

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 29. ágúst 2024 í máli nr. 138/2023

Kærunefndina skipa í þessu máli lögmennirnir Hildur Leifsdóttir, Hildur Ýr Viðarsdóttir og Jón Rúnar Pálsson.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 17. desember 2023 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings við fyrirtækið Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili telur að viðgerðarþjónusta varnaraðila hafi verið haldin galla og krefst þess að varnaraðili endurgreiði honum þann kostnað sem hann hafi greitt vegna viðgerðarinnar. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 22. desember 2023, óskaði kærunefndin eftir því að sóknaraðili myndi uppfæra kvörtun sína og leggja fram frekari gögn. Bárust kærunefndinni uppfærð kvörtun og gögn sóknaraðila 21. janúar og 5. febrúar 2024. Með tölvubréfi, dags. 8. febrúar 2024 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 4. mars 2024 og sóknaraðili lagði í kjölfarið fram athugasemdir við andsvörum varnaraðila þann 13. sama mánaðar. Frekari athugasemdir bárust ekki frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, afrit af tölvupóstum [...], dags. 1. desember 2021 og 17. janúar 2022, reikningur [...], dags. 17. febrúar 2022, ódagsett yfirlýsing [...] rekstraraðila fyrirtækisins [...], yfirlit úr ökutækjaskrá vegna bifreiðarinnar [...], yfirlit úr fyrirtækjaskrá vegna þrb. [...], reikningar vegna kaupa á varahlutum og öðrum vörum vegna viðgerðar á bifreiðinni frá [...] og [...], staðfesting [...] á kaupum á notaðri sjálfskiptingu fyrir bifreiðina [...] í apríl 2021, afrit úr fyrirtækjaskrá vegna fyrirtækisins [...], skjáskot af aflestri [...] úr tölvu bifreiðarinnar og tölvupóstur sóknaraðila til varnaraðila, dags. 15. júní 2023.

Með bréfi, dags. 28. ágúst 2024 var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að fyrrum eigandi bifreiðarinnar [...] hafi óskað eftir þjónustu bifreiðaverkstæðisins [...], við viðgerð á sjálfskiptingu hennar á fyrri hluta árs 2021. Fyrir milligöngu verkstæðisins var keypt notuð sjálfskipting í gegnum fyrirtækið [...] og má ráða af gögnum máls að verkstæðið hafi komið henni fyrir í bifreiðinni í kjölfarið. Að sögn sóknaraðila hafi eigandi bifreiðarinnar greitt verkstæðinu 270.000 krónur vegna viðgerðarinnar í júlí 2021 og síðan sóknaraðili sjálfur 240.000 krónur þann 30. sama mánaðar. Var félagið [...] tekið til gjaldþrotaskipta með úrskurði uppkveðnum 30. september 2021. Lauk skiptum í þrotabúinu 16. september 2022 og félagið afskráð úr fyrirtækjaskrá 2. nóvember 2022.

Samkvæmt framlögðum upplýsingum úr ökutækjaskrá bifreiðarinnar eignaðist sonur þáverandi eigandans bifreiðina 12. október 2021 og síðan sóknaraðili þessa máls 10. febrúar 2022. Með reikningi varnaraðila, dags. 17. febrúar 2022, krafðist hann greiðslu vegna síðari viðgerðar á sjálfskiptingunni sem reynd var í lok árs 2021. Samkvæmt verklýsingu var m.a. sjálfskiptingin tekin úr bifreiðinni í tvígang og sett í að nýju og komið fyrir nýrri tölvu í sjálfskiptingu. Þá voru raflagnir yfirfarnar í skiptingunni og skipt um gírolíu tvívegis. Samkvæmt reikningi var kröfufjárhæð varnaraðila 180.000 krónur auk virðisaukaskatts að fjárhæð 43.200 krónur, alls 223.200 krónur. Varðar ágreiningur aðila árangur af þjónustunni en að sögn sóknaraðila er sjálfskipting bifreiðarinnar enn biluð.

Sóknaraðili vísar til þess að fyrrum eigandi bifreiðarinnar hafi afhent bifreiðaverkstæðinu [...] hana til viðgerðar vegna bilunar í sjálfskiptingu fyrri hluta árs 2021. Hafi viðkomandi greitt verkstæðinu 270.000 krónur vegna viðgerðarinnar og svo sóknaraðili sjálfur 240.000 krónur þann 30. júlí 2021, en báðar greiðslur hafi verið í formi peningaseðla. Í desembermánuði 2021 hafi þáverandi eigandi bifreiðarinnar látist og sonur hans erft bifreiðina í kjölfarið. Þegar sonurinn hugðist sækja bifreiðina til varnaraðila þann 17. febrúar 2022 hafi honum verið gert að greiða varnaraðila 180.000 krónur sem og hann hafi gert. Hafi sóknaraðili þá farið til varnaraðila og óskað eftir reikningi vegna kröfunnar. Hafi hann fengið reikning afhentan gegn greiðslu að fjárhæð 43.200 krónur. Að sögn sóknaraðila hafi hann tekið við bifreiðinni af varnaraðila og ákveðið í kjölfarið að taka skráningarnúmer af henni. Þegar sóknaraðili hafi sett númerin aftur á í febrúar 2023 hafi hann uppgötvað að hún væri enn biluð en sóknaraðili lýsir biluninni svo að hún „festist í 3. gír“. Jafnframt telur sóknaraðili að sjálfskipting hafi aldrei verið tekin úr bifreiðinni. Þessu til stuðnings kveðst sóknaraðili leggja fram álit [...], rekstraraðila fyrirtækisins [...]. Kveðst sóknaraðili hafi reynt að leita sátta við varnaraðila vegna málsins en án árangurs. Þá hafi sóknaraðili leitað lögmannsaðstoðar vegna málsins en að sögn sóknaraðila hafi viðkomandi lögmaður týnt gögnum þess og dregið að láta sóknaraðila vita af því í eitt ár. Sóknaraðili telur því að þjónusta varnaraðila hafi verið haldin galla og krefst þess að varnaraðili endurgreiði honum þá fjármuni sem hann hafi greitt varnaraðila.

Varnaraðili vísar til þess að kvörtun sóknaraðila varði meðal annars viðgerð sem framkvæmd hafi verið árið 2021 af fyrirtækinu [...]. Umrætt fyrirtæki hafi hins vegar verið tekið til gjaldþrotaskipta þann 30. september 2021. Í ljósi þessa kveðst varnaraðili ekki taka til varna vegna þess hluta málsins sem beinist að [...].

Varnaraðili telur að rekja megi raunasögu bifreiðarinnar [...] til þess að sjálfskipting bifreiðarinnar hafi bilað. Virðist varnaraðila sem þáverandi eigandi hennar hafi pantað notaða sjálfskiptingu í gegnum [...] í apríl 2021. Kveðst varnaraðili hvorki geta svarað fyrir né tekið ábyrgð á þeim viðskiptum sem og þeirri þjónustu sem [...] hafi veitt í kjölfarið. Hins vegar liggja fyrir að varnaraðili hafi tekið að sér þá viðgerð á bifreiðinni sem krafist hafi verið greiðslu fyrir þann 17. febrúar 2022. Telur varnaraðili að sú þjónusta hafi farið fram í fullu samræmi við lög nr. 42/2000 um þjónustukaup (þkpl.), sbr. einkum 4. gr. þeirra. Hafi varnaraðili reynt að framkvæma viðgerð á sjálfskiptingunni sem ekki hafi heppnast. Að mati varnaraðila sé ástæðu þess að finna í hinni notuðu sjálfskiptingu sem keypt hafi verið í apríl 2021 en ekki í vinnubrögðum varnaraðila.

Varnaraðili byggir á því að reikningur, dags. 17. febrúar 2022, sé bæði sanngjarn og eðlilegur fyrir þá vinnu sem unnin hafi verið í þágu sóknaraðila, sem og vegna

kaupa varnaraðila á varahlutum og nauðsynlegum olíum og vökvum fyrir bifreiðina. Telur varnaraðili því ljóst að sjálfskipting hafi verið tekin úr bifreiðinni, líklega í þrígang. Einu sinni á vegum [...] á vormánuðum 2021 og í tvígang hjá varnaraðila. Hafi varnaraðili þá verið að reyna viðgerð á notaðri sjálfskiptingu sem hann beri ekki ábyrgð á. Varnaraðili kveðst hafna framlögðu álitinu [...], rekstraraðila staðarins [...]. Ekki verður ráðið af álitinu hvaða fagþekkingu viðkomandi hafi. Þeim málsástæðum sóknaraðila sem lúti að því að engin viðgerð hafi farið fram eða að sjálfskipting hafi verið tekin úr bifreiðinni [...] sé því hafnað. Varnaraðili bendir auk þess á að ekki hafi verið samið um verð fyrirfram og sé reikningurinn í samræmi við þá vinnu og eðli hennar. Þá vísar varnaraðili til þess að engar athugasemdir hafi verið gerðar við greiðslu reiknings fyrr en með kvörtun sóknaraðila til kæruneftdarinnar.

Varnaraðili byggir á því til vara að krafa sóknaraðila sé of seint fram komin. Hafi sóknaraðila mátt vera það ljóst að viðgerð hafi ekki tekist í síðasta lagi 17. febrúar 2022 enda hafi hann verið upplýstur um það af varnaraðila þann dag. Að sögn varnaraðila hafi sóknaraðili ekki óskað neinna úrbóta en fram komi í kvörtun að ástæða dráttar á tilkynningu til varnaraðila sé sú að tilgreindur lögmaður hafi týnt gögnum og látið sóknaraðila vita um ári síðar. Að mati varnaraðila verði sóknaraðili að bera hallann af slíku. Sé því krafa sóknaraðila, hafi hún á einhverjum tímapunkti verið til staðar, niður fallin með vísan til 1. mgr. 17. gr. þkpl. en umkvörtun sóknaraðila sé þess eðlis að honum hafi ekki getað dulist að viðgerðin hafi verið árangurslaus. Með hliðsjón af öllu framangreindu krefjist varnaraðili þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

IV

Lagaumhverfi

Samkvæmt 1. gr. laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála er markmið þeirra að tryggja neytendum aðgang að skilvirkri og faglegrri málsmeðferð við lausn deilumála utan dómstóla. Lögin taka til ágreinings um samninga sem neytendur gera við seljendur um kaup á vöru eða þjónustu samkvæmt 1. mgr. 3. gr. laganna. Með neytanda er átt við einstakling sem kaupir vöru eða þjónustu gegn endurgjaldi, enda séu kaupin ekki gerð í atvinnuskyni, sbr. 1. tölul. 1. mgr. 4. gr. laganna. Með seljanda er átt við einstakling, félag, opinberan aðila og aðra sem koma fram í atvinnuskyni og gera samninga við neytendur, svo og hvern þann sem í atvinnuskyni kemur fram í umboði eða fyrir hönd seljanda, sbr. 2. tölul. 1. mgr. 4. gr. laganna.

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa hefur samkvæmt 1. mgr. 16. gr. laganna úrskurðarvald í málum vegna ágreinings milli neytenda og seljenda sem rís af sölu- eða þjónustusamningi samkvæmt lögnum. Með þjónustusamningi er átt við samning af öðrum toga en sölusamningur þar sem seljandi veitir neytanda þjónustu eða skuldbindur sig til þess og neytandinn greiðir eða skuldbindur sig til að greiða verð hennar, sbr. 4. tölul. 1. mgr. 4. gr. laga nr. 81/2019.

Ákvæði 9. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup (þkpl.) mæla fyrir þau tilvik þegar seld þjónusta telst gölluð. Samkvæmt 5. tölul. 1. mgr. 9. gr. verður þjónusta, með tilliti til notagildis, að svara til þess sem seljandi hefur lofað eða er með réttu áskilið af neytanda. Meginreglan er sú að neytandi ber sönnunarbyrðina fyrir því að seld þjónusta hafi verið haldin galla þegar áhættan af henni hefur flust yfir til neytandans. Þá ber neytandi jafnframt sönnunarbyrði fyrir fjárhæð sem af hlýst vegna slíks galla.

V

Niðurstaða

Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að hann krefjist endurgreiðslu úr hendi varnaraðila vegna kostnaðar sem hann hafi greitt vegna viðgerða á bifreiðinni [...]. Kveðst sóknaraðili hafa greitt 240.000 krónur í formi peningaseðla til félagsins [...] þann 30. júlí 2021 og 43.200 krónur með debetkorti til varnaraðila þann 17. febrúar 2022. Þá segir í kvörtun að tveir fyrrum eigendur bifreiðarinnar hafi greitt samtals 450.000 krónur vegna viðgerða á henni. Hafi sá fyrri greitt [...] 270.000 krónur sumarið 2021 og hinn síðari 180.000 krónur til varnaraðila þann 17. febrúar 2022.

Fyrir liggur að félagið [...] var tekið til gjaldþrotaskipta þann 30. september 2021. Gjaldþrotaskiptum var lokið þann 16. september 2022 og félagið afskráð þann 2. nóvember 2022. Við kaup sóknaraðila á þjónustu þess félags, með greiðslu að fjárhæð 240.000 krónur, var um þjónustusamning milli neytanda og seljanda að ræða í skilningi laga nr. 81/2019. Kvörtun er hins vegar beint að varnaraðila þessa máls sem var ekki aðili að umræddum viðskiptum. Ágreiningur hvað varðar þá þjónustu sem félagið [...] veitti árið 2021 heyrir því ekki undir lögsögu kærunefndar vöru- og þjónustukaupa. Þá verður ekki séð að seljandi þeirrar þjónustu geti lögum samkvæmt átt aðildarhæfi í kjölfar þess að félagið var afskráð 2. nóvember 2022.

Stendur þá eftir að fjalla um þá þjónustu sem varnaraðili krafðist greiðslu á með reikningi, dags. 17. febrúar 2022, en í málinu liggur fyrir að sóknaraðili greiddi 43.200 krónur vegna hennar þann sama dag. Að sögn varnaraðila hafi sóknaraðila verið tilkynnt um að viðgerð sú sem hann reyndi hafi verið árangurslaus þegar sóknaraðili hafi sótt bifreiðina auk þess sem það hefði átt að vera sóknaraðila ljóst við akstur á bifreiðinni þá þegar. Sóknaraðili heldur því hins vegar fram í málinu að engin viðgerð hafi farið fram og leggur fram því til stuðnings yfirlýsingu [...] sem kveðst vera rekstraraðili staðarins [...]. Í yfirlýsingunni segir m.a.: *„Tók skiptingu bifreiðarinnar [...] til skoðunar og gat ekki séð að skipting hafi verið tekin úr bifreiðinni. Þetta var í mars eða apríl 2023.“* Varnaraðili kveðst hafna umræddri yfirlýsingu enda verður ekki ráðið af henni eða úr skráningu fyrirtækisins [...] í fyrirtækjaskrá að nefndur [...] eða fyrirtæki hans sérhæfi sig í viðgerðum á bifreiðum. Þar af leiðandi telur varnaraðili að yfirlýsingin hafi ekki gildi fyrir mál þetta. Varnaraðili ítreki að hafa reynt að framkvæma viðgerð á sjálfskiptingunni og vísar um það til verklýsingu í útgefnum reikningi sem og framlagðra reikninga frá [...] og [...] vegna kaupa á gírolíu og varahluta vegna viðgerðarinnar. Þá leggur varnaraðili auk þess fram skriflega staðfestingu [...] á kaupum á notaðri sjálfskiptingu fyrir bifreiðina [...] í apríl 2021. Telur varnaraðili að umrædd gögn renni stoðum undir það að sannanlega hafi verið skipt um sjálfskiptingu í bifreiðinni vorið 2021 af [...] og að viðgerð á þeirri notuðu sjálfskiptingu hafi verið reynd af varnaraðila síðar en án árangurs. Þá telur varnaraðili að hann geti ekki borið ábyrgð á hinni notuðu sjálfskiptingu sem hafi verið keypt í gegnum [...] og sett í bifreiðina af sama fyrirtæki.

Líkt og að framan greinir liggur fyrir í málinu ódagsett álit [...] rekstraraðila fyrirtækis [...]. Í álitinu segir: *„Tók skiptingu bifreiðarinnar [...] til skoðunar og gat ekki séð að skipting hafi verið tekin úr bifreiðinni. Þetta var í mars eða apríl 2023.“* Ekki verður ráðið af álitinu hvaða sérþekkingu [...] hefur á sviði bílaviðgerða. Undir rekstri málsins óskaði kærunefndin eftir upplýsingum frá sóknaraðila um það en hefur sóknaraðili ekki brugðist við erindi nefndarinnar. Þá álitur kærunefndin að umrætt álit renni ekki nægjanlegum stoðum undir þá málsástæðu sóknaraðila að engin viðgerð á bifreiðinni hafi farið fram og verður því ekki fallist á með sóknaraðila að hann hafi sýnt fram á að þjónustan hafi verið haldin galla í skilningi 9. gr. þkpl. Þá

verður auk þess að líta til þess að varnaraðili hefur lagt fram reikninga vegna kaupa á notaðri sjálfskiptingu, varahlutum og efnum í þágu viðgerðar á bifreiðinni [...] sem bendir til þess að viðgerð hafi í öllu falli verið reynd. Þar með hefur ekki verið sýnt nægilega fram á að þjónustan hafi verið gölluð fremur en hin notaða sjálfsskipting sem sett var í bifreiðina. Samkvæmt framangreindu verður að hafna kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu að fjárhæð 43.200 krónur.

V
Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson