

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 4. september 2020 í máli nr. 12/2020

Kærunefndina skipa í þessu máli Víðir Smári Petersen lögmaður, Ívar Halldórsson lögfræðingur og Jón Rúnar Pálsson lögmaður.

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 1. apríl 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 þjónusta varnaraðila hafi verið haldin galla og krefst endurgreiðslu að fjárhæð 405.255 krónur. Varnaraðili telur að þjónustan hafi ekki verið haldin galla og krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

### II

#### Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfum, dags. 7. og 28. apríl 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 10. maí 2020. Þann 11. maí 2020 var sóknaraðila boðið að senda nefndinni athugasemdir vegna andsvara varnaraðila. Sóknaraðili sendi nefndinni athugasemdir sama dag. Varnaraðila var boðið að senda nefndinni frekari andsvör vegna athugasemda sóknaraðila þann 11. maí 2020 innan viku frá dagsetningu bréfsins. Frekari andsvör bárust frá varnaraðila sama dag.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara, athugasemda sóknaraðila og frekari andsvara varnaraðila, reikningur vegna viðgerðar varnaraðila á bifreiðinni, dags. 7. nóvember 2019 og staðfesting á greiðslu reikningsins, reikningur vegna viðgerðar varnaraðila á bifreiðinni, dags. 27. mars 2020, staðfesting á greiðslu þess reiknings, svo og álit sérfróðs aðila sem kærunefndin aflaði samkvæmt heimild í 1. mgr. 10 gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili fór með bifreið sína, af gerðinni Z, í þjónustuskoðun til varnaraðila þann 7. nóvember árið 2019. Varnaraðili er umboðsaðili framleiðanda bifreiðarinnar hér á landi. Í skoðuninni skipti varnaraðili um perur í bifreiðinni. Sóknaraðili taldi einnig að bilun gæti verið í kælikerfi bifreiðarinnar þar sem óvenjulega oft varð að fylla á kælivökva. Varnaraðili skoðaði bifreiðina í kjölfar athugasemda sóknaraðila með því að setja þrýsting á kælikerfið. Í reikningi varnaraðila segir um skoðunina að ekki sé að sjá að bifreiðin „sé að missa þrýsting. Ekki að sjá vatn í olíu. Innrabretti við bensíntank tekið úr og blásið úr öndun fyrir tank. Ef að það dugar ekki þá þarf að fara í það að taka tank úr til að skoða betur“. Varnaraðili gat samkvæmt framangreindu ekki framkallað bilun í kælikerfinu. Sóknaraðili greiddi alls 24.213 krónur fyrir skoðunina.

Í mars 2020 bilaði bifreiðin og í ljós kom að bilunin var vegna leka á kælivökva í vélarolíuna. Sóknaraðila var gert að greiða 405.255 krónur fyrir viðgerðina samkvæmt reikningi frá varnaraðila dags. 27. mars 2020.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði honum þá fjárhæð. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

### *3.1. Sjónarmið sóknaraðila*

Sóknaraðili telur að skoðun varnaraðila á bifreiðinni þann 7. nóvember 2019 hafi verið ófullnægjandi. Bilun hafi verið til staðar í kælikerfinu sem síðar olli því að ráðast varð í kostnaðarsama viðgerð á bifreiðinni. Sóknaraðili kveðst hafa bent varnaraðila á að leki bærst frá kælikerfi í vélina en varnaraðili hafi fullyrt að engin bilun væri til staðar í kælikerfinu. Bifreiðin hafi svo bilað vegna þess að kælivökvi barst í vélina sem hafi valdið ofhitnun vélarinnar. Telur sóknaraðili að bilunin hefði orðið minni að umfangi og viðgerðarkostnaður hefði verið lægri ef varnaraðili hefði uppgötvað bilunina við skoðun þann 7. nóvember 2019.

### *3.2. Andsvör varnaraðila*

Í andsvörum sínum tekur varnaraðili fram að sóknaraðili hafi óskað eftir því að fjögur aðskilin atriði yrðu skoðuð af hálfu varnaraðila í nóvember 2019. Þar á meðal möguleg bilun í kælikerfi bifreiðarinnar. Sóknaraðili taldi bilun vera í kælikerfinu þar sem bæta þurfi um líter af kælivatni á kælikerfi bifreiðarinnar á tveggja mánaða fresti.

Sjónskoðun var framkvæmd á verkstæði varnaraðila og var leki ekki sjáanlegur á kælikerfi. Var næst settur þrýstingur á kælikerfið í um þrjár klukkustundir til að framkalla leka ef hann væri til staðar. Þrýstingur á kælikerfinu féll ekki á þeim tíma sem benti til þess að leki væri ekki til staðar. Varnaraðili bendir á að sú aðferð að setja þrýsting á kælikerfi sé viðtekin venja í bilanagreiningu en hún sé þó ekki án vankanta því kælikerfi bifreiða sé flókið og ýmis atriði geti haft áhrif, svo sem hitabreytingar og álag á vélina.

Sóknaraðili hafi síðar komið aftur með bifreiðina til skoðunar vegna sama vandamáls sem hafði ekki versnað frá fyrri skoðun. Þar sem búið var að þrýstiprófa kælikerfið án þess að bilun kæmi í ljós segir varnaraðili hafa verið ljóst að um innvortis leka væri að ræða. Kerti voru því tekin út bifreiðinni og farið með myndavél inn á alla cylendera. Við það sást litamismunur á cylenderum sem bendir til þess að mismunur sé á bruna og að auki var einn cylinder hreinni en aðrir sem skapast af því að kælivökvi vélar kemst inn í brunahólf. Þar hafi fundist skýring á kælivatnslekanum. Ástæðan fyrir því hversu lítið varð að bæta á kælikerfið á löngum tíma var að sögn varnaraðila vegna þess að leki hefur aðeins komið upp þegar vélin var heit og undir álagi. Slíkan leka væri nær útilokað að finna með þrýstiprófun líkt og þeirri sem var framkvæmd í fyrri skoðun. Lekinn skapaðist af því að heddþakning var að gefa sig. Að sögn varnaraðila voru afleiðingar lekans og umfang viðgerðarinnar þær sömu í mars 2020 og þær hefðu verið í nóvember 2019 enda var þörf á að skipta um heddþakningu.

## **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 við skoðun á bifreið sóknaraðila þann 7. nóvember 2019. Bifreiðin er af gerðinni Z, árgerð 2014, og er varnaraðili umboðsaðili framleiðanda hér á landi. Taldi sóknaraðili að leki væri til staðar sem bærst frá kælikerfi bifreiðarinnar en í skoðuninni tókst varnaraðila ekki að framkalla bilun á kælikerfinu. Í mars 2020 fór sóknaraðili aftur með bifreiðina til varnaraðila vegna leka frá kælikerfi og tók varnaraðili bifreiðina til frekari skoðunar. Í ljós kom að kælivökvi lak inn í brunahólf

bifreiðarinnar þegar bifreiðin var undir álagi og var ástæða lekans sú að skipta varð um heddþakningu.

Sóknaraðili telur að skoðun varnaraðila í nóvember 2019 hafi verið haldin galla og valdið tjóni á bifreiðinni. Viðgerð vegna lekans hafi því verið umfangsmeiri í mars 2020 en hún hefði verið ef lekinn hefði uppgötvast í nóvember 2019. Krefst sóknaraðili þess að varnaraðili endurgreiði honum viðgerðarkostnað að fjárhæð 405.255 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

Í 9. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup (þkpl.) er fjallað um galla á þjónustu og er ákvæðið 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 viku 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 ósannjarnt af neytanda að bera fyrir sig gallann.“*

Í andsvörum varnaraðila kemur fram að starfsmenn verkstæðisins hafi ekki talið þörf á frekari bilanagreiningu vegna lekans í kjölfar þrýstiprófunar þann 7. nóvember 2019. Sóknaraðili hafi verið sammála því að ekki væri þörf á frekari skoðun eða bilanagreiningu. Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa leitaði álits sérfróðs aðila til aðstoðar við úrlausn máls þessa samkvæmt heimild í 1. mgr. 10 gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Álit hans liggur fyrir í gögnum málsins.

Að álit sérfræðingsins var bilanagreining varnaraðila á kælikerfinu með hefðbundnum hætti þann 7. nóvember 2019 en þó takmörkuð við frumgreiningu. Við bilanagreiningu vegna mögulegs leka frá kælikerfi er fyrsta skrefið að setja þrýsting á kælikerfið samkvæmt leiðbeiningum frá framleiðanda bifreiðarinnar. Ef enginn leki eða smit er sjáanlegt við það kann að vakna grunur um innri leka í vélinni. Framleiðandi bifreiðarinnar mælir með þjöppumælingu ef lekinn veldur gangtruflunum. Ef lekinn veldur ekki gangtruflun er mælt með CHEMICAL TEST aðferð með tæki C-3685-A frá MOPAR. Tækið er sett á áfyllingarstút kælikerfisins, fyllt af ákveðnum vökva sem er blár að lit, vélin er svo höfð í gangi og látin hitna. Ef afgang kemst í kælikerfið breytist blái liturinn á vökvanum í prufutækinu í gulan vegna gastegunda frá bruna í strokkum vélarinnar sem komast í kælivatnið. Ástæða þess er að heddþakning hefur gefið sig eða strokklokið sprungið.

Með hliðsjón af framangreindu telur kærunefndin að varnaraðila hafi mátt vera ljóst í nóvember 2019 að þörf væri á frekari prófunum þá þegar vegna leka frá kælikerfi bifreiðarinnar í kjölfar þeirra upplýsinga sem sóknaraðili hafði veitt varnaraðila.

Varnaraðili er umboðsaðili framleiðanda bifreiðarinnar hér á landi og býr yfir sérstakri þekkingu á bifreiðum, bilunum, bilanagreiningum og viðgerðum. Með hliðsjón af framangreindu getur kærunefndin ekki annað en fallist á það með sóknaraðila að þjónustan hafi verið haldin galla sbr. 1. og 5. tl. 1. mgr. 9. gr. þkpl.

Sóknaraðili krefst endurgreiðslu að fjárhæð 405.255 krónur vegna viðgerðar sem síðar varð að ráðast í vegna leka frá kælikerfinu. 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 telur að umfang bilunar bifreiðarinnar hafi verið mun meira í mars 2020 en hefði verið ef orsök lekans hefði uppgötvast í nóvember 2019. Hafi sóknaraðili þar af leiðandi orðið fyrir fjártjóni vegna galla á þjónustu varnaraðila sem svari til greiðslu viðgerðarkostnaðar vegna lekans.

Við skoðun varnaraðila þann 7. nóvember 2019 var vél bifreiðarinnar hituð upp í vinnsluhita og kælikerfi bifreiðarinnar í kjölfarið prófað með þar til gerðu þrýstiprófunartæki. Í seinni skoðun varnaraðila þann 27. mars 2020 kom í ljós, eftir skoðun með þar til gerðri myndavél, að lekann mátti rekja til heddþakkingar bifreiðarinnar en ekki kælikerfisins. Var heddið því sent til þriðja aðila til prófunar í sérstakri vél.

Í áðurnefndu álitni hins sérfróða aðila kemur fram að kostnaður vegna viðgerðarinnar hefði verið sá sami í nóvember 2019 og hann var í mars 2020. Lekinn hafi orsakast af því að skipta varð út heddþakkingu bifreiðarinnar og hafi lekinn ekki valdið frekari skemmdum á þeim tíma sem leið frá fyrstu skoðun varnaraðila fram að viðgerð. Þá hafi verið þörf á öllum þeim prófunum sem framkvæmdar voru af hálfu varnaraðila til þess að greina réttilega orsök lekans og framkvæma viðgerð með fullnægjandi hætti. Þrýstiprófunin í nóvember 2019 hafi verið framkvæmd til að útiloka leka í kælikerfi bifreiðarinnar en prófunin í mars 2020 til að útiloka að hedd bifreiðarinnar væri sprungið. Var því ekki um sömu prófanir að ræða.

Með hliðsjón af framangreindu telur kærunefndin ekki sýnt fram á það í málinu að sóknaraðili hafi orðið fyrir fjárhagslegu tjóni vegna galla á þjónustu varnaraðila. Verður því að hafna kröfu sóknaraðila um greiðslu skaðabóta að fjárhæð 405.255 krónur úr hendi varnaraðila.

**V**

**Úrskurðarorð**

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Víðir Smári Petersen  
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson