðfylgjandi afriti af skráningarskírteini bílsins. Var bíllinn gangfær þegar undirritaður skildi við hann. Á meðfylgjandi verkbeiðni, dagsettri 25. mars 2010, sem stefnandi skrifaði undir, stendur í dálki sem ber nafnið „Einkenni“; „skipta um heddþakningu-skoða áður“. Lítur undirritaður svo á að verkbeiðnin staðfesti að vélin hafi verið bilanagreind áður en gengið var í verkið, enda er slíkt alvanalegt á verkstæðum sem þessum og í jafn viðamiklum aðgerðum. Þegar heddið var fjarlægð var hringt í eiganda og honum tjáð að gera þyrfti við heddþakningu, ventla og ventlaslíður, ásamt því sem greint er frá í meðfylgjandi kvittun. Orðrétt segir á meðfylgjandi kvittun frá C: *Einkenni: skipta um heddþakningu-skoða áður. Orsök Bognir útblástursventlar* [var þetta leiðrétt í meðfylgjandi skýrslu frá D þjónustustjóra C/B, þar sem hann vildi meina að um misritun væri að ræða og átt hefði að standa brunnir útblástursventlar.]

*Úrlausn: hringt í eiganda og látinn vita að tímareim sé orðin léleg og það þurfi að skipta. Eigandi vildi það ekki. Hedd var tekið af. Brunninn útblástursventill. Þörf var á að renna sætin og ventla. Hedd planað. Skipt um olíu og smursú. Skipt um frostlög. (Hjólabil er ekki í lagi. Þarf að láta hjólastilla, dekkir orðin kantslitin) Það var mikil olía í pústkerfinu og þurfti því að hita bílinn vel til að ná að brenna henni.*

Álitsbeiðandi segir síðan að greitt hafi verið fyrir viðgerðina 30. mars 2010 sem kostað hafi kr. 171.558. Daginn eftir hafi hann sótt bifreiðina og ekið henni fram til 2. apríl og samkvæmt skýrslu B hafi hann ekið 187 km á þeim tíma sem hann hafi haft bifreiðina undir höndum. Þá segir áfram í álitsbeiðninni:

„Halda skal því til haga að kílómetrafjöldinn á verkbeiðninni var handskrifaður og því allt eins líklegt að sú tala hafi verið færð inn eftir að skrifað var undir. Hins vegar ætti það að gilda einu sé tillit tekið til málsatvika. Á föstudaginn langa 2. apríl 2010 logar smurolíuljós á mælaborði, svo undirritaður fer rակleitt á næstu bensínstöð og mælir olíuna. Engin olía mældist þá á vélinni. Undirritaður kaupir 4 lítra af olíu og hellir helmingnum á vélina. Eftir páskahátíðina, þriðjudaginn 6. apríl 2010, fer stefnandi með bílinn rակleitt að C og segir þeim að þeir hafi ekki gert við vélina og biður þá að ljúka verkinu, enda hafði stefnandi borgað á annað hundrað þúsund króna fyrir. Þeir taka við lyklunum og gera ekkert í málinu í tæpan mánuð, þar til lögfræðingur sem var í minni þjónustu [...] fær skýrslu senda þann 27. apríl 2010. Í skýrslu þeirri afneita hinir stefndu allri ábyrgð á ástandi vélarinnar og bera því við að lögum samkvæmt megi þeir ekki bilanagreina bíl meira en eigandi leyfir. Höfundur skýrslunnar er D. Stendur orðrétt í skýrslu þessari:

*„Bilanagreiningin sem vísað er til af eiganda sem „ýtarlegri“ er það vissulega gagnvart henni eins og beðið var um, en að skoða og bilanagreina neðri hluta vélar er verulega kostnaðarsamt þar sem vélin er þá tekin úr bílnum og er það ekki gert í tilfellum sem þessum, nema sérstök ástæða sé til staðar sem ekki var í þessu tilfelli og ekki beðið um.“*

Þann 3. maí, 2010, fer undirritaður að C til að sækja bílinn og fær lykla frá afgreiðslumanni, auk afrits af meðfylgjandi verkbeiðni frá 6. maí síðastliðnum. Mældi stefnandi olíuna á bílnum og var vélin full af olíu. Á kílómetramæli stóð 116391 km. Þegar stefnandi ræsti vélina og keyrði áleiðis heim til að leggja honum og taka númeraplötur af til geymslu hjá Umferðarstofu. Stefnandi keyrði nákvæmlega frá C að Hlíðarskóla, þaðan að Borgartúni og svo rակleitt heim að E. Þegar heim kom mældi stefnandi olíuna á bílnum og kom í ljós að vélin var tóm af olíu. Þá stóð kílómetramælir bílsins í 116404 km. Vélina brenndi, eyddi eða lak því allri olíu vélarinnar á 13 kílómetrum, enda var mikill reykur bæði inni í bílnum svo sveið í nefið og kring um hann. Er því engum vafa undirorpið að vélin var þá sem fyrr biluð eða ónýtt. Bíllinn hefur ekki verið hreyfður síðan þá og er lagður fyrir utan hús eiganda án númera.

#### **Ágreiningsefni**

Álítur undirritaður svo, að í ofangreindri tilvitnun í skýrslu D, sé um að ræða staðfestingu á grunsemdum D, að bilun vélarinnar kunnist hafa verið í neðri hluta hennar, sem og viðurkenning á því, að slík bilanagreining hefði verið verulega kostnaðarsöm. Vinnubrögð starfsmanna C, þar sem D er þjónustustjóri, brjóta í bága við lög um þjónustukaup. Lög þau kveða á um skyldu þjónustuveitanda að greina eiganda frá kostnaði þeim er hlytist af slíkri bilanagreiningu, og að viðgerð sú sem farið yrði í, kynni þá að vera ekki fullnustuviðgerð á vélinni. Vegna þess hversu dýr og viðamikil viðgerðin var er eðli máls samkvæmt rökrétt að álykta að starfsmenn C hafi gerst brotlegir við þjónustulög. Þegar vél er opnuð og lögð með slíkum hætti hlýtur alltaf að eiga að vera um fullnustuviðgerð að ræða. Átti starfsmönnum C að vera fyllilega ljóst að

viðskiptavinur hefði aldrei lagt í jafn kostnaðarsama viðgerð ef vitneskja eða vafi léki á um að bilunin væri svo neðarlega í vél að það svaraði ekki kostnaði að bilanagreina eða gera við vélina að slíkri greiningu lokinni. Telur undirritaður að starfsmenn C hafi haldið aftur mikilvægum upplýsingum um hugsanlegan kostnað af viðgerð vélar með því að telja viðskiptavini trú um að viðgerðin myndi vera fullnustuviðgerð vélar. Ekki var tekið tillit til tæmandi bilanagreiningar, hugsanlegs heildarkostnaðar. Þannig átti starfsmönnum C að vera fyllilega ljóst að viðskiptavinur hefði aldrei samþykkt þessa tilteknu viðgerð og viðskipti hefðu allar upplýsingar legið fyrir. Lítur undirritaður svo á að þjónusta C við sig hafi verið gölluð þar sem upplýsingarnar sem honum voru gefnar voru annað hvort villandi eða rangar, nema hvort tveggja sé. Forsenda fyrir því að undirritaður þáði þjónustu C var sú, að um sérfræðinga er um að ræða í vélaviðgerðum, og vildi undirritaður vera þess viss, að vélin fengi bestu hugsanlegu viðgerð sem völ væri á og að viðgerðin yrði fullnustuviðgerð. Því hlýtur að liggja ljóst fyrir að starfsmenn C vissu eða hefðu mátt vita að bilun vélarinnar hefði getað verið í neðri hluta hennar, og að trúlega myndi ekki svara kostnaði að aðhafast frekar. Þessar upplýsingar átti að færa viðskiptavini.“

Í álitsbeiðni kemur síðan fram að álitsbeiðandi telur B hafa gerst brotlega við 4. gr. þjónustukaupalaga nr. 42/2000 þar sem hann hefði ekki verið varaður við því að sú bilanagreining sem fram færi kynni ekki að vera tæmandi. Starfsmenn fyrirtækisins hafi haldið aftur mikilvægum upplýsingum um hugsanlegan kostnað af viðgerð vélar með því að telja sér trú um að viðgerðin hefði verið fullnustuviðgerð vélarinnar. Hafi starfsmennirnir og brotið 6. gr. þjónustukaupalaga þar sem ekki hafi verið tekið tillit til tæmandi bilanagreiningar, hugsanlegs heildarkostnaðar, en þeim hefði átt að vera ljóst að álitsbeiðandi hefði aldrei farið í jafn kostnaðarsama viðgerð ef vitneskja eða vafi væri á því að bilunin væri svo neðarlega í vél að það svaraði ekki kostnaði að bilanagreina vélina eða gera við hana að slíkri greiningu lokinni. Álitsbeiðandi heldur því fram að upplýsingum um ástand vélarinnar og hagkvæmni viðgerðarinnar hafi verið „haldið aftur“ og að hann sjálfur hafi ekki haft fullnægjandi forsendur til þess að veita viðgerðarmönnum fyrirmæli þegar óskað hafi verið eftir þeim. Það hafi auk þess verið fullyrt nokkrum sinnum af hálfu B að vélin væri í góðu lagi. Þá segir orðrétt í álitsbeiðninni:

„Lítur undirritaður svo á að þjónusta C við viðskiptavin í umræddu máli hafi verið gölluð þar sem upplýsingarnar sem honum voru gefnar hafi verið annað hvort villandi eða rangar, nema hvort tveggja eigi við. Forsenda fyrir því að viðskiptavinur þáði þjónustu C var sú, að hann fengi bestu hugsanlegu viðgerð sem völ er á og að viðgerðin yrði fullnustuviðgerð. Ljóst er að starfsmenn C vissu eða máttu vita að bilun vélarinnar hefði getað verið í neðri hluta hennar, og að slíkt myndi ekki svara kostnaði. Þessar upplýsingar átti að færa viðskiptavini.“

Þá lýsir álitsbeiðandi því að starfsmenn C hafi gerst brotlegir við 9. gr. þjónustukaupalaga og eru röksemdir fyrir því svipaðar þeim sem að framan eru raktar og ekki ástæða til að endurtaka þær. Þá vísar álitsbeiðandi til 13. gr. þjónustukaupalaga og segir síðan:

„Þar sem kostnaður við gallann er meiri en sem nemur viðgerðarkostnaði, krefst undirritaður fullrar endurgreiðslu á viðgerðarkostnaði á vél þess bíls sem um ræðir. Undirritaður getur einnig fallist á þær málalyktir að B taki vélina í umræddum bíl og geri

við hana með þeim hætti að hún brenni og vinni með smurolíu og vinni almennt eins og heil vél gerir. Auk þess gerir undirritaður kröfu um skaðabætur og andvirði leigu bílaleigubíls frá 30. mars 2010 með vöxtum.“

#### IV

#### Andsvör seljanda

Í andsvörum lögmanns B segir eftirfarandi:

„Rétt þykir að reifa málavexti þar sem málsaðilum ber ekki saman um aðdraganda og orsakir tjóns állitsbeiðanda. Þann 25.03.2010 leitaði állitsbeiðandi til gagnaðila og óskaði eftir viðgerð á bifreið. Nánar tiltekið óskaði hann eftir því að skipt væri um heddþakkningu en hún væri þó skoðuð áður. Einu útskýringar állitsbeiðanda á bilun voru gangtruflanir sem hefðu verið að ágerast. Þegar viðgerð átti að hefjast var ekki hægt að starta bílnum og var honum ýtt inn á verkstæðið. Vélin var þjöppumæld og kom í ljós að engin þjappa var á einum strokki vélarinnar. Því næst var heddið tekið af vélinni og við skoðun kom í ljós brunnir útblástursventlar á þjöppulausa strokknum og skýrði það þá bilun sem eigandi hafði lýst, þ.e.a.s. gangtruflanir. Hringt var í állitsbeiðanda og honum greint frá niðurstöðu skoðunar. Tekið var fram að gera þyrfti við heddið og að skipta um tímareim sem starfsmenn gagnaðila töldu þörf á. Állitsbeiðandi samþykkt að gert væri við heddið en ekki að skipt væri um tímareim. Starfsmenn gerðu við bifreiðina samkvæmt ofangreindu og var þannig að fullu gert við bifreiðina miðað við þær forsendur bilunar sem állitsbeiðandi gaf upp og engin ástæða til þess að rannsaka bifreið frekar. Állitsbeiðandi kom svo og sótti bifreiðina 30. mars 2010. Þann 6. apríl kom állitsbeiðandi aftur með bifreiðina og hélt því fram að bifreiðin hefði brennt 4 lítrum af olíu síðan hann sótti hana úr viðgerð, tók hann jafnframt fram að bíllinn hefði aldrei ofhitnað áður né brennt smurolíu. Var það mat starfsmanna C að fullyrðingar állitsbeiðanda gætu ekki staðist og eru ástæður þess m.a. raktar í bréfi D, dags. 26.04.2010 og er vísað í það til nánari skýringa. Vert er að taka fram að búið var að aka bifreiðinni 187 km samkvæmt ökumæli og er fullyrðingum állitsbeiðanda sem koma fram í greinargerð og ýja að því að gagnaðili hafi falsað tölurnar vísað á bug og litið á þær sem tilraun til þess að sverta gagnaðila. Það hefur ekkert komið fram í þessu máli sem bendir til þess að það hafi verið eitthvað í viðgerð gagnaðila sem hafi orsakað umræddan olíuleka. Þá hefur állitsbeiðandi ekki lagt fram neitt sem styður fullyrðingar hans um að bíllinn hafi brennt slíku magni af olíu eins og hann hélt fram, né hrakið þau rök sem koma fram í áður nefndu mótmælubréfi gagnaðila. Þá skal bent á ósamræmi í framburði állitsbeiðanda en hann tekur fram að bifreiðin hafi aldrei ofhitnað né brennt olíu en samkvæmt gögnum keypti állitsbeiðandi bifreiðina einungis um mánuði áður en hann kom með hana í viðgerð en minnst ekki á það við gagnaðila og því ómögulegt fyrir hann að fullyrða slíkt. Állitsbeiðanda stóð til boða að sækja bifreiðina um leið og starfsmenn gagnaðila voru búnir að skoða bifreiðina í samræmi við ofangreint. Hann gerði tilraun til að sækja hana 10. apríl en bifreiðin var þá að öllum líkindum rafmagnslaus enda rafgeymir mjög lélegur eins og állitsbeiðanda hafði jafnframt verið greint frá. Var þetta einnig útskýrt í bréfi gagnaðila og stóð állitsbeiðanda til boða að sækja bílinn alveg frá upphafi sem hann gerði þó ekki fyrr en 3. maí 2010.

#### *Málsaðæður gagnaðila.*

Állitsbeiðandi hefur ekki sýnt fram á tjón sitt, hann hefur ekki fengið neitt mat fagmanns sem sýnir fram á af hverju hinn meinti leki stafi og hvort sé um að kenna hinni umræddu viðgerð. Állitsbeiðandi hefur heldur ekki sýnt fram á að bíllinn sé óökufær þótt hann hafi sjálfur tekið hann af númerum, það eina sem liggur fyrir í máli þessu eru orð hans um að bíllinn hafi brennt ákveðnu magni af olíu og hafi hann orðið að leggja honum þess vegna. Geta þau rök ekki ein og sér ekki orðið til þess að gagnaðili beri ábyrgð á meintum

„galla“. Það er meginregla í skaðabótarétti að tjónþola ber að sanna að hann hafi orðið fyrir tjóni. Slík sönnun liggur ekki fyrir í þessu máli.

Álitsbeiðandi vísar máli sínu til stuðnings í 4., 6., 9., 13. og 11. gr. Þjónustukaupalaga nr. 42/2000. Því er haldið fram að gagnaðili hafi uppfyllt öll þau skilyrði er koma fram í ofangreindum greinum þjónustukaupalaga. Gagnaðili vann verk sitt í samræmi við góða viðskiptahætti og byggði verkið á faglegri þekkingu. Álitsbeiðanda voru veittar allar nauðsynlegar upplýsingar í samræmi við þá vinnu sem unnin var. Gagnaðili lagði aldrei til að vélin væri tekin í ítarlegri skoðun enda kostar slík skoðun margfalt meira en virði bílsins og hefði ekki þjónað hagsmunum álitsbeiðanda á nokkurn hátt. Álitsbeiðandi tekur fram að í áður nefndu bréfi D felist í raun staðfesting á grunsemdum hans um að bilun hafi verið í neðri hluta vélar. Vill umræddur starfsmaður koma því á framfæri að þessi ályktun sé röng þar sem hann hafi aldrei haft grun um að bilun væri þar. Það mat gagnaðila að ítarlegri skoðun væri ekki þörf þar sem hann fann það sem amaði að vél við skoðun, þ.e. að vélin var þjöppulaus á einum strokk. Gagnaðili gerði við þá bilun og var bíllinn gangfær eftir það. Það er jafnframt mat gagnaðila eins og áður hefur komið fram að slíkur olíuleki og álitsbeiðandi getur um, geti ekki hafa komið í kjölfar viðgerðar, enda var engan leka að sjá við skoðun gagnaðila. Eigi umrædd brennsla sér raunverulega stað þá stafar það af einhverjum öðrum þáttum sem gagnaðili hafði ekki upplýsingar um frá álitsbeiðanda við viðgerð. Þjónusta gagnaðila getur því ekki talist gölluð.

Að öllu framansögðu er ljóst að varnaraðili vann verk sitt í samræmi við vandaða og góða viðskiptahætti og hafði hagsmuni álitsbeiðanda að leiðarljósi við allt ferlið. Gagnaðili getur ekki borið ábyrgð á meintum göllum á viðgerð sem eru algjörlega ósannaðir. Hvorki hefur verið sýnt fram á að galli sé til staðar né hver sé þá orsök hans.“

## V

### Úr gögnum málsins

Á reikningi C, dags. 30. mars 2010, fyrir viðgerð þeirri sem deilt er um er m.a. ritað:

„Einkenni ..... skipta um heddþakningu skoða áður

Orsök ..... bognir útblástursventlar

Úrlausn ..... hringt var í eiganda og látinn vita að tímareim sé orðin léleg og það þurfi að skipta eigandi vildi það ekki. Hedd tekið af brunninn útblástursventill Þörf var á að renna sæti og ventla. Hedd planað. Skipt um olíu og smursú. Skipt um frostlög. (Hjólabil ekki í lagi þarf að láta hjólastilla, dekkinn orðin kantslitin. Það var mikil olía í pústkerfinu og þurfti að hita bíllinn vel til að ná að brenna henni.“

Þá kemur fram á reikningnum að bifreiðinni hafi verið ekið 116.195 km.

Í bréfi sem D, þjónustustjóri C, ritaði álitsbeiðanda 26. apríl 2010 er framangreindum atriðum sem skráð eru á reikninginn lýst og fleirum sem koma fram í andsvörum lögmanns B. Þá segir í bréfinu eftirfarandi:

„Eigandi kom og sótti bíllinn þann 30.3.2010 og ók honum 187 km samkvæmt ökumæli og kemur þá aftur í C þann 6.4.2010 og segir bíllinn brenna olíu ótæpilega eða 4 lítrum á þessum akstri. Á verkbeiðni V1301368 sem bókuð er við endurkomuna dags. 6.4.2010 er eftirfarandi skráð:

„Eigandi þurfti að bæta 4 lítrum af olíu á miðvikudag daginn eftir að bíllinn var sóttur. Eigandi vill ekki meina að bíllinn hafi ofhitnað fyrir viðgerð, né hafi verið að brenna smurolíu.“

Og í reitinn Úrlausn er þetta skráð dags. 6.4.2010

*„olíubrusinn sem eigandi sagðist hafa hellt á vélina er hálfur, bendir til að c.a. 2 lítrum hafi verið bætt á. Km staða núna er 116.382 km var 116.195 km þegar bíllinn var útskrifaður. F segist hafa bætt á skiptingu þegar hann var að gangsetja, því það hafi vantað 3 lítra á hana. Við áfyllingarlok var olía og hafði lekið niður heddið og blokkina. Eigandi segist hafa hellt út fyrir þegar hann bætti á smurólíuni.“*

Ekki vantaði olíu á vélina samkvæmt athugun starfsmanna C og enginn leki sjáanlegur eftir skoðun í C. Þeir 3 lítrar sem þarna er vísað til fóru á sjálfskiptingu bílsins en ekki á vélina og bendir til þess að olíuhæð á sjálfskiptingu hafi ekki verið athuguð lengi. Það er því augljóst að meint olíubrennsla vélar er verulega minni en þeir fjórir lítrar sem eigandi fullyrti. Hvort bíllinn brenndi olíu áður en hann kom til viðgerðar er ekki vitað en eigandi segir hann ekki hafa gert það, né heldur að vélin hafi nokkurn tíma ofhitnað. Þekkt er að vélar þessarar gerðar eiga það til að brenna nokkurri olíu og sökum eiginleika þessarar vélagerðar en að auki hefur vélinni verið ekið samkvæmt öikumæli rúma 116,000 km og því farin að slitna. Það var mikil olía og eldsneytisleifar í pústkerfi eins og kemur fram að ofan og þurfti að hita bíllinn vel til að brenna henni en þetta er eðlileg afleiðing af biluninni í ventlum og því engin ástæða til að ætla annað. Bilanagreiningin sem vísað er til af eiganda sem „ýtarlegri“ er það vissulega gagnvart heddi eins og beðið var um, en að skoða og bilanagreina neðri hluta vélar er verulega kostnaðarsamt þar sem vélin er þá tekin úr bílnum og er það ekki gert í tilfellum sem þessum, nema sérstök ástæða sé til staðar sem ekki var í þessu tilfelli og ekki beðið um.

[...]

Núverandi ástand bílsins er að hann fer í gang og gengur eðlilegan lausagang, svo sem ætlast var til með viðgerðinni, en hann var rafmagnslaus þegar eigandi hugðist sækja hann og rafgeymir er lélegur. Þess má geta að olíuljós logar hvorki né blikkar og því höfum við eingöngu orð eiganda fyrir því að ljósið hafi kviknað. Af hverju bíllinn fór ekki í gang þegar eigandi hugðist sækja hann þann 10.4.2010 get ég ekki fullyrt, en það sem kemur helst til álita eru lélegir startkaplar, klær ná ekki nógu góðu sambandi, eða ekki verið látið hlaðast inn á rafgeyminn í 3-4 mín. áður en startað er en það var það sem C menn gerðu og bíllinn tók strax við sér. Ekki verður séð að C menn hafi unnið óeðlilega að viðgerðinni á neinn hátt og engin leið fyrir þá að meta ástand vélarinnar með tilliti til brennslu en bíllinn var ógangfær þegar hann kemur í C. Í framhaldi af ofansögðu þá er kröfum eiganda hafnað.“

## VI

### Athugasemdir álitsbeiðanda

Í athugasemdum álitsbeiðanda kemur m.a. fram að hann telur að starfsmenn C hafi átt að vera ljóst að þeir þyrftu að taka upp alla vélina til að bilanagreina hana fyllilega þannig að möguleiki væri á fullnaðarviðgerð. Hafi þeim borið skylda til samkvæmt þjónustukaupalögum að greina sér fyrir því að sú viðgerð sem þeir framkvæmdu kynni ekki að vera fullnaðarviðgerð á vélinni. Allir fagmenn viti þegar gömul vél sé opnuð þurfi bilanagreining að vera tæmandi og viðgerð fullnustuviðgerð. Þá rekur álitsbeiðandi sönnunarstöðu aðila varðandi það hvernig olíubrunanum í bifreiðinni sé háttað. Á þeim tíma sem hann hafi farið með bifreiðina í viðgerð hafi hann ekki haldið fram að bifreiðin brenndi ekki olíu, en í C hafi ekki verið um það spurt og ekkert um það rætt. Álitsbeiðandi segir að sér hafi enda ekki verið skylt að greina frá olíubruna þegar hann kom með bifreiðina til viðgerðar.

## VII

### Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og B falli undir valdsvið nefndarinnar, sbr. lög 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. Ágreiningur aðila fellur undir lög nr. 42/2000 um þjónustukaup, sbr. 1. gr. þeirra laga.

Við afgreiðslu þessa máls hefur kærunefndin leitað aðstoðar sérfróðs aðila samkvæmt heimild í 2. mgr. 4. gr. reglugerðar nr. 766/2006.

Eins og að framan er rakið er bifreið sú sem ágreiningur aðila varðar fyrst skráð 7. desember 2000. Álitsbeiðandi segist hafa fest kaup á henni 8. mars sl. Var bifreiðin því rúmlega 9 ára þegar hann eignaðist hana. Samkvæmt því sem fram kemur í álitsbeiðni óskaði álitsbeiðandi eftir viðgerð á bifreiðinni 25. mars 2010 vegna gangtruflana og segir hann bifreiðina hafa verið gangfæra þegar hann kom með hana til C. Á þessum tíma hafði bifreiðinni verið ekið rúmlega 116.000 km. Þegar álitsbeiðandi bað um viðgerðina sýnist í engu hafa verið getið um að bifreiðin brenndi olíu óeðlilega mikið eða olíubruni í vél hafi verið til umræðu með einhverjum hætti. Kemur enda fram í athugasemdum álitsbeiðanda að bifreiðin hafi ekki fram að því að viðgerðin var framkvæmd eytt eða brennt meiri olíu en tíðkist með gamlar bifreiðir.

Bifreiðinn var þjöppumæld og reyndist engin þjöppun vera á einum strokki vélarinnar. Heddið var þá tekið af og í ljós kom að útblástursventlar á þjöppulausa strokknum voru brunnir. Af gögnum málsins má ráða að haft hafi verið samband við álitsbeiðanda eins og eðlilegt og skylt var, sbr. ákvæði 4. og 6. gr. þjónustukaupalaga, og honum tjáð hvað í ljós hefði komið um ástæður gangtruflana í vélinni og að álitsbeiðandi hafi samþykkt að viðgerð á þeirri bilun færi fram. Álitsbeiðanda var og bent á að rétt væri að skipta um tímareim og að hjólabíl væri ekki rétt. Álitsbeiðandi samþykkti hins vegar ekki að skipt yrði um tímareim, enda þótt vanræksla á slíkri lagfæringu geti haft í för með sér alvarlegar afleiðingar. Bendir það til þess að álitsbeiðandi hafi viljað takmarka viðgerðina við það sem olli gangtruflunum og að ekki yrði meira gert við bifreiðina en sú þörf krefði. Ekki er annað upplýst en að eftir viðgerðina hafi gangtruflanirnar sem slíkar verið úr sögunni. Kærunefndin fær ekki betur séð en að C hafi staðið með réttum hætti og í samræmi við ákvæði þjónustukaupalaga að þeirri viðgerð sem álitsbeiðandi samþykkti að færi fram. Rétt er að geta þess að ekki kemur fram í álitsbeiðni að álitsbeiðandi telji að sú viðgerð sem framkvæmt var hafi verið dýrari en efni stóðu til.

Eftir því sem kærunefndin skilur best byggir álitsbeiðandi aðalkröfu sína um að fá viðgerðarkostnaðinn endurgreiddan á því að starfsmönnum C hafi verið ljóst eða mátt vera ljóst á þeim tíma sem þeir lagfærðu gangtruflanirnar í vél bifreiðarinnar að um bilun væri að ræða í neðri hluta vélarinnar sem orsakaði það að hún brenndi smurolíunni. Hann hafi ætlast til þess og gert ráð fyrir að viðgerð C væri fullnaðarviðgerð á vélinni en nauðsynleg viðgerð til þess að koma í veg fyrir olíubrunann sé svo kostnaðarsöm að hún borgi sig ekki. Um þetta hefðu starfsmenn C átt að láta sig vita sem þeir hafi ekki gert og því eigi hann rétt á því að fá endurgreidda þá viðgerð sem framkvæmd var.

Eins og getið er að framan liggur ekkert fyrir um það að álitsbeiðandi hafi getið um það þegar hann kom með bifreiðina til viðgerðar að hún brenndi olíu enda kemur fram hjá álitsbeiðanda sjálfum að hann hafi talið á þessum tíma að olíubruni í vél bifreiðarinnar væri ekki óeðlilegur. Kærunefndin álitur að eins og samskiptum álitsbeiðanda og viðgerðarmanna í C var háttað hafi álitsbeiðandi ekki mátt búast við því

að viðgerðarmennirnir könnuðu sérstaklega að eigin frumkvæði hvort bifreiðin brenndi olíu meira en eðlilegt væri og hafa ber í huga að álitsbeiðandi gaf þeim takmarkað umboð til viðgerða á bifreiðinni eins og að framan er rakið en það ekki um að hvaðeina yrði skoðað sem kynni að vera að vélinni og þarfnast lagfæringar. Kærunefndin álitur samkvæmt framansögðu að viðgerðarmennirnir verði af þessum ástæðum ekki sakaðir um vanrækslu í starfi í skilningi þjónustukaupalaga.

Ekki er upplýst hver ástæða olíubrunans er eða hvað muni í raun kosta að koma í veg fyrir hann þótt við því megi búast að sú viðgerð sé kostnaðarsöm og vera kunní að hún svari ekki kostnaði og það leiði til þess að viðgerðin sem framkvæmd var komi álitsbeiðanda ekki að gagni af þeim sökum. En eins og aðstæður voru er það álit kærunefndarinnar að starfsmönnum C hafi ekki mátt vera ljóst að svo kynni að fara þegar þeir framkvæmdu viðgerðina fyrir álitsbeiðanda, sbr. ákvæði 1. og 2. mgr. 6. gr. þjónustukaupalaga. Rétt er að taka fram að eins og kröfugerð og málatilbúnaði álitsbeiðanda er háttáð tekur kærunefndin enga afstöðu til þess hvort vera kunní eða ekki að viðgerð sú sem framkvæmd var á bifreið álitsbeiðanda hafi haft áhrif á olíubrennslu bifreiðarinnar en ekki er að sjá að álitsbeiðandi haldi því fram.

Samkvæmt öllu því sem að framan segir er annað óhjákvæmilegt en að hafna kröfum álitsbeiðanda.

## VIII

### Álitsorð

Kröfum álitsbeiðanda, A, er hafnað.

---

Friðgeir Björnsson  
formaður

---

Guðrún Björk Bjarnadóttir

---

Hildigunnur Hafsteinsdóttir