

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 12. febrúar 2021 í máli nr. 105/2020

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 7. október 2020 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings í viðskiptum við fyrirtækið Y, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili telur að þjónusta varnaraðila hafi verið haldin galla og valdið honum tjóni. Sóknaraðili krefst aðallega skaðabóta að fjárhæð 988.816 krónur en til vara skaðabóta auk afsláttar, alls að fjárhæð 674.408 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 7. október 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 14. október árið 2020. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar og andsvara varnaraðila, afrit af reikningi fyrir þjónustu varnaraðila og staðfesting á greiðslu fyrir þjónustuna, afrit af reikningi vegna viðgerðar á bifreið sóknaraðila hjá fyrirtækinu Z, afrit af skriflegum samskiptum milli sóknaraðila og varnaraðila, svo og afrit af skriflegum samskiptum milli sóknaraðila og starfsmanns fyrirtækisins Z.

Með bréfi, dags. 27. nóvember 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, af gerðinni Land Rover Discovery, árgerð 2005, til varnaraðila í viðhaldsþjónustu. Fólst þjónustan í smurningu bifreiðarinnar auk þess sem sóknaraðili kveðst hafa óskað eftir skoðun varnaraðila á leka sem hafði borist neðan úr bifreiðinni í nokkra mánuði. Samkvæmt reikningi vegna þjónustunnar, dags. 30. apríl 2020, var sjálfskipting bifreiðarinnar skoluð með „Toptec 1800“ vökva, skipt um olúþönnu í sjálfskiptingu og sjálfskiptisíu, svo og skipt um hólk utan um rafmagnstengi í skiptingunni. Sóknaraðili greiddi alls 98.978 krónur fyrir þjónustuna.

Sóknaraðili kveðst ekki hafa tekið eftir neinu óvenjulegu við bifreiðina að lokinni viðgerð að undanskildum smá leka af og til sem barst neðan úr bifreiðinni. Nokkru síðar hafi bifreiðin farið að hökta og erfitt var að skipta um gíra. Vandamálið hafi svo ágerst með tímanum en sóknaraðili kveðst fyrst ekki hafa tengt það við viðgerð varnaraðila. Um miðjan júní árið 2020 fór sóknaraðili með bifreiðina aftur til varnaraðila í skoðun þar sem starfsmaður staðfesti að sögn sóknaraðila að sjálfskipting bifreiðarinnar væri biluð. Í kjölfarið fór sóknaraðili með bifreiðina í skoðun hjá fyrirtækinu Z þar sem orsök bilunarinnar var talin skemmdur „converter“. Sóknaraðili afhenti fyrirtækinu bifreiðina í

viðgerð þann 29. júlí árið 2020 og lauk henni þann 19. ágúst. Við nánari skoðun viðgerðaraðila kom í ljós að sjálfskipting bifreiðarinnar var ónýtt vegna þess að vökvi hafði lekið inn í skiptinguna. Varð því að skipta um sjálfskiptinguna og vatnskassa bifreiðarinnar. Sóknaraðili greiddi 729.838 krónur fyrir viðgerðina.

Sóknaraðili hafði samband við varnaraðila þann 12. ágúst 2020 og tilkynnti um bilunina og þá viðgerð sem þurfti að framkvæma. Varnaraðili hefur hafnað því að orsök bilunarinnar megi rekja til þjónustu varnaraðila þann 30. apríl.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili telur að starfsmenn varnaraðila hafi annað hvort valdið auknum leka frá bifreiðinni með handvömm eða sýnt af sér verulega vanrækslu með því að hafa látið vera að gera við lekann með þeim afleiðingum að lekinn varð meiri og eyðilagði að endingu sjálfskiptingu bifreiðarinnar. Telur sóknaraðili að starfsmenn varnaraðila hafi mátt verða varir við leka þegar olúpannan var fjarlægð og borið að tilkynna sóknaraðila um lekann svo unnt yrði að forðast frekara tjón. Bendir sóknaraðili á að leki af þessu magni hljóti að hafa verið sýnilegur hjá skrúfunni undir pönnunni, enda hafi lekinn verið til staðar fyrir og eftir viðgerðina. Þá gætu starfsmenn varnaraðila hafa gert margvísleg mistök, s.s. að festa pönnuna ekki réttilega, nota ranga vökva eða olíu, skipt um rangar síur, ekki gengið rétt frá snúrum við vatnskassa eða annað. Sóknaraðili telur að osakasamband hafi verið milli viðgerðar varnaraðila og lekans, sem hafi ágerst í kjölfar viðgerðarinnar og leitt til þess að skipta varð um sjálfskiptinguna og vatnskassann. Telur sóknaraðili að tilviljun gæti ekki hafa valdið því að svo mikil aukning á lekanum komi strax í kjölfar slíkrar viðgerðar.

Sóknaraðili telur að þjónusta varnaraðila hafi verið haldin galla og krefst þess aðallega að varnaraðila verði gert að greiða honum skaðabætur alls að fjárhæð 988.816 krónur. Þar af endurgreiðslu viðgerðarkostnaðar varnaraðila að fjárhæð 98.978 krónur og endurgreiðslu fyrir viðgerð á bifreiðinni af hálfu fyrirtækisins Z, að fjárhæð 729.838 krónur, auk skaðabóta vegna óbeint tjón vegna afnotamissi bifreiðarinnar í níu daga, alls 90.000 krónur, og kostnað vegna fjarvista frá störfum við að keyra og sækja bifreiðina í viðgerð á Selfossi, alls 4,5 klukkustundir eða 50.000 krónur.

Sóknaraðili krefst þess til vara að honum verði veittur afsláttur sem nemur 414.408 krónum auk greiðslu skaðabóta vegna óbeins fjártjóns að fjárhæð 160.000 krónur.

3.2. Andsvör varnaraðila

Varnaraðili tekur fram að skipt hafi verið um olíu, olúpönnu og síu í sjálfskiptingu bifreiðarinnar. Slík viðgerð sé með öllu óháð þeirri bilun sem kom síðar upp í sjálfskiptingunni. Bendir varnaraðili á að orsök þeirrar bilunar megi rekja til sjálfskiptikælis bifreiðarinnar sem starfsmenn varnaraðila hafi hvergi komið nálægt. Líkt og niðurstaða Z beri með sér hafi kælirinn verið byrjaður að smita innan frá, að öllum líkindum vegna tæringar eða sprungu. Olúkælirinn sé innbygður í vatnskassann og umlukinn kælivatni vélarinnar. Lekinn hafi því ekki verið sýnilegur utanfrá líkt og sóknaraðili haldi fram og ekki hefði verið unnt að koma auga á slíkann leka við þá viðgerð sem framkvæmd var af starfsmanni varnaraðila. Sá leki sem sóknaraðili vísar til að hafi verið til staðar fyrir viðgerð varnaraðila, geti ekki verið sami leki og sá sem síðar olli bilun bifreiðarinnar. Varnaraðili tekur fram að ekkert bendi til þess að bilunina megi rekja til þjónustu varnaraðila. Telur varnaraðili að bilunin sé ekki af mannavöldum og ekki óeðlileg fyrir 14 ára gamla bifreið sem hefur verið ekin yfir 250.000 km. Þá tekur

varnaraðili fram að sóknaraðili hafi fengið þá þjónustu sem óskað var eftir, þ.e. skipti á olíu og síu í sjálfskiptingu bifreiðarinnar og þjónustan hafi ekki verið haldin galla.

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 fór með bifreið sína í smurningu og viðgerð hjá varnaraðila þann 30. apríl árið 2020. Þar var af hálfu starfsmanna varnaraðila skipt um olúpönnu í sjálfskiptingu bifreiðarinnar og einnig skipt um sjálfskiptisíu og hólk utan um rafmagnstengi í skiptingunni. Þá var sjálfskipting bifreiðarinnar skoluð með „Toptec 1800“ vökva. Nokkru síðar kveðst sóknaraðili hafa orðið var við bilun í bifreiðinni sem var staðfest af varnaraðila í júní árið 2020. Viðgerð fór fram á bifreiðinni frá 29. júlí til 19. ágúst árið 2020 af hálfu fyrirtækisins Z. Sóknaraðili telur að þjónusta varnaraðila þann 30. apríl 2020 hafi verið haldin galla og valdið þeirri bilun sem kom upp í bifreiðinni í júní sama ár.

Ákvæði 9. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup (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 víkur 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 ósanngjarnt af neytanda að bera fyrir sig gallann.“

Í kvörtun sinni tekur sóknaraðili fram að leki hafi borist neðan úr bifreiðinni í nokkra mánuði fyrir viðgerðina og einnig eftir viðgerðina. Sóknaraðili telur að þjónusta varnaraðila hafi verið haldin galla sem varð til þess að leki frá bifreiðinni hafi aukist. Megi þannig rekja það til varnaraðila að skipta varð um sjálfskiptingu og vatnskassa bifreiðarinnar. Þá hafi starfsmenn varnaraðila mátt verða varir við leka þegar olúpannan var fjarlægð úr bifreiðinni. Hafi starfsmönnum borið að tilkynna sóknaraðila um lekann svo unnt yrði að forðast frekara tjón.

Samkvæmt bilanagreiningu starfsmanns Z, sem greint er frá í tölvupósti til sóknaraðila þann 18. ágúst árið 2020, er bilun bifreiðarinnar lýst þannig að bifreiðin hafi komið til skoðunar vegna víbrings sem var talinn stafa af bilun í „converter“. Þegar unnið hafi verið að því að fjarlægja þann íhlut hafi komið í ljós að „það sé raki eða svolítið vatn á

ski[p]tingunni, ef bíllinn hefur ekki farið í vatn þá er eina leiðin að sjál[f]ski[p]ti kælinn sem er inní vatnskassanum sé byrjaður að leka, það sést ekkert utanfrá og þetta var það lítið að ekki var það greinilegt á kvarða en sást mjög vel þegar pannann var komin undan“.

Að sögn sóknaraðila varð hann ekki var við bilun í bifreiðinni fyrr en nokkru eftir að starfsmenn varnaraðila unnu við bifreiðina, að undanskildum þeim leka sem sóknaraðili hafði einnig orðið var við áður en starfsmenn varnaraðila unnu við bifreiðina. Síðar hafi bifreiðin farið að hökta og skiptingin ekki virkað eðlilega. Sú bilun hafi svo aukist og versnað með tímanum allt þar til bifreiðin fór í viðgerð í lok júlí árið 2020.

Af gögnum málsins verður ekki ráðið með vissu að sá leki, sem olli bilun bifreiðarinnar, hafi verið til staðar eða verið sýnilegur þegar olíupannan var fjarlægð í apríl árið 2020. Verður ekki séð að rekja megi þá bilun sem kom upp í bifreiðinni, með þeim afleiðingum að skipta varð um sjálfskiptingu og vatnskassa, til þjónustu varnaraðila. Kröfum sóknaraðila um skaðabætur og afslátt er því hafnað.

V

Úrskurðarorð

Kröfum sóknaraðila, X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson