

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 4. júní 2020 í máli nr. 6/2020

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 15. mars 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 krafist hærrí greiðslu fyrir þjónustuna en aðilar hafi samið um í kjölfar munnlegs tilboðs varnaraðila. Tilboð varnaraðila var að sögn sóknaraðila að fjárhæð 35.000 krónur en að viðgerð lokinni krafðist varnaraðili greiðslu að fjárhæð 51.240 króna. Gerir sóknaraðili þá kröfu fyrir kærunefndinni að varnaraðila verði gert að endurgreiða sér 16.240 krónur. Sóknaraðili telur að þjónusta varnaraðila hafi verið haldin galla og krefst greiðslu skaðabóta úr hendi varnaraðila vegna þess tjóns sem hann telur að galli á þjónustunni hafi valdið honum. Krefst sóknaraðili endurgreiðslu kostnaðar við bilanagreiningu bifreiðarinnar að fjárhæð 6.976 krónur, endurgreiðslu kostnaðar vegna viðgerðar af hálfu þriðja aðila að fjárhæð 25.715 krónur auk greiðslu fyrir vinnutap og útlagðan kostnað að fjárhæð 25.000 krónur.

Varnaraðili hafnar kröfum sóknaraðila. Að sögn varnaraðila var ekki gefið tilboð í þjónustuna og fullnægjandi úrbætur á meintum galla hafi þegar farið fram.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 23. mars 2020, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar innan tveggja vikna í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Andsvör varnaraðila bárust til nefndarinnar þann 24. mars 2020. Þann 31. mars 2020 var sóknaraðila boðið að senda nefndinni athugasemdir vegna andsvara varnaraðila. Sóknaraðili sendi nefndinni athugasemdir þann 9. apríl 2020. Varnaraðila var boðið að senda inn frekari andsvör vegna athugasemda sóknaraðila þann 16. apríl innan viku frá dagsetningu bréfsins. Frekari andsvör bárust ekki frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, reikningur vegna skoðunar varnaraðila á bifreiðinni, dags. 30. október 2019, staðfesting á greiðslu fyrir þjónustu varnaraðila, dags. 31. október 2019, bilanagreining og reikningur vegna bilanagreiningarinnar af hálfu bifvélaverkstæðis Toyota, umboðsaðila framleiðanda bifreiðarinnar hér á landi, dags. 25. nóvember 2019, reikningur vegna viðgerða bifvélaverkstæðisins BJB pústþjónustu, dags. 16. desember 2019, ásamt fimm myndum af undirvagni bifreiðarinnar.

Með bréfi, dags. 22. maí 2020, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili fór með bifreið sína, af gerðinni Toyota Land Cruiser, í skoðun hjá varnaraðila vegna fyrirhugaðrar viðgerðar á pústi bifreiðarinnar þann 30. október 2019. Sóknaraðili kveðst í kjölfar skoðunarinnar hafa óskað eftir munnlegu tilboði í viðgerðina og gaf varnaraðili upp verðið 35.000 krónur að sögn sóknaraðila. Með viðgerðinni átti að skipta um hljóðkút og lagfæra púst sem lá að kútnum.

Þegar viðgerð á bifreiðinni var lokið þann 31. október 2019 krafðist varnaraðili greiðslu að fjárhæð 51.240 króna sem sóknaraðili kveðst hafa greitt tilneyddur svo hann fengi bifreið sína afhenta úr viðgerð. Sóknaraðili segir að strax eftir viðgerð hafi hann orðið var við hávaða eða hringl frá pústinu. Hafði hann því samband við varnaraðila sem féllst á að skoða og lagfæra bifreiðina. Sú lagfæring bar ekki árangur að sögn sóknaraðila. Hafði sóknaraðili því að eigin sögn samband við lögmann sem benti honum á að óska eftir úttekt óháðs aðila á þjónustu varnaraðila og gefa varnaraðila í kjölfarið færi á að bæta úr gallanum. Fór sóknaraðili í kjölfarið með bifreiðina í skoðun hjá BJB pústþjónustu og bilanagreiningu til umboðsaðila framleiðanda bifreiðarinnar hér á landi þann 25. nóvember 2019. Greiddi sóknaraðili 6.976 krónur fyrir bilanagreininguna. Sóknaraðili hafði svo aftur samband við varnaraðila en segir varnaraðila hafa haldið því fram að skipta þurfi um aftari kút í bifreiðinni sem sóknaraðila beri að greiða fyrir, en sóknaraðili neitaði því. Varnaraðili óskaði þrátt fyrir það eftir því að fá að skoða og gera við bifreiðina sem hann hafi gert. Sóknaraðili segir að seinni viðgerð varnaraðila hafi ekki verið fullnægjandi og krafðist aftur úrbóta af hálfu varnaraðila sem varnaraðili neitaði. Leitaði sóknaraðili því til annars verkstæðis sem framkvæmdi viðgerð á bifreiðinni og greiddi sóknaraðili samkvæmt framlögðum gögnum 21.612 krónur þann 16. desember 2019.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili kveðst hafa samþykkt að greiða 35.000 krónur fyrir viðgerðina samkvæmt munnlegu tilboði varnaraðila en ekki 51.240 krónur. Telur sóknaraðili að varnaraðila hafi borið að tilkynna sér um aukinn kostnað og óska eftir samþykki sínu fyrir kostnaðinum áður en viðgerðinni var haldið áfram. Krefst sóknaraðili þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða sér 16.240 krónur til samræmis við munnlegt tilboð varnaraðila.

Sóknaraðili telur að þjónusta varnaraðila hafi verið haldin galla. Þá hafi varnaraðila ekki tekist að lagfæra bifreiðina þrátt fyrir tvær tilraunir til úrbóta. Við framkvæmd verksins hafi varnaraðili m.a. skorið í burtu „flángsinn“ til að fá varahluti varnaraðila til að passa í bifreiðina. Varnaraðili hafi neitað að bæta úr galla á þjónustunni að fullu og því hafi sóknaraðili þurft að leita til annars verkstæðis til að fá bætt úr gallanum. Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði honum gjald vegna bilanagreiningar umboðsaðila að fjárhæð 6.976 krónur og viðgerðarkostnað vegna viðgerðar annars verkstæðis að fjárhæð 21.612 krónur. Sóknaraðili krefst þess einnig að varnaraðili greiði honum 25.000 krónur í skaðabætur vegna fjárhagslegs tjóns sökum vinnutaps og útlagðs kostnaðar.

3.2. Andsvör varnaraðila

Varnaraðili kveðst ekki hafa gefið sóknaraðila tilboð í viðgerðina heldur reynt að veita upplýsingar um hugsanlegan kostnað eftir skoðun á bifreiðinni. Sóknaraðili hafi beðið um upplýsingar um lægsta mögulega kostnað sem varnaraðili sagði vera í kringum 35.000 krónur, þ.e. 21.634 krónur fyrir hljóðkút og um það bil ein klukkustund í vinnu sem væri 11.311 krónur. Hins vegar hafi varnaraðili sagt að hann geti ekki sagt hver kostnaðurinn verði vegna festinga og upphengja. Samkvæmt reikningi var sóknaraðili krafinn um

greiðslu að fjárhæð 35.660 krónur fyrir hljóðkút og vinnu en fyrir aðra liði hafi verið krafist greiðslu að fjárhæð 15.580 krónur. Varnaraðili hafnar kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu hluta viðgerðarkostnaðar.

Varnaraðili telur að hann hafi bætt úr öllum þeim annmörkum sem gætu hafa verið til staðar eftir fyrstu viðgerð á bifreiðinni. Að sögn varnaraðila benti hann sóknaraðila í upphafi á að aftasta rör í pústkerfi bifreiðarinnar væri ónýtt og viðgerðin muni því ekki verða fullnægjandi nema þeim hluta verði einnig skipt út. Sóknaraðili hafi hins vegar viljað sleppa þeim hluta verksins vegna aukins kostnaðar sem það hefði í för með sér.

Nokkrum dögum eftir upphaflega viðgerð hafi sóknaraðili haft samband við varnaraðila og tilkynnt honum að pústið sláist í bifreiðina að aftan. Varnaraðili hafi skoðað bifreiðina og tilkynnt sóknaraðila í kjölfarið að ekki sé hægt að laga pústkerfi bifreiðarinnar með fullnægjandi hætti nema skipta um aftasta rörið, líkt og varnaraðili hafi sagt sóknaraðila áður. Sóknaraðili hafi enn neitað þeirri viðgerð vegna aukins kostnaðar og fólust úrbætur varnaraðila í því að breyta festingum til að festa rörið án kostnaðar fyrir sóknaraðila.

Nokkrum dögum síðar hafi sóknaraðili aftur haft samband og lagði nú fram bilanagreiningu þar sem staðfest var að pústið sláist í bifreiðina að aftan. Varnaraðili segist hafa ákveðið að skipta um aftasta hluta pústsins og laga festingar án kostnaðar fyrir sóknaraðila, líkt og sóknaraðila hafi verið ráðlagt að gera frá upphafi. Púst bifreiðarinnar hafi verið í lagi eftir þá viðgerð að sögn varnaraðila.

Varnaraðili segir að erfitt hafi verið að framkvæma viðgerðina þar sem sóknaraðili hafi ekki viljað fylgja leiðbeiningum um frekari viðgerð sem þörf var á til að viðgerðin væri fullnægjandi. Varnaraðili kveðst hafa lagfært bifreið sóknaraðila og lagt út efniskostnað og vinnu án þess að krefjast greiðslu fyrir. Telur varnaraðili að úrbæturnar hafi verið fullnægjandi og hafnar kröfum sóknaraðila.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila við andsvör varnaraðila

Sóknaraðili bendir í athugasemdum sínum á að samkvæmt skoðun tveggja óháðra aðila hafi ekki verið þörf á að skipta um aftara rör. Þá hafi varnaraðili ekki nefnt þörf á þeirri viðgerð fyrr en úrbætur voru reyndar í fyrra skiptið og eftir að galli á þjónustunni hafi verið greindur hjá umboðsaðila. Sóknaraðili telur að verkið hafi verið haldið galla óháð því hvort þörf hafi verið á að skipta um aftara rör þar sem varahlutir pössuðu illa og annmarkar hafi verið á þjónustunni. Vinnubrögðin hafi verið allt önnur á bifvéilverkstæðinu sem lagaði púst bifreiðarinnar að lokum. Segir sóknaraðili að varnaraðila hafi ekki tekist að bæta úr galla á þjónustunni heldur aðeins gert illt verra sem hafi sýnt sig í kostnaði við viðgerð þriðja aðila. Þá segir sóknaraðili að hann hafi ekki fengið upplýsingar um að varnaraðili hafi skipt um aftara púst í seinni tilraun sinni til úrbóta fyrr en í andsvörum varnaraðila til kærunefndarinnar.

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 fyrirhugaðrar viðgerðar á pústkerfi bifreiðar sóknaraðila. Sóknaraðili telur að varnaraðili hafi krafist hærri greiðslu fyrir þjónustuna en aðilar hafi samið um áður en viðgerð hófst. Krefst sóknaraðili þess að varnaraðila verði gert að greiða sér 16.240 krónur sem svarar til mismunar milli upphaflegs verðtilboðs, að fjárhæð 35.000 krónur, og þeirrar greiðslu sem hann var

krafinn um að viðgerð lokinni, alls 51.240 krónur. Þá telur sóknaraðili að þjónustan hafi verið haldin galla sem varnaraðila hafi ekki tekist að bæta úr með fullnægjandi hætti. Krefst sóknaraðili skaðabóta í formi endurgreiðslu kostnaðar sem hann varð fyrir vegna gallans, kostnaðar vegna bilanagreiningar þriðja aðila á bifreiðinni, endurgreiðslu á viðgerðarkostnaði sem greiddur var til annars bifvélaverkstæðis að fjárhæð 21.612 krónur svo og skaðabóta vegna vinnutaps og útlagðs kostnaðar að fjárhæð 25.000 krónur.

Sóknaraðili telur að varnaraðili hafi gert honum að greiða hærra verð fyrir þjónustuna en samið hafi verið um í upphafi. Krefst sóknaraðili endurgreiðslu á 16.240 krónum, sem er kostnaður umfram 35.000 krónur sem að sögn sóknaraðila var umsamið verð fyrir þjónustuna. Heildargreiðsla sóknaraðila var að fjárhæð 51.240 krónur. Engin gögn hafa verið lögð fram sem staðfesta að varnaraðili hafi gefið tilboð í verkið og hvílir sönnunarbyrði um það á sóknaraðila. Gegn mótmælum varnaraðila verður ekki fallist á að tilboð að fjárhæð 35.000 krónur hafi legið fyrir við stofnun viðskipta milli aðila.

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 sanngjarnt með hliðsjón af því hve vinnan er mikil og hvers eðlis hún er.“

Í ákvæðinu felst m.a. að 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.

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 vîkur 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 vîkur 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 gögnum málsins liggur fyrir bilanagreining frá umboðsaðila framleiðanda bifreiðarinnar hér á landi, dags. 25. nóvember 2019. Niðurstaða bilanagreiningarinnar var sú að hlíf yfir túrbínu hafi legið laus á milli vélar og grindar. Þá sé þúst bifreiðarinnar þétt en sá hluti þústsins sem hafi verið endurnýjaður passi mjög illa. Af gögnum málsins verður ráðið að þeir varahlutir sem notaðir voru við verkið hafi ekki hentað til verksins með fullnægjandi hætti. Með hliðsjón af framangreindu getur kærunefndin ekki annað en fallist á með sóknaraðila að þjónustan hafi verið haldin galla og tilraun til úrbóta hafi ekki borið árangur á þeim tíma sem bilanagreiningin fór fram, sbr. 5. tl. 1. mgr. 9. gr. þkpl.

Sóknaraðili krefst endurgreiðslu að fjárhæð 6.976 krónur vegna kostnaðar við bilanagreiningu bifreiðarinnar. Verður litið á þá kröfu sóknaraðila sem kröfu um skaðabætur samkvæmt 15. gr. þkpl. Ákvæðið er svohljóðandi:

„15. gr.

Verði neytandi fyrir tjóni vegna gallaðrar þjónustu á hann rétt til skaðabóta nema seljandi þjónustunnar sýni fram á að gallinn verði ekki rakinn til vanrækslu hans. Neytandi á einnig rétt til skaðabóta ef á hina seldu þjónustu skortir eitthvað sem telja má að áskilið sé.

Þessi grein á ekki við um bætur vegna líkams- og eignatjóns sem neytandi kann að verða fyrir.“

Sóknaraðili óskaði eftir bilanagreiningu í viðleitni sinni til að koma bifreiðinni í lag í kjölfar galla á þjónustu varnaraðila, eftir að varnaraðili hafði þegar gert tilraun til úrbóta án árangurs. Verður litið svo á að sóknaraðili hafi gripið til aðgerða sem hann taldi nauðsynlegar í því skyni að leita frekari úrbóta hjá varnaraðila eftir að úrbætur höfðu ekki tekist. Kærunefndin fellst því á kröfu sóknaraðila um að varnaraðila beri að endurgreiða honum kostnað vegna bilanagreiningarinnar að fjárhæð 6.976 krónur, sbr. 15. gr. þkpl.

Samkvæmt 1. mgr. 11. gr. þkpl. getur neytandi krafist þess að seljandi þjónustu bæti úr göllum á þjónustunni nema það valdi seljanda óhæfilega miklum kostnaði eða verulegu óhagræði. Ef seljandi bætir ekki úr galla innan hæfilegs frests er neytanda heimilt að láta bæta úr gallanum á kostnað seljanda þegar unnt er að bæta úr gallanum án óhóflegs kostnaðar.

Í fyrirliggjandi reikningi frá varnaraðila, vegna upphaflegrar viðgerðar á bifreið sóknaraðila, kemur fram að sóknaraðili greiddi fyrir vinnu við þústkerfi bifreiðarinnar, þúst, 3.0d hljóðkút, „[p]úst bracket“, efni, þúströr 2“ og 2,25“, suðu og skoðunargjald. Varnaraðili gerði tilraun til úrbóta á þjónustunni sem bar ekki árangur. Í kjölfar bilanagreiningar af hálfu umboðsaðila framleiðanda bifreiðarinnar gerði varnaraðili aðra tilraun til úrbóta. Við seinni úrbætur kveðst varnaraðili hafa skipt um aftasta hluta þústsins og lagað festingar. Sóknaraðili krefst endurgreiðslu úr hendi varnaraðila á þeim kostnaði sem hann greiddi í kjölfarið til þriðja aðila, BJB þústþjónustu, vegna frekari viðgerða á þústkerfi bifreiðarinnar eftir seinni tilraun varnaraðila til úrbóta. Samkvæmt fyrirliggjandi reikningi BJB þústþjónustu var krafist greiðslu fyrir kostnaðarliðina sérsníði á röri, sagablað, suðu, smurefni, förgun á efnum, zink spray á suðu, vinnu við þústkerfi og skoðunargjald.

Engin gögn hafa verið lögð fram sem staðreyna ástand bifreiðarinnar eftir að varnaraðili greip til úrbóta í seinna skiptið, áður en sóknaraðili leitaði til BJB þústþjónustu. Þá skýra gögn málsins ekki hvort sú viðgerð hafi falið í sér úrbætur á þjónustu varnaraðila eða hvort um frekari viðgerðir á þústkerfi bifreiðarinnar hafi verið að ræða, sem hefði þurft að framkvæma óháð galla á þjónustu varnaraðila í upphafi. Nefndin getur allt að einu ekki litið á kostnað vegna viðgerðar annars bifvéilverkstæðis

sem sönnun fyrir því að úrbætur seljanda hafi verið ófullnægjandi þegar nánari upplýsingar liggja ekki fyrir. Er nefndinni því ekki fært að fallast á þá kröfu sóknaraðila.

Sóknaraðili hefur einnig krafist greiðslu skaðabóta vegna fjárhagslegs tjóns sem hann telur sig hafa orðið fyrir vegna vinnutaps og útlagðs kostnaðar vegna galla á þjónustunni og tilrauna varnaraðila til úrbóta. Metur sóknaraðili tjón sitt á 25.000 krónur. Engin gögn hafa verið lögð fram til stuðnings þeirri kröfu sóknaraðila og engar frekari skýringar liggja fyrir um forsendur útreikningsins. Verður kærunefndin því að hafna þeirri kröfu sóknaraðila.

V

Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, 6.976 krónur.

Öðrum kröfum sóknaraðila er hafnað.

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt sóknaraðila.

Varnaraðila ber að greiða málskostnaðargjald að fjárhæð 15.000 krónur með vísan til 4. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru og þjónustukaupa.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson