



Tanulságos történetek szakértői szemmel X.

## A HOZOTT, JAVÍTOTT ALKATRÉSZ OKOZTA BONYODALMAK



**MOLNÁR LÁSZLÓ**  
közlekedési szakértő

A járműjavítást megrendelők, az általuk racionálisnak vélt gondolkodás jegyében, sokszor maguk hoznak beépítendő alkatrészt, vagy akár újítatnak fel szerkezeti egységeket „ismeretségük útján”, mondván, így olcsóbb. Örök „harc” ez a szervizek és a járműtulajdonosok között, mely bizony az esetleges garanciális, szavatossági igények esetén egyfajta konfliktusforrássá is válhat, hisz a javítót tekintik a végső számlakibocsátónak, így egyetemleges felelősnek. Ezért nem mindegy, hogy mit és hogyan szabályozunk a „Vállalási Feltételekben”, és milyen mélységben dokumentáljuk le az ügyfél által hozott alkatrészeket, az általa megrendelt, a javítást érintő szolgáltatások paramétereit a későbbi azonosíthatóság, bizonyíthatóság érdekében.

Előrebocsátjuk, nem könnyű olvasmányt adunk most át önöknek. Jogszabályok, jogi nyelvezettel írt jogállások megértése nagy odafigyelést kíván. Szakmánk sokoldalúságában nemcsak csavarkötések vannak, hanem jogszabályiak is. És a tapasztalat azt mutatja, ezek nem ismerete nagyobb bajba juttathat minket, mint egy beszakadt csavar...

Sajnos kevésbé ismert a 2009. évi LXXVI. törvény a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól, annak III. fejezetében foglalt „SZOLGÁLTATÓK TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉGE, PANASZKEZELÉS” elvárásrendszer. Ebben a mai napig elvárás a szervizek számára is, hogy „szolgáltatóként rögzítse az általa alkalmazott általános szerződési feltételeket, külön kiemelve a szerződésre alkalmazandó jogra és a jogvita esetén a joghatóságra, vagy az illetékes bíróságra vonatkozó szerződési kikötéseket.” Ezek a megrendelők számára hozzáférhetők legyenek. A következőkben ismertetett szakértői eseténél is jelentősége van a szintén e fejezetben említett kötelezettségnek, mely alapján elvárás, hogy „szabályozottak legyenek a szolgáltató által vagy más szolgáltatókkal közösen, vagy azokkal kötött partnerségi megállapodás keretében folytatott, az adott



szolgáltatási tevékenységhez közvetlenül kapcsolódó, annak ellátását adott esetben befolyásoló egyéb szolgáltatási tevékenységek, valamint azok az összeférhetetlenségi szabályok és egyéb intézkedések, amelyek biztosítják, hogy ezen egyéb szolgáltatási tevékenységek vagy partnerségi viszonyok az igénybe vevőnek nyújtandó szolgáltatás teljesítését hátrányosan ne befolyásolhassák”. Röviden, mi van akkor, ha mi vagyunk a fővállalkozó, és egy alvállalkozót is bevonunk a gépjárműfenntartó tevékenységünkbe.

Nézzük az esetet!

A történet „szereplői”:

- A gépjármű-tulajdonos ügyfél, ő a minden lehetőséget kihasználó panaszos
- Az ügyfél jogi képviselője.
- Az ügyfél által felkért szakértő.
- A vállalkozó, egy márkaszerviz, aki a munkát vállalta, illetve a vállalkozás szervizvezetője.
- A vállalkozó által felkért szakértő.
- A vállalkozó alvállalkozója.
- D.A.S. Jogvédelmi Biztosító Zrt.





A javítás indoka: rendellenesen zajos motorműködés.

A javítás és így a probléma tárgya: a hengerfej.

Egy gépjármű-tulajdonos problémájával a vele szerződéses jogviszonyban álló D.A.S. Jogvédelmi Biztosító Zrt.-hez fordult érdekképviselőként. A D.A.S. megkereste a márkaszervizt a 2 hónappal azelőtt elvégzett hengerfejjavítással kapcsolatban (km-óra-állás: 158 190 km) a járműtulajdonosi jótállási igény érvényesítése végett. A motor zajosságának megjelenését – feltételezésük szerint a hidrotőkék nem megfelelő működése miatt – olyan hibaként rögzítették, mely a szerviznél elvégzett javítás után jelentkezett.

A márkaszerviz D.A.S-nek írt válaszában rögzítette, hogy a szóban forgó motorzaj már a vállalkozásuknál történt megbontás előtt is érzékelhető volt, melyre szervizvezetőjük a gépjárműtulajdonos figyelmét fel is hívta. A márkaszervizben a motor megbontott állapotában teljes hibafeltárást végeztek és átfogó árajánlatot állítottak össze a tulajdonos részére. Az árajánlat, a későbbiekben elvégzett javításokon felül is tartalmazott javasolt cserélendő tételeket, mely között

szerepeltek a hidrotőkék és himbák is, mivel a tapasztalt zaj forrásaként nem az alkatrész kopottsága volt megállapítható. A márkaszerviz erre alapozva cáfolta a D.A.S. megkeresésének a 6. bekezdésben kiemelt megállapítását, miszerint azt, hogy nem tájékoztatták a tulajdonost a „megrendelt szolgáltatással nem összefüggő, vagy összefüggő, de a várható javítási díj megemelését indokló hibákról”. A szerviz tájékoztatta az ügyfelet, így az ügyfél állítása nem felelt meg a valóságnak. A szervizvezető nyilatkozata szerint a tulajdonos anyagi megfontolásból olyan döntést hozott, hogy a kibővített tartalmú, alkatrészcsere javítást nem kéri.

Az előzmények feltárása során kiderült, hogy a tulajdonos a döntése szerinti tartalommal történt javítás után továbbra is észlelte a motor megbontása előtti zajosságot, így 7 nap múlva visszatért a szervizhez, és a márkaszerviz által kiadott számla tanúsága szerint egy olajcserét rendelt meg azért, hogy segítsen a probléma megoldásában. Ezen szerviztevékenységre 158 681 km-nél került sor a km-óra állása alapján, tehát közel 500 km megtétele után.

A tulajdonos ekkor semmilyen jótállási igénnyel nem jelentkezett a szerviz felé, az olajcsere megrendelését nem hozta összefüggésbe az előző javítóipari te-

vékenységgel, vagy azzal kapcsolatba. A tulajdonos ezután 13 nappal ismét jelentkezett a szerviznél. Ekkor került sor a fogyasztói kifogást rögzítő jegyzőkönyv felvételére a hazai fogyasztóvédelmi előírások alapján. A tényszerűséghez tartozik, hogy ekkor a szóban forgó gépjármű nem állt rendelkezésre, így a jegyzőkönyvben rögzített hiba leírása csak valószínűsített lehetett. A kifogás rendezésének módjánál ezért is került rögzítésre az, hogy majd az „ügyfél által egyeztetett időpontban motor megbontás” lesz szükséges.

A jegyzőkönyvből egy idézet:

„Már a motor megbontás során kiderült, hogy a hidrotőkék és a himbák kopottak. A motor már volt megbontva vagy javítva előzőleg is. A motor tökéletes működéséhez a himbákat és az emelőköt is cserélni kellett volna, ezt az ügyfél javítás során nem kérte! Így nem javasolt a hosszú távú használat.”

Ezen záradékot is a jegyzőkönyv felvételekor a képviselőt ellátó személy aláírásával ellátta, ettől eltérő észrevételt, megjegyzést nem tett.

A D.A.S. felé küldött ügyfélválaszban rögzítésre került, hogy a márkaszerviz jótállási kötelezettsége a kiállított jótállási jegy alapján áll fenn. A márkaszerviz a Ptk. – 2013. évi V. törvény



esetleges érvényesíthetősége a motor ismételt megbontása után kerülhet csak szóba, és kitartottak a már többször említett jegyzőkönyvben foglaltakban rögzítettek mellett.

A szakmai szempontból azonban rögzítendő, hogy zajreklamációk esetén javasolt a hidrotőkék ismételt légtelenítése. Bizonyos üzemi feltételek között (többszöri indítás / hidegindítás hosszabb üzemszünet után) az olaj kifolyása a hidrotőkék nagynyomású teréből, szakemberek számára ismert csattogó, ketyegő zajokhoz vezethet. A tartalékalkatrész-piacon kapható hidraulikus elemek legtöbbször az előírt, vagy a bejáratáshoz szükséges olajminőséggel és mennyiséggel eleve fel vannak töltve. Csak így érhető el, hogy a hidraulikus dugattyú kiállása a felújított motor első beindításakor a szükséges értékre megtörténjen. Szárazon szállított elemeket a beszerelés előtt a bejáratás érdekében fel kell tölteni. A rendszer a bejáratás során magától légtelenítődik, de a gyárilag feltöltött elemekkel összehasonlítva a megfelelő olajmennyiség betöltődéséig jelentős ketyegő zajjal kell számolni. Ez fokozottan igaz akkor, ha a régi hidrotőkék kerülnek visszaszerelésre az egyéb irányú javítással összefüggésben, mint esetünkben is az ügyfél döntése alapján ez történt, hisz a már a javítás előtt

meglévő zaj adott esetben a légtelenítéssel nem orvosolható.

Mivel az ügyfél jogi képviselője válaszában nem fogadta el a szerviz érveit, ezért a szervizvezető szakértői segítséget kért az ismételt válasz megfogalmazásához. Ebben is jelzésre került, hogy vállalkozásuk nem határolódik el a jótállási kötelezettségétől az általa végzett gépjárműfenntartói/szervizelési tevékenységre visszavezethető hiba kijavításával kapcsolatban, amennyiben az igazolást nyer. Az ügyfél képviselője is elfogadta, mint azt a már említett fogyasztói kifogásról felvett jegyzőkönyvben is jelezték, hogy a gépjárműben jelenleg található hibák feltárását csak a gépjármű szervizben történő megbontása után tudják elvégezni, így továbbra is fenntartott a jegyzőkönyvben rögzített „kifogás rendezésének módja: az ügyfél által egyeztetett időpontban motor megbontás” záradék.

Ismertté vált, hogy szerviz által végzett motor szét- és összeszerelés közötti intervallumban az ügyfél igazságügyi szakértést rendelt meg. Ismertté vált az is, hogy az első szervizkori megbontás után a gépjármű tulajdonosa elvitte a szervizből a hengerfejet, és annak javíttatását ő intézte, majd szintén ő vitte vissza a hengerfejet az összeszereléshez. Így tehát az ügyfél bizonyítási

– 6:520. § [Jogellenesség] paragrafusában szerint olvasatban megállapítja, hogy az nem minősül károkozásnak, ha a károsult beleegyezésével történő tartalommal történik a javítás, valamint a 6:525. § [Károsulti közrehatás] alapján a tulajdonost kármegeelőzési, kárelhárítási és kárenyhítési kötelezettség terheli. Az e kötelezettségek felróható megszegése miatt keletkezett kárt a márkaszerviz nem köteles megtéríteni.

Összegezve: a levél tartalmazta tehát, hogy a gépjármű hiányában és a fentiek tükrében, jótállás keretein belüli kijavítás jogszerűsége nem igazolható, így továbbra is kitartottak azon álláspontuk mellett, hogy bármilyen jótállás



kötelezettségéhez, és a tényfeltárás teljeskörűségéhez tartozik, hogy az ügyfél hozza magával az igazságügyi szakértői jegyzőkönyvet, valamint a hengerfejjavítással kapcsolatos 1/1990. (IX. 29.) KHVM rendelet 3. sz. melléklet 5., 6. pontjában megjelölt tanúsítási kötelezettséget igazoló dokumentumokat.

A tulajdonos által felkért igazságügyi gépjármű-szakértői vélemény a motorból történt vízfolyásra fókuszált, így a szakértő a vizsgálatát csak az ezzel összefüggésbe hozható hengerfej-meghibásodásra végezte el, mely az egyéb szerelvényekre, alkatrészekre nem terjedt ki.

Ezen előzmények után e sorok írója által végzett szakértői vizsgálat során is megállapítható volt, hogy a gépjármű motorja „csattogó hangot” ad, mert a javított hengerfejhez nem illenek a kopott alkatrészek: szelephimbák, hidrotőke.

## NÉZZÜK A TANULSÁGOT!

Azzal, hogy a hengerfej javításával kapcsolatos speciális gépjárműfenn tartói tevékenységre képes több javító szakműhelyről – mint lehetséges alternatívákról – a felek nyilatkozatai alapján tájékoztatták az ügyfelet, semmiféle hátrány a járműtulajdonost nem érte. Az is tényszerű, hogy amennyiben kompletten a szerviz vállalja a javítást, akkor az alvállalkozói körébe tartozó műhelyt he-



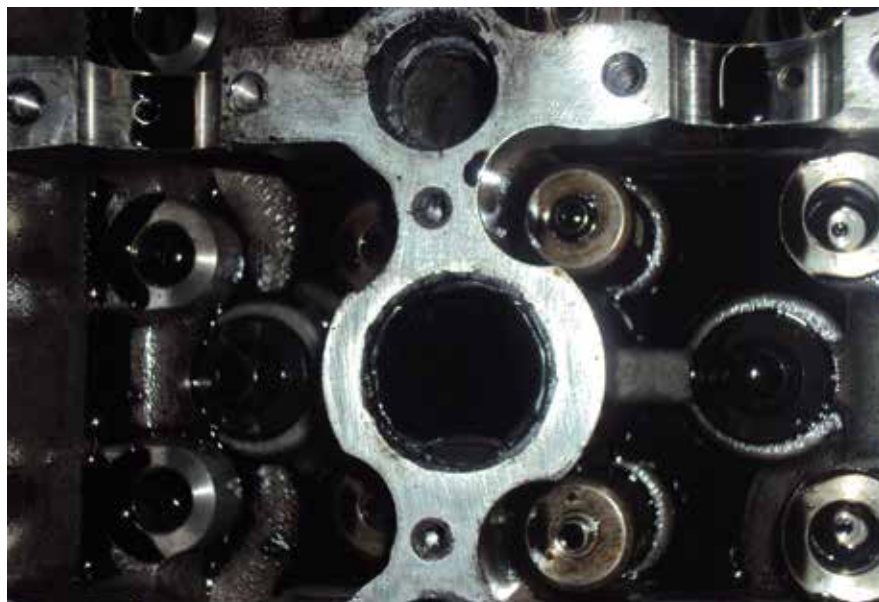
lyezik előtérbe az eddigi pozitív tapasztalataik alapján. Itt szeretném azonban hangsúlyozni, hogy a gépjármű-tulajdonos döntése volt – bár a későbbiekben láthatjuk, hogy próbálta ennek tényszerűségét sajátosan módosítani –, hogy a hengerfejjavítás ügyintézését, elvégzését nem rendelte meg a márkaszervizben, hanem önállóan intézte az általa választott szakműhelyben. Az már egy kicsit jövőbe mutatón elgondolkodtató, hogy az ügyfélorientáltság „visszaüthet”, ha segítő szándékkal az ügyfél kérésére a hengerfej kiszállítását a műhelybe a szerviz végzi. Azonban a tények ismeretében szeretném hangsúlyozni, hogy a külső javítónál a megrendelő nem a szerviz volt, így az ott végzett munka jelen esetben nem alvállalkozói tevékenységként valósult meg! Ezért is jogos volt a kérés, hogy mivel ebből adódóan az ügyfél volt vélelmezhetően az ott elvégzett munka igazoló dokumentumainak birtokában – munkalap, számla, jótállási jegy –, így azt mutassa be. Ilyen esetekben a szervizfolyamat lezárásakor vegyük a fáradságot, és kérjük be, és fűzzük le a másolatokat a napjainkban már elvárt GDPR Szabályzat figyelembevételével!

A megbontásig tehát nem tudtuk, hogy mi az ügyfél által jelzett hang forrása:

bizonyíthatóan valamelyik hidrotőke és nem pl. valamelyik szelep. A tényfeltárás szempontjából lényegi információ, hogy a hengerfej javítása során volt-e pl. szeleplék-megmunkálás, szelepköszörülés, melyre vonatkozóan vélelmezhető volt, hogy az ügyfélnél megtalálható dokumentumok információt nyújtanak. Elérkezve végül is a közös megbontáshoz, az alábbi megállapítások születtek és jegyzőkönyvezésre kerültek.

## AZ ÜGYFÉL NYILATKOZATA EZZEL KAPCSOLATBAN A HELYSZÍNEN

„Mind a hengerfej kiszállítását, mind annak a megrendelését a Műhelynél a szerviz végezte. A szóban forgó műhelybe szállítás után kb. 2 héttel érdeklődött a hengerfej javítással kapcsolatba a márkaszerviz szervizvezetőjénél, aki azt a tájékoztatást adta, hogy direktbe érdeklődjön a Műhelynél. Ez meg is történt, ahol azt a tájékoztatást adták, hogy a hengerfej nyomáspróbája megtörtént, a hiba/repedés lokalizáltan megvan, 2–3 nap alatt a javítást el tudják végezni. Ezen információkat telefonon továbbította a szervizvezetőnek, aki azt az információt adta, hogy a folyamatok fel-



gyorsítása miatt tulajdonosként intézzük direktbe a számlát a Műhelynél, mondván azt úgy is ki kell egyenlíteni. Ezen okból került a Műhely részéről direktbe kiszámlázásra a javítás nevemre, illetve a visszazárlítást is már ez alapján a szervizbe a műhelyben kapott csomagolásban ügyfélként végeztem.”

Időközben a Műhelytől átkérésre került a munkalapjuk, melynek sorszáma és dátuma tényszerűen rögzített volt. Megrendelő neve és címe a jármű tulajdonosáé. A munkalapon feltüntetett javítások:

- síkköszörülés
- nyomáspróba
- szelepköszörülés
- szelepülék-megmunkálás
- szelepszár-szimmering.

Egyéb javítás:

- 1 henger szívószelepek közötti gátjavítás.

### A TÉNYFELTÁRÁS EREDMÉNYE

Mind a megbontás előtt, mind utána fényképek készültek. A megbontás utáni állapotban szabad szemmel a 16 himbából 9-nél rendellenes kopás látható a himbavégeken, mely alapján a szeleptányérba való beverődés történt. Ezt támasztják alá a szeleptányérokon található nyomok is. A szelephimbagörgők lógnak. Mindezek folyamodványaként a hidrotőkefejekon rendellenes kopás található. Maguk a hidrotőkék kiszedett állapotban nem összenyomhatók, így a működőképességük biztosított.



A műhelyben történt javítási technológia természetes velejárója, hogy a szelepköszörülés, szelepülék-megmunkálás következményeként a szelepek feljebb kerülnek, illetve a szelepek javítás előtti – a motor egyéb szerelvényeivel összekopott – mozgása megszűnt. Ezen természetesen bekövetkező változásokból adódóan a szelephimbák vélhetően a vízszintestől eltérő szögben álltak, ezért ütődhetett bele a szelephimbavég a szeleprugó tányérba. Vélelmezhető továbbá, hogy az első motormegbontást megelőzően a motorban már fellelhető meghibásodások – pl. szelepbeverődési nyomok a dugattyúkban – is, valamint az ezekből keletkező esetleges rejtett hibák közrejátszottak a hengerfejjavítás után gyári/javítóipari beállítási értékek részleges torzításához.

A tényfeltárás érdekében a helyszínről telefonon felhívták a tulajdonos által felkért igazságügyi műszaki szakértőt, akivel az ügyfél beszélt, és engedélyt kapott arra, hogy az általa végzett korábbi szakértő tevékenységénél a hidrotőkék, szelepek, himbák képei átküldésre kerüljenek. Ezáltal az első megbontás utáni állapot és az aktuális közötti összevetés megvalósulhatott, a korrekt következtetések levonása érdekében.

### VÉGKIFEJLET

A motoron elvégzett hengerfej javításával kapcsolatos járműtulajdonosi jótállási igény érvényesítése, a szerviz általi levélben jelzett kölcsönös kompromisszumokon alapuló egyezségben foglalt kritériumok alapján, megtörtént. A jótállás keretében történő teljes körű helytállási kötelezettség jegyében a Műhely által felújított hengerfejjel a szóban forgó gépjármű motorjába komplett, az ügyfél elfogadásával, utángyártott hidrotőke- és szelephimbásor került beépítésre, a márka javítóipari technológiai követelményeit betartva. ■