

Úrskurðarnefnd bílgreina

Úrskurður kveðinn upp 14. janúar 2021 í máli nr. 2/2021.

Úrskurðarnefndina í málinu skipa Hulda Árnadóttir, Skúli K. Skúlason og Jóhann Fannar Guðjónsson.

I.

Aðild og kröfugerð

Þann 25. ágúst 2021 barst Úrskurðarnefnd bílgreina beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá [REDACTED] í Reykjavík, hér eftir nefnd sóknaraðili, vegna ágreinings í viðskiptum við fyrirtækið [REDACTED], hér eftir nefnt varnaraðili.

Sóknaraðili telur að við smurolúskafti, sem varnaraðili framkvæmdi á bifreið sóknaraðila þann 7. janúar 2020, hafi verið sett of mikil smurolía á vél sem orsakaði það að vélarljós kviknaði í mælaborði og nauðsynlegt varð að brenna úr sótagasíu í pústkerfi. Sóknaraðili greiddi fyrir þá aðgerð kr. 59.571 hjá Toyota Kauptúni hinn 10. mars 2021 og gerir sóknaraðili kröfu um endurgreiðslu þess kostnaðar úr hendi varnaraðila.

Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II.

Málsmeðferð Úrskurðarnefndar bílgreina

Erindi sóknaraðila barst nefndinni hinn 25. ágúst 2021. Erindið ásamt öðrum gögnum sóknaraðila var sent varnaraðila hinn 26. ágúst 2021 og kostur veittur á andsvörum sem bárust nefndinni hinn 3. september 2021. Andvör varnaraðila voru send sóknaraðila hinn 6. september 2021 og honum veittur kostur á að koma frekari athugasemdum á framfæri. Athugasemdir sóknaraðila bárust nefndinni hinn 22. september 2021 og voru þær sendar varnaraðila sem brást við með frekari athugasemdum sem bárust hinn 1. október 2021. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir.

Auk fyrirbyggjandi erindis sóknaraðila, andsvara varnaraðila og athugasemda beggja aðila, eru gögn málsins tölvupóstskipti milli sóknaraðila og varnaraðila, reikningar fyrir þjónustum bæði frá varnaraðila og Toyota Kauptúni og tækniupplýsingar frá Toyota. Einn nefndarmaður úrskurðarnefndarinnar er bæði bifvélavirkjameistari og lögfræðingur að mennt og taldi úrskurðarnefndin því ekki þörf á að kalla til sérfróðan álitsgjafa.

Hinn 4. janúar 2022 voru málsaðilar upplýstir um að gagnaöflun væri lokið og að nefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III.

Helstu málavextir og sjónarmið málsaðila

Sóknaraðili fór með bifreið sína til þjónustu hjá varnaraðila hinn 7. janúar 2020 þar sem framkvæmd voru líkt og áður greinir olúskafti á vél með skiptum á smurolúsíu ásamt því að skipt var um loftsíu. Samkvæmt framlögðum reikningi fyrir þjónustuna hafði bifreiðinni verið ekið 115.306 km.

Þann 8. mars 2021, þegar bifreiðinni hafði verið ekið um 128.996 km, kviknaði viðvörunarljós í mælaborði sem sóknaraðili leitaði til varnaraðila vegna og óskaði tölvuafllesturs. Tvær villumeldingar

komu fram við álestur. Annars vegar P2463 - Particulate filter restriction soot accumulation Bank1, sem benti til sótmyndunar í sótagnasíu pústkerfis og hins vegar P525F Engine Oil level too high - yfirborðshæð smurolú á vél of há.

Í kjölfar þessa leitaði sóknaraðili til Toyota Kauptúni. Á reikningi, dagsettum 10. mars 2021, segir orðrétt: „ Brennt úr sótagnasíu, síá fór í 6% eftir að brennt var úr henni. Eigandi upplýstur um að ef síá stíflast fljótlega aftur gæti þurft að skipta um hana.“

Við þetta tækifæri var skipt um smurolú og smurolúsíu á vél. Á reikningi kemur fram að of mikil olía hafi verið á vél.

Sóknaraðili kveðst hafa leitað til varnaraðila vegna viðvörunarljóss í mælaborði í þriggung. Ekki eru fyrirbyggjandi kvittanir eða reikningar því til stuðnings og nýtur ekki við skráninga um þetta hjá varnaraðila.

Þann 7. apríl 2021 sendi sóknaraðili tölvupóst til varnaraðila um að mistök hefðu orðið í þjónustu varnaraðila. Settir hefðu verið 4,2 lítrar af smurolú á vél í stað 3,9 lítra sem Toyota mæli með. Í tölvupóstinum var aukeindur farið fram á að varnaraðili bæri þann kostnað sem af þeim mistökum hefði hlotist. Brenna hafi þurft úr sótagnasíu vegna of mikillar smurolú á vél sem geti orsakað ótímabæra stíflun sótagnasíu. Varnaraðili svaraði umræddum tölvupósti næsta dag og bað um frest til að skoða mál áður en svarað yrði efnislega. Með tölvupósti hinn 13. apríl hafnaði varnaraðili svo alfarið ábyrgð og benti sóknaraðila á að ef ekki væri sátt um það væri unnt að bera ágreining undir Úrskurðarnefnd bílgreina.

Sóknaraðili sendi erindi sitt til nefndarinnar hinn 25. ágúst 2020 og byggir sem fyrr segir kröfu sína á því að starfsmenn varnaraðila hafi sett of mikið magn smurolú á vél bifreiðar hans. Af því hafi hlotist tjón sem falist hafi í stíflu sótagnasíu en til að ráða bóta á því hafi þurft bilanagreiningu og vinnu við að brenna úr sótagnasíu.

Til stuðnings framangreindu hefur sóknaraðili lagt fram reikninga fyrir þjónustur varnaraðila sem framkvæmdar voru 7. janúar 2020 og 8. mars 2021 og reikning fyrir þjónustu Toyota Kauptúni framkvæmda 10. mars 2021 ásamt tölvupóstsamskiptum aðila. Sóknaraðili vísar enn fremur til þess að samkvæmt tæknimönnum hjá Toyota Kauptúni sé ástæða þess að brenna þurfti úr sótagnasíu sú að of mikil olía hafi verið sett á vélina sem geti orsakað ótímabæra stíflun sótagnasíu.

Varnaraðili hefur vísað til þess að leitað hafi verið til Toyota og tæknimaður þar staðfest að stíflun sótagnasíu verði ekki rakin til of mikils olíumagns á vél, enda sé því frekar um að kenna að sótagnasía fyllist með hækkandi aldri, en hlutverk hennar sé að varna því að sótagnir fari út í andrúmsloftið. Tilgreint er að það sé þekkt staðreynd um allan heim að í nútíma díselvélum sé nauðsynlegt að aka lengri vegalengdir í einu til að brunaferill verði virkur og brenni sótagnir úr síu til að fyrirbyggja að hún fyllist. Með því verði ending sótagnasíu aukin.

Varnaraðili bendir á að samkvæmt umboðsaðila Toyota á Íslandi eigi að skipta um smurolú á vél á 7.500 km fresti eða á 6 mánaða fresti hvort heldur sem á undan verður, en því hafi ekki verið sinnt.

Þá hefur varnaraðili bent á að ef of mikil smurolía hefði verið sett á bílinn í janúar 2020 hefði villumelding P525F átt að koma fram þá þegar eða fljótlega, en ekki rúmu ári eftir veitta þjónustu. Þessu til stuðnings leggur varnaraðili fram tækniupplýsingar frá Toyota þar sem tilgreint er að sé smurolía 7mm yfir hámarksstriki á olúkvarða muni viðvörunarljós kvikna í mælaborði. Tilgreint sé í tækniupplýsingum að viðmið til að kveikja viðvörunarljós vegna þessa sé 4,2 lítrar eða meira og þær

villumeldingar sem geti komið fram við álestur tölvukerfis séu eftirfarandi: P2463 - Particulate filter restriction soot accumulation Bank1 og P525F Engine Oil level to high.

Varnaraðili leggur einnig fram gögn, máli sínu til stuðnings, um að uppgefið olíumagn sé 4,2 lítrar +/- 0,5 lítrar.

Varnaraðili hafnar alfarið kröfu sóknaraðila og kveður ekki orsakatengsl milli þeirrar þjónustu sem veitt hafi verið hinn 7. janúar 2020 og þess að nauðsynlegt reyndist að brenna úr sótagناسíu rúmu ári síðar.

IV.

Niðurstaða

Úrskurðarnefnd bílgreina starfar á grundvelli samkomulags milli Bílgreinasambandsins og Félags íslenskra bifreiðaeigenda og hefur nefndin hlotið viðurkenningu ráðherra samkvæmt 8. gr. laga um úrskurðaraðila á sviði neytendamála, nr. 81/2019.

Um réttarsamband aðila fer samkvæmt lögum um þjónustukaup, nr. 42/2000. Til úrlausnar er hvort þjónusta sem varnaraðili veitti sóknaraðila hafi verið haldin galla í skilningi 9. gr. laganna og hvort sá galli hafi leitt til tjóns sem varnaraðili er ábyrgur fyrir á grundvelli 16. gr. laganna.

Ákvæði 9. gr. laga um þjónustukaup 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.

Þá eru ákvæði 4. og 5. gr. laganna svofelld:

Efni og vinna verks.

■ **4. gr.**

Útseld þjónusta, sem veitt er í atvinnuskyni, skal ávallt vera byggð á fagþekkingu og í samræmi við góða viðskiptahætti sem tíðkast hverju sinni. Skyld er að veita allar upplýsingar og leiðbeiningar um vinnu verks með hagsmuni neytanda fyrir augum.

Seljandi þjónustu leggur fram nauðsynleg efni og aðföng nema um annað sé sérstaklega samið.

Öryggi.

■ 5. gr.

Seljandi þjónustu skal gæta þess að hún sé í samræmi við almennar reglur, staðla, reglur sem stjórnvöld setja, stjórnvaldsákvæðanir og lög sem gilda um veitta þjónustu í þeim tilgangi að vernda öryggi neytanda

Það er mat úrskurðarnefndarinnar að ef of mikil smurolía, svo nokkru nemi, er sett á vél við smurolíuskipti, geti það talist galli á veittri þjónustu í skilningi framangreindra ákvæða og að tjón sem af slíku hlýst geti þar með verið bótaskyldt samkvæmt áðurgreindri 16. gr. laganna.

Úrskurðarnefndin telur ekki unnt að leggja til grundvallar niðurstöðu sinni yfirlýsingar beggja aðila um andstæða framburði sérfræðinga hjá Toyota, sem gögn styðja ekki.

Að mati úrskurðarnefndarinnar standa líkur til þess, að ef of mikil smurolía hefði verið sett á vél bifreiðar sóknaraðila er hún var færð til þjónustu hjá varnaraðila þann 7. janúar 2020, hefði aðvörun þess efnis komið fram fljótlega eftir að þjónusta var framkvæmd. Sú niðurstaða fær stoð í fyrirliggjandi tækniupplýsingum Toyota. Í málinu liggja ekki fyrir gögn sem sýna fram á að sóknaraðili hafi leitað til varnaraðila vegna þessa fyrr en 8. mars 2021, en þá voru liðnir um 14 mánuðir frá þjónustu varnaraðila og hafði bifreiðinni verið ekið um 13.690 km frá því þjónusta varnaraðila var veitt.

Til þess er einnig að líta að þótt reikningur frá Toyota Kaupþúni beri með sér að of mikil smurolía hafi verið á vél, þá kemur þar ekki fram hversu mikið olíumagn var umfram tilskilin mörk, en upplýst er að vikmörk eru nokkur í þeim efnunum. Í því sambandi liggur þó fyrir að sóknaraðili vísaði á fyrri stigum til þess að smurolíumagn hafi verið 4,2 lítrar, en tækniupplýsingar Toyota gefa til kynna að það magn smurolíu sé heimilt að setja á vél bifreiðarinnar.

Samkvæmt framangreindu telur úrskurðarnefndin að ekki hafi verið færðar nægar sönnur á að þjónusta varnaraðila hafi verið haldin galla. Þá er ekki í ljós leitt að það umfram magn smurolíu sem til hefur verið vísað sé til þess fallið að valda aukinni sótmyndun og stífla sótagnasíu. Eru því ósönnuð orsakatengsl milli þjónustu varnaraðila og þess kostnaðar sem sóknaraðili krefst bóta vegna.

Samkvæmt framangreindu er hvorki í ljós leitt að þjónusta varnaraðila hafi verið haldin galla né að bótaskyldt tjón hafi hlotist af henni. Standa því ekki skilyrði til að fallast á kröfu sóknaraðila.

Úrskurðarorð:

Kröfu sóknaraðila er hafnað.

Hulda Árnadóttir

Skúli K. Skúlason

Jóhann Fannar Guðjónsson