

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 1. desember 2022 í máli nr. 2/2022

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 5. janúar 2022 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings um þjónustu Y, hér eftir vísað til sem varnaraðila, í tengslum við afdælingu bensíns á bifreið.

Sóknaraðili krefst þess að fá þjónustuna endurgreidda, alls 95.981 kr., og greiddan viðgerðarkostnað sem hafi hlotist vegna þjónustunnar, alls 334.281 kr. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubræfi, dags. 7. janúar 2022, 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 11. janúar 2022. Sóknaraðili gerði athugasemdir við andsvör varnaraðila þann 18. janúar 2022 og sendi frekari gögn 22. ágúst 2022.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar og andsvara, reikningur fyrir þjónustu varnaraðila, reikningur fyrir viðgerð á bifreið sóknaraðila, viðgerðarlýsing og samskipti aðila.

Með bréfi, dags. 21. september 2022, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Í kvörtun kemur fram að sóknaraðila hafi í nóvember 2021 orðið það á að dæla bensíni á díselbíl á [...]. Sóknaraðili hafi síðan keyrt af stað en fljótlega orðið ljóst hvað hafði gerst og drepíð á bílnum. Það hafi komið sérhæfður dráttarbíll frá varnaraðila og dregið sóknaraðila á verkstæði sitt þar sem dælt hafi verið af bílnum. Þetta hafi gerst um kvöld og enginn að vinna þar nema einn aðili. Allar afdælingartunnur hafi virst nokkuð fullar og verkið gengið mjög hægt. Eftir um tvo tíma hafi viðkomandi sagst vera búinn að dæla af bílnum, keyrt hann út fyrir verkstæðið og kveikt á honum. Hann hafi látið bílinn ganga í lausangangi í nokkrar mínútur meðan sóknaraðili hafi greitt 95.981 kr. fyrir þjónustuna. Hann hafi sagt sóknaraðila að keyra bílinn á næstu bensínstöð og tiltekið stöðina þar sem sóknaraðili hafi átt að fylla á bílinn af réttu eldsneyti. Sóknaraðili kveðst hafa tekið af stað og komist um það bil 200 metra og bílinn hafi svo drepíð á sér. Viðkomandi starfsmaður frá varnaraðili hafi þá komið aftur og ekki skilið neitt í neinu og sagt sóknaraðila að hann yrði að fá að skoða málið morguninn eftir, í millitíðinni gæti hann lánað sóknaraðila lítinn smábíl svo hún væri ekki föst á [...]. Sóknaraðili hafi þegið það og haldið af stað næsta dag.

Sóknaraðili kveður síðan hafa komið í ljós að olíuverkið hafi sprungið. Sóknaraðili hafi fengið bifvélavirkjann (og verkstæðið) sem hafi séð um bílinn hennar undanfarin 2 ár til að skoða bílinn. Í ljós hafi komið að enn hafi verið bensín á bílnum, a.m.k. það mikið að bifvélavirkinn hafi getað kveikt í vökvanum sem tappað hafi verið af bílnum. Bifvélavirkinn hafi sagt þetta vera ástæðuna fyrir því að olíuverkið hafi sprungið. Gert hafi verið við bílinn og kostnaður við viðgerð numið 334.281 kr. Á meðan á viðgerð hafi staðið hafi sóknaraðili þurft að taka á leigu bílaleigubíl og kostnaðar við það hafi numið um 20.000 kr.

Sóknaraðili kveðst hafa haft samband við varnaraðila sem hafi aldrei ætlað að veita svör en hafi endað á því að segja að gangverkið hafi líklega verið sprungið fyrir. Það telji sóknaraðili ekki geta stemmt því bæði hafi bíllinn hlotið ágætis viðhald af sama viðurkennda aðila og þar sem að bíll með sprungið olíuverk geti ekki gengið. Eftir töluvert þref hafi varnaraðili sagst tilbúinn að taka á sig 50% kostnaðar. Engin greiðsla hafi borist og sóknaraðili þá farið að athuga málið. Þá hafi varnaraðili sagst hafa eingöngu ætlað að fella niður 50% kostnaðar við afdælingu og dráttarbíl en hún eigi að sitja uppi með annan kostnað. Sóknaraðili telur það ekki ásættanlega niðurstöðu.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili byggir á því að varnaraðili eigi að bera allan kostnað af gallaðri seldri þjónustu enda hafi þjónustan falið í sér hættu á eignatjóni skv. 4. tölul. 1. mgr. 9 gr. laga nr. 42/2000. Skv. 3 tölul. sama ákvæðis hafi seljandi ekki veitt neytanda upplýsingar sem hann hafi haft vitneskju um eða hefði mátt hafa vitneskju um og hafði þýðingu fyrir framkvæmd verksins. Sóknaraðili kveður þjónustuna einnig hafa verið gallað í skilningi 1. tölul. sama ákvæðis. Í ljósi framangreinds gerir sóknaraðili kröfu um að varnaraðili greiði allan viðgerðarkostnað. Því gerir sóknaraðili kröfu um að varnaraðili greiði allan viðgerðarkostnað auk þess sem hann endurgreiði nú þegar greiddan reikning sóknaraðila vegna afdælingar.

3.2. Sjónarmið varnaraðila

Varnaraðili vísar til þess að hann hafi áður boðið sóknaraðila að fella niður 50% af reikningi en hún hafi ekki viljað gangast við því. Varnaraðili hafni kröfu sóknaraðila þar sem á engan hátt hafi verið sýnt fram á að sökin sé hans. Sóknaraðili hafi sjálf ekið bílnum með röngu eldsneyti þar til hann hafi stoppað. Varnaraðili hafi gert það sama og hann hafi gert síðan 2013 í um 170 málum þar sem dælt sé fram að eða gegnum síu eða við mótur eftir því hvað eigi við fyrir hverja tegund. Síðan séu settir 20-30 lítrar af rétt eldsneyti og oftast en ekki sett hreinsiefni í tank. Í þessu tilfelli hafi bíllinn farið í gang eftir aðgerð eins og allir bílar fram að þessu. Bíllinn hafi gengið í einhverja stund hjá varnaraðila og síðan komist að [...] þar sem olíudæla hafi stimplað sig út. Varnaraðili kveðst ekki fá séð hvernig hægt sé að bjarga fólki úr svona og viðlíka aðstæðum nema á þennan hátt. Ef fylgja ætti fyrirmælum bílaframleiðanda þá ætti sjálfsagt að skipt um síu, hráolíudælu, spíssa og hvaðeina. Það sjái hver maður að það yrði oft á tíðum meira en verðmæti bílanna og því ekki kostur í svona málum.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Sóknaraðili kveður það ekki rétt að bílnum hafi verið ekið þar til hann stoppaði. Bílnum hafi verið ekið þar til ökumaður hafi orðið var við gangtruflanir og þá drepíð

á bílnum. Þá sé það ekki rétt að bílnum hafi verið ekið að næstu [...] því bíllinn hafi ekki komist nema um 100-200 metra frá varnaraðila. Varnaraðili sé sérfræðingurinn í þessu máli og sóknaraðilar sem kaupandi þjónustunnar hafi treyst þeim fyrirmælum sem varnaraðili hafi gefið upp. Þau fyrirmæli hafi orðið til þess að tjónið sem hafi orðið af misdælingunni hafi orðið mun meir en það hefði ella orðið.

Sóknaraðili bendir á að varnaraðili viðurkenni sjálfur að hafa ekki farið eftir leiðbeiningum framleiðanda heldur hafi hann komið sér upp hagkvæmnisvenju við afdælingu. Það að varnaraðili hafi ekki lent í þessu áður verði því að teljast heppni og líklegt verði að telja að varnaraðili muni lendi í svona aftur nema hann breyti venjum sínum. Hefði Varnaraðili sagt sóknaraðila frá því að skipta þyrfti um síur eða þvíumlíkt til að ná öllu ranga eldsneytinu af svo forðast mætti skemmdir hefði sóknaraðili að sjálfsögðu ekki gert tilraun til að keyra af stað. Sóknaraðili ítreki því kröfu sína um fulla greiðslu.

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 varð á að dæla bensíni á díselbíl í nóvember 2021 á [...]. Sóknaraðili keyrði svo af stað en fljótlega var ljóst hvað hafði gerst og drap hún því á bílnum. Óljóst er hversu mikið bensín sóknaraðili setti á bílinn og hve mikið dísel var á bifreiðinni fyrir. Þá er óljóst hversu langt sóknaraðili ók eftir að hún gerði framangreind mistök.

Sóknaraðili keypti í kjölfarið þjónustu varnaraðila við afdælingu bensíns af díselbíl sínum og greiddi 95.981 kr. fyrir. Eftir afdælinguna hafi bíllinn fljótlega drepist á sér en áhöld eru um hversu langt sóknaraðili hafi náð að keyra. Þá liggur fyrir í málinu að gera þurfti við bílinn í framhaldinu og greiddi sóknaraðili 334.281 kr. fyrir viðgerðina. Sóknaraðili telur þjónustu varnaraðila vera gallaða en hún hefði ekki keyrt bifreiðina hefði hún vitað að frekari aðgerða væri þörf eftir að varnaraðili hafði lokið sinni vinnu. Sóknaraðili krefst endurgreiðslu af reikningi varnaraðila og að varnaraðili greiði fyrir viðgerð á bílnum. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

Samkvæmt 1. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup (þkpl.) taka lögin til hvers kyns samninga um kaup á þjónustu sem veitt er neytendum í atvinnuskyni gegn endurgjaldi og þegar veitt þjónusta felur í sér:

1. vinnu við lausafjármuni,
2. vinnu við fasteignir, vinnu vegna byggingarframkvæmda eða aðrar framkvæmdir á landi,
3. geymslu á lausafjármunum,
4. ráðgjafarþjónustu sem veitt er í tengslum við 2. tölul.

Sóknaraðili óskaði eftir þjónustu varnaraðila við afdælingu rangs eldsneytis af bíl sínum. Ágreiningur málsins heyrir undir gildissvið þkpl., sbr. 1. tl. 1. gr. laganna. Sóknaraðili hefur greitt fyrir þjónustu varnaraðila að fullu en telur að þjónusta varnaraðila hafi verið haldið galla sem hafi leitt til þess að bíll hennar hafi orðið fyrir skemmdum og þurft að fara í viðgerð. Krefst sóknaraðili endurgreiðslu sem svarar til endurgreiðslu á reikningi varnaraðila og viðgerð bílsins í framhaldinu. Varnaraðili telur að orsök þess að bifreiðin þurfti á viðgerð ekki vera á hans ábyrgð.

Varnaraðili krefst þess því að kröfu sóknaraðila verði hafnað. Kærunefndin álitur að 4., 6. og 9. gr. þkpl. eigi við í málinu vegna ágreinings um greiðslu fyrir verkið. Samkvæmt 4. gr. þkpl. ber seljanda þjónustu að vinna verk af fagþekkingu og veita neytanda upplýsingar og leiðbeiningar um vinnu verks með hagsmuni neytanda fyrir augum. Í athugasemdum við ákvæðið í frumvarpi til þkpl. segir um það hvað teljist fagþekking miðist við aðstæður hverju sinni en það hafi mikla almenna þýðingu við mat á því hvernig til hefur tekist við framkvæmd verks og hvort seld þjónusta er gölluð eða ekki. Kröfur sem gerðar eru til fagþekkingar seljanda þjónustu hafa einnig áhrif á mat á því hvort leiðbeiningarskyldu hafi verið sinnt með fullnægjandi hætti, sbr. 6. gr. þkpl. Samkvæmt 1. mgr. 6. gr. er seljanda þjónustu skylt að veita upplýsingar um hvort fyrirhuguð kaup á þjónustu eru óhagkvæm fyrir neytandann að teknu tilliti til kostnaðar við verkið með hliðsjón af verðgildi hlutarins eða öðrum atriðum sem áhrif hafa á hagkvæmni þeirrar þjónustu sem óskað er eftir. Meginsjónarmið að baki 4. og 6. gr. þkpl. er að koma í veg fyrir óvænt og ófyrirséð útgjöld neytanda. Þá ber seljanda að tilkynna neytanda ef þjónustan verður mun dýrari en neytandi hefur mátt gera ráð fyrir.

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 ósanngjarn af neytanda að bera fyrir sig gallann.“

Samkvæmt 3. tölul. framangreinds ákvæðis er seljanda þjónustu skylt að upplýsa neytanda um það sem hann veit eða mátti vita um framkvæmd verks. Líkt og áður hefur verið lýst stöðvaðist bíll sóknaraðila fljótlega í kjölfar afdælingar varnaraðila. Greinir aðila um ástand þess. Sóknaraðili heldur því fram að mistök hljóti að hafa verið gerð við afdælingu varnaraðila. Varnaraðili hefur vísað til þess að ekki liggja fyrir hvert ástand bílsins hafi verið þegar hann kom til varnaraðila. Varnaraðili hefur þó vísað til þess að afdæling hans sé ekki í samræmi við fyrirmæli framleiðanda. Það svari almennt ekki kostnaði.

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 áliti sérfræðingsins urðu einhver mistök af hálfu varnaraðila við aftöppun á hinu ranga eldsneyti. Meðal annars komi ekki fram að skipt hafi verið um eldsneytissíu á

reikningi varnaraðila. Trúlega hafi þó verið tappað undan síunni og mögulega blásið úr henni með lofti. Það dugi hins vegar ekki vegna gerðar síunnar heldur verði að skipta um hana. Þá þurfi einnig að blása úr lögnum þannig að eldsneytislagnir séu tómar af því ranga eldsneyti sem sett hafi verið á bifreiðina. Sérfræðingurinn bendir einnig á að það komi ekki fram af hálfu sóknaraðila hversu mikið rangt eldsneyti hafi verið sett á bifreiðina og hve langt hafi verið búið að aka á því. Það skipti máli þar sem um sé að ræða mjög viðkvæman búnað. Í fyrsta lagi sé mögulegt að dælan hafi verið byrjuð að rífa sig og það endi með því að dælan rífi sig fasta. Í öðru lagi séu spíssarnir einnig viðkvæmir og reikna megi með því að þeir hafi skemmst bæði vegna svarfsins frá dælunni þegar hún rífi sig og af því að rangt eldsneyti hafi verið sett á bifreiðina. Bensínið leysi díselolíuna upp og smureiginleikar hennar hverfi.

Sérfræðingurinn vísar til þess að ætla megi að tjón hafi þegar orðið að einhverju leyti þegar varnaraðili fékk bifreiðina til sín. Það hafi hins vegar aukið á að ekki hafi verið skipt um eldsneytissíuna. Ekki hefði verið komist hjá því tjóni sem hafi orðið vegna atvika sem hafi orðið af bæði sóknaraðila og varnaraðila. Þar að auki sé bifreiðin 15 ára gömul og ekin rúmlega 300 þúsund kílómetra og eldsneytisbúnaður hennar orðinn viðkvæmur.

Varnaraðila þar í ljósi framangreinds og í samræmi við 3. tölul. 1. mgr. 9. gr. þkpl. að upplýsa sóknaraðila um afdæling af hans hálfu væri ekki í samræmi við fyrirmæli framleiðanda áður en hann hafði handa og gefa sóknaraðila færi á að ákveða hvað hún vildi gera. Þar sem varnaraðili sinnti ekki framangreindri skyldu sinni er það mat kærunefndar að þjónusta hans hafi verið haldin galla samkvæmt 3. tölul. 1. mgr. 9. gr. þkpl.

Sóknaraðili krefst þess í málinu að varnaraðila verði gert skylt að endurgreiða sér það sem hún hafði greitt vegna þjónustu varnaraðila og viðgerðarinnar í framhaldinu. Í 15. gr. þkpl. kemur fram að 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. Þó að fallast megi á það með sóknaraðila að varnaraðila hafi borið að upplýsa sóknaraðila um að framleiðandi mælti með frekari aðgerðum eftir óhöpp sem þessi þá verður ekki talið að sóknaraðili hafi sýnt fram á að bilun bifreiðarinnar í kjölfarið hafi verið vegna þess að ekki hafi verið skipt um síur o.fl. í samræmi við fyrirmæli framleiðanda. Hafa verðu í huga að bifreið sóknaraðila hafði verið ekin um 300.000 km. þegar sóknaraðili dældi sjálf vitlausu eldsneyti á bifreiðina. Í kjölfarið ók hún bifreiðinni með röngu eldsneyti nokkurn spöl en stöðvaði bifreiðina þegar hún varð vör við gangtruflanir. Sú bilun sem kom svo fram eftir afdælingu varnaraðila kann að vera rakin til aksturs sóknaraðila áður en varnaraðili kom að málinu sem og vegna ástands bifreiðarinnar fyrir atvikið. Það verður því ekki talið sýnt fram á að bilun í bifreið sóknaraðila sé að rekja til þess að fyrirmælum framleiðanda hafi ekki verið fylgt til hins ýtrasta við afdælingu varnaraðila. Með vísan til framangreinds eru kröfu sóknaraðila um skaðabætur hafnað. Varðandi kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu þess sem hún greiddi fyrir þjónustunnar er bent á að samkvæmt 13. gr. þkpl. getur neytandi krafist afsláttar frá verði gallaðrar þjónustu sem svarar til gallans. Í ljósi framangreinds verður ekki ráðið af atvikum málsins hvort eða hvaða áhrif galli á þjónustu varnaraðila hafði á hagsmuni sóknaraðila. Þannig hefur ekki verið sýnt fram hvaða afsláttur „svarar til gallans“. Kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu er með vísan til framangreinds hafnað.

V
Úrskurðarorð

Kröfum sóknaraðila, X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson