

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 20. janúar 2021 í máli nr. 74/2020

Kærunefndina skipa í þessu máli Hildur Ýr Viðarsdóttir lögmaður, Ívar Halldórsson lögfræðingur og Jón Rúnar Pálsson lögmaður.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 30. júlí 2020 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings um þjónustu sem keypt var af Y, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili telur að varnaraðili hafi framkvæmt viðgerð á bifreiðinni án samþykkis og án árangurs. Krefst sóknaraðili endurgreiðslu viðgerðarkostnaðarins að fullu, auk endurgreiðslu á kostnaði við að láta draga bifreiðina að verkstæði varnaraðila, alls 65.718 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 5. ágúst 2020, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Andsvör varnaraðila bárust til nefndarinnar þann 27. ágúst 2020. Sóknaraðili sendi nefndinni athugasemdir við andsvör varnaraðila sem bárust þann 29. ágúst árið 2020. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, reikningur vegna þjónustu varnaraðila, dags. 28. júlí 2020, afrit af skriflegum samskiptum milli sóknaraðila og varnaraðila og myndir af vél bifreiðarinnar.

Með bréfi, dags. 12. október 2020, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Í kvörtun kemur fram að sóknaraðili hafi farið með bifreið sína til skoðunar hjá varnaraðila þar sem EPC ljós hafi blikkað og bensíngjöfin hafi hætt að virka á handahófskenndum tímum. Í reikningi varnaraðila, dags. 28. júlí 2020, kemur fram að framkvæmd hafi verið bilanagreining í tölvu og að skipt hafi verið um þrjú kerti og háspennukefli. Heildarkostnaður var að fjárhæð 50.718 krónur sem sóknaraðili greiddi.

Sóknaraðili telur að varnaraðili hafi framkvæmt þjónustuna án samþykkis og án þess að bifreiðin hafi verið lagfærð. Krefst sóknaraðili fullrar endurgreiðslu auk endurgreiðslu að fjárhæð 15.000 krónur vegna kostnaðar við að koma bifreiðinni að verkstæði varnaraðila. Varnaraðili telur að hafna beri kröfum sóknaraðila.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili kveðst hafa óskað sérstaklega eftir því að haft yrði samband við hann áður en viðgerð færi fram eða íhlut yrði skipt út svo sóknaraðili gæti veitt samþykki sitt. Varnaraðili féllst á það að sögn sóknaraðila. Í kjölfarið var hringt í sóknaraðila og honum tilkynnt að viðgerð væri lokið. Sóknaraðili segist hafa talið kostnaðinn sanngjarnan í fyrstu og var bifreiðin sótt.

Við akstur kveðst sóknaraðili hins vegar hafa lent í því að bensíngjöfin hætti allt í einu að virka að nýju sem hafi næstum valdið slysi. Varnaraðili hafi því ekki gert við það sem amaði að bifreiðinni. Sóknaraðili hafði í kjölfarið samband við varnaraðila þar sem hann fékk þær upplýsingar að ef frekari viðgerð færi fram fæli það í sér aukinn kostnað. Telur sóknaraðili að kostnaðurinn sé óeðlilega mikill og að viðgerðin hafi verið framkvæmd án samþykkis og án árangurs. Sóknaraðili segir að varnaraðili hafi fullyrt að verkstæðið gæti veitt sömu þjónustu og umboðsaðili bifreiðarinnar en á lægra verði. Var það að sögn sóknaraðila ástæða þess að hann lét draga bifreiðina á verkstæði varnaraðila. Sóknaraðili krefst endurgreiðslu vegna kostnaðar sem hann kveðst hafa orðið fyrir vegna þessa að fjárhæð 15.000 krónur.

3.2. Andsvör varnaraðila

Varnaraðili bendir á að töluverðar gangtruflanir hafi komið í ljós í vél bifreiðarinnar sem raktar voru til kerta og háspennukeflis. Til þess að geta fengið nákvæman aflestur í tölvu hafi þurft að lagfæra gangtruflanirnar. Að sögn varnaraðila var sóknaraðili upplýstur um kostnaðinn í síma og veitti samþykki sitt áður en skipt var um kerti og háspennukefli. Sóknaraðila hafi einnig verið veittar upplýsingar um að ekki væri hægt að halda bilanagreiningunni áfram nema með því að skipta þessum íhlutum út. Í kjölfarið var bifreiðin prufuð og virtist í lagi að sögn varnaraðila. Var hún því afhent sóknaraðila.

Síðar hafi sóknaraðili haft samband og tilkynnt að bifreiðin hafi bilað. Varnaraðili hafi því sótt bifreiðina á eigin kostnað og lesið af bifreiðinni. Við aflestur hafi komið í ljós sambandsleysi milli spjaldhúss og inngjafar og var óskað eftir samþykki sóknaraðila fyrir frekari viðgerð. Sóknaraðili samþykkti ekki frekari viðgerð og sótti bifreiðina.

Varnaraðili bendir á að um tvær aðskildar bilanir hafi verið að ræða, bilun í kertum og háspennukefli og svo milli spjaldhúss og inngjafar. Telur varnaraðili að ef bifreiðin hefði fengið fullnægjandi viðhald hefði verið búið að skipta um kerti og kertapræði og bilunin ekki átt sér stað.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Sóknaraðili ítrekar í athugasemdum sínum við andsvör varnaraðila að honum hafi ekki verið veittar upplýsingar símleiðis um kostnað eða veitt samþykki fyrir viðgerðinni.

IV

Niðurstaða

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa sem hvoru tveggja tóku gildi þann 1. janúar 2020.

Sóknaraðili óskaði eftir þjónustu varnaraðila vegna bilana sem upp höfðu komið í bifreið sóknaraðila. Bifreiðin bilaði aftur með sambærilegum hætti skömmu eftir að viðgerð var lokið af hálfu varnaraðila. Sóknaraðili telur að viðgerðin hafi verið ófullnægjandi. Ákvæði 9. gr. þkpl. fjallar um galla á þjónustu og er svohljóðandi:

„9. gr. Seld þjónusta telst gölluð ef:

1. árangur af unnu verki stenst ekki kröfur skv. 4. gr. eða seld þjónusta viku 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 ósanngjarnnt af neytanda að bera fyrir sig gallann.“

Í frumvarpi til þkpl. segir um 5. tölul. 1. mgr. 9. gr. þkpl. að notagildi þjónustu verði að svara til þess sem seljandi hefur lofað eða er með rétti áskilið af neytanda, enda uppfylli hún eðlilegar kröfur. Við það mat getur verð þjónustunnar skipt máli og hvaða upplýsingar seljandi hefur gefið.

Að sögn sóknaraðila lýstu bilanir bifreiðarinnar sér þannig að EPC ljós hafi blikkað og bensíngjöfin stundum hætt að virka án fyrirvara. Varnaraðili kveðst hins vegar hafa orðið var við gangtruflanir í bifreiðinni þegar hún var skoðuð, sem voru ekki lengur til staðar eftir að varnaraðili hafði skipt út þremur kertum og háspennukefli. Samkvæmt bilanagreiningu varnaraðila stafaði seinni bilunin af ótengdu vandamáli vegna sambandsleysis milli spjaldhúss og inngjafar en að sögn sóknaraðila var hins vegar farið með bifreiðina í viðgerð í upphafi vegna bilunar í bensíngjöf bifreiðarinnar.

Af gögnum málsins verður ekki ráðið um hvað var rætt milli sóknaraðila og varnaraðila áður en viðgerðin fór fram. Ekki verður þó annað séð en að þörf hafi verið á að skipta út kertum og háspennukefli í bifreiðinni. Þá verður ekki séð að aðferð varnaraðila við bilanagreininguna, með því að byrja á að lagfæra bilun bifreiðarinnar sem fólst í þörf á að skipta út kertum og háspennukefli, hafi verið óeðlileg miðað við aðstæður. Af gögnum málsins verður hins vegar ráðið að EPC ljósið og gangtruflanir bifreiðarinnar hafi ekki verið enn til staðar eftir viðgerðina og að viðgerðin hafi í fyrstu verið talin fullnægjandi. Með hliðsjón af framangreindu verður ekki fallist á það með sóknaraðila að hann hafi sýnt fram á að þjónustan hafi verið haldin galla í skilningi 9. gr. þkpl.

Samkvæmt reikningi frá varnaraðila, dags. 28. júlí 2020, greiddi sóknaraðili alls 50.718 krónur fyrir þjónustuna sem fólst í bilanagreiningu, skipti á þremur kertum og skipti á háspennukefli. Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða sér að fullu þar sem sóknaraðili hafi ekki samþykkt viðgerðina og kostnaðurinn hafi verið óeðlilega hár.

Af gögnum málsins verður ekki ráðið að málsaðilar hafi rætt um verð fyrir þjónustuna eða hvað átti að felast í þjónustunni að undanskilinni bilanagreiningu. Í 28. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup (þkpl.) er fjallað um verðlagningu í þjónustukaupum þegar aðilar hafa ekki samið um verð. Ákvæðið er svohljóðandi:

„28. gr.

Hafi ekki verið samið um verð fyrir keypta þjónustu skal neytandi greiða það verð sem telja má sanngjarnnt með hliðsjón af því hve vinnan er mikil og hvers eðlis hún er.“

Í ákvæðinu felst að ef aðilar hafa ekki samið um verð skuli greiða það verð sem telja má sanngjarnnt. Ef samið er um vinnu verks miðað við ákveðinn tímafjölda eða verðið er ákveðið miðað við efniseiningu ræðst verðið af því hversu margir tímar voru í raun unnir

eða hversu mikið efni var notað. Við mat á því hvort efnismagn og tímafjöldi séu hæfileg ber að miða við hvað yfirleitt tíðkast þegar sambærileg þjónusta er innt af hendi. Með hliðsjón af gögnum málsins telur kærunefndin að sóknaraðila hafi ekki tekist að sýna fram á að varnaraðili hafi krafist of hárrar greiðslu fyrir þjónustuna.

Sóknaraðili hefur einnig krafist greiðslu að fjárhæð 15.000 krónur vegna kostnaðar við að láta draga bifreiðina að verkstæði varnaraðila. Sóknaraðili hefur ekki lagt fram gögn sem sýna fram á að sóknaraðili hafi orðið fyrir fjárhagslegu tjóni, vegna flutnings bifreiðarinnar, og að tjónið sé að rekja til varnaraðila. Er nefndinni ekki annað fært en að hafna þeirri kröfu sóknaraðila.

V Úrskurðarorð

Kröfum sóknaraðila, X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson