

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 8. júní 2023 í máli nr. 109/2022

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 22. desember 2022 barst kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings við Y, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili telur að þjónusta varnaraðila hafi verið haldin galla og krefst endurgreiðslu að fjárhæð 200.000 krónur.

II

Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með bréfum, dags. 3. janúar 2023 og 23. febrúar 2023, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa. Nefndinni bárust ekki andsvör varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, staðfesting á greiðslum sóknaraðila til varnaraðila, dags. 22. desember 2021 og 10. janúar 2022, afrit af skriflegum samskiptum aðila, yfirlýsing [...] húsasmiðs, dags. 12. maí 2023, og staðfesting á greiðslu sóknaraðila til nefnds húsasmiðs, dags. 29. mars 2022.

Með bréfi, dags. 6. júní 2023, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kæruneftndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Samkvæmt gögnum máls tók varnaraðili að sér að leggja parket í íbúð sóknaraðila ásamt ýmsum öðrum viðvikum eins og að tengja ísskáp og uppþvottavél, endurstilla innréttingar og hurðir sem og að fjarlægja rusl. Greiddi sóknaraðili varnaraðila alls 300.000 krónur fyrir þjónustuna í tveimur millifærslum, 62.500 krónur þann 22. desember 2021 og 237.500 krónur þann 10. janúar 2022. Að sögn sóknaraðila lauk varnaraðili ekki við hið umsamda verk auk þess sem sóknaraðili telur að þjónusta varnaraðila við parketlögnina hafi verið gölluð.

Að sögn sóknaraðila hafi aðilar tekið saman tal þegar sóknaraðili flutti inn í íbúðina en varnaraðili var þá við störf í fasteigninni. Hafi varnaraðili tjáð sóknaraðila að hann væri lærður smiður og boðið sóknaraðila þjónustu sína við parketlögn í íbúð hennar. Sóknaraðili bendir á að síðar hafi komið í ljós að varnaraðili væri ekki lærður smiður eins og hann hafi fullyrt.

Sóknaraðili vísar til þess að hafa fengið íbúðina afhenta um miðjan desember 2021 og hafi aðilar samið svo um að verkið skyldi klárað fyrir lok þess mánaðar. Verkið hafi hins vegar dregist vegna ástæðna sem vörðuðu varnaraðila. Hafi varnaraðili haft samband við sóknaraðila þann 8. janúar 2022 og upplýst hana að verkinu væri lokið. Sóknaraðili kveðst hafa komið í íbúðina síðar sama dag og orðið þess áskynja að verkinu væri ólokið. Hafi frágangi varnaraðila tengdum parketlögn verið ábótavant auk þess sem vinna við innréttingar og tengingu heimilistækja hafi

ekki verið unnin. Þá hafi varnaraðili ekki fjarlægt rusl úr íbúðinni. Hafi aðilar verið í tíðum samskiptum í kjölfarið, bæði símleiðis og í gegnum smáskilaboð, þar sem varnaraðili hafi ítrekað lofað sóknaraðila að koma og ljúka því sem samið hafi verið um. Hafi varnaraðili ekki staðið við þau loforð. Kveðst sóknaraðili hafa verið nauðbeygð að leita þjónustu annars manns vegna þessa. Hafi sóknaraðili fengið smið til að skoða parketlögn varnaraðila og hafi viðkomandi metið svo að parketlögnin væri gölluð og að taka þyrfti parketið upp að hluta til svo unnt væri laga misfellur í því.

Af framlögðum skriflegum samskiptum aðila má ráða að varnaraðili féllst á kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu. Að sögn sóknaraðila hefur varnaraðili þó ekki enn endurgreitt henni þrátt fyrir ítrekaðar óskir þess efnis.

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. Varnaraðili hefur ekki látið málið til sín taka hjá nefndinni og hvorki skilað inn andsvörum né gögnum. Byggir því niðurstaðan á þeim upplýsingum og gögnum sem sóknaraðili hefur lagt fram í málinu.

Sóknaraðili og varnaraðili eru einstaklingar. Samkvæmt 1. gr. laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála er markmið þeirra að tryggja neytendum aðgang að skilvirkri og faglegri málsmeðferð við lausn deilumála utan dómstóla. Lögin taka til ágreinings um samninga sem neytendur gera við seljendur um kaup á vöru eða þjónustu, sbr. 3. gr. Með neytanda er í lögum nr. 81/2019 átt við einstakling sem kaupir vöru eða þjónustu gegn endurgjaldi, enda séu kaupin ekki gerð í atvinnuskyni, sbr. 1. tl. 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. tl. 1. mgr. 4. gr. laganna. Af gögnum málsins verður ráðið að varnaraðili hafi veitt sóknaraðila, sem neytanda, þjónustu við parketlögn sem varnaraðili selur í atvinnuskyni í skilningi laga nr. 81/2019. Heyrir úrlausn málsins því undir kærunefnd vöru- og þjónustukaupa, sbr. 1. mgr. 16. gr. laganna.

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.

Heyrir ágreiningur málsins undir gildissvið þkpl., sbr. 2. tl. 1. gr. laganna.

Ákvæði 4. gr. þkpl. mælir fyrir um þá skyldu sem hvílir á seljanda þjónustu um að veita neytanda upplýsingar og leiðbeiningar vegna þjónustunnar. Þar segir að útseld þjónusta, sem veitt er í atvinnuskyni, skuli ávallt vera byggð á fagþekkingu og í samræmi við góða viðskiptahætti sem tíðkast hverju sinni. Þá segir að skylt sé

að veita allar upplýsingar og leiðbeiningar um vinnu verks með hagsmuni neytanda fyrir augum.

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 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.“

Meginreglan er sú að neytandi ber sönnunarbyrðina fyrir því að seld þjónusta sé haldin galla þegar áhættan af hinni seldu þjónustu hefur flust til neytandans. Þá ber neytandi jafnframt sönnunarbyrði fyrir fjárhæð þess tjón sem af hlýst vegna slíks galla.

Í málinu liggur fyrir yfirlýsing [...] húsasmiðs sem tók að sér að framkvæma lagfæringar á verki varnaraðila. Í yfirlýsingunni segir m.a. eftirfarandi um varnaraðila og vinnu hans: „[h]ann hafði greinilega litla sem enga reynslu í að parketleggja, hafði hann sagað nótina og lása í sundur til að koma parketi saman og gapti parketið um hálfan cm á sumum stöðum, sem endaði með að við þurftum að taka upp parketið af $\frac{3}{4}$ af íbúðinni til að laga það. Gólflistarnir voru hryllilega illa sagaðir og margt fleira var að...“. Samkvæmt framlagðri greiðslukvittun greiddi sóknaraðili fyrrnefndum smiði 270.000 krónur fyrir lagfæringar á parketlögninni með millifærslu 29. mars 2022.

Samkvæmt 5. tölul. 1. mgr. 9. gr. þkpl. verður þjónusta, með tilliti til notagildis, að svara til þess sem seljandi hefur lofað eða er með réttu áskilið af neytanda. Í athugasemdum við ákvæðið í frumvarpi til laganna segir að ef árangur þjónustunnar verður ekki sá sem um var samið og það er ekki á ábyrgð neytanda sé þjónustan gölluð. Með framlagðri yfirlýsingu smiðs fæst staðfest að verki varnaraðila var verulega ábótavant. Er því fallist á að þjónusta varnaraðila hafi verið haldin galla í skilningi 5. tölul. 1. mgr. 9. gr. þkpl. Aukinheldur liggur fyrir að varnaraðili lauk ekki við öll þau viðvik sem aðilar sömdu um.

Líta verður á kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu sem kröfu um afslátt í skilningi 13. gr. þkpl. Samkvæmt ákvæðinu getur neytandi krafist afsláttar frá verði

þjónustunnar ef veitt þjónusta er haldin galla. Afslátturinn skal svara til umfangs gallans. Af skriflegum samskiptum aðila frá því í lok febrúar 2022 má ráða að sóknaraðili lagði til við varnaraðila að hann myndi endurgreiða henni 200.000 krónur vegna gallans og féllst varnaraðili á það. Að sögn sóknaraðila hefur varnaraðili þó enn ekki endurgreitt henni. Með tilliti til þessa og með hliðsjón af atvikum málsins eins og þau liggja fyrir nefndinni þar sem varnaraðili hefur ekki nýtt rétt sinn til að koma sínum sjónarmiðum á framfæri er fallist á kröfu sóknaraðila. Varnaraðila ber að endurgreiða sóknaraðila 200.000 krónur.

V **Úrskurðarorð**

Varnaraðila, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, 200.000 krónur.

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt sóknaraðila samkvæmt a. lið 2. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Varnaraðila ber að greiða gjald vegna kostnaðar nefndarinnar af meðferð málsins að fjárhæð 35.000 krónur, sbr. 3. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson