

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 9. september 2025 í máli nr. 140/2024

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 18. október 2024 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings í viðskiptum við Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili telur þjónustu varnaraðila hafa verið ófullnægjandi og gerir kröfu um endurgreiðslu að fjárhæð 444.631 krónur úr hendi varnaraðila. Þá krefst sóknaraðili skaðabóta að fjárhæð 1.190.447 krónur vegna tjóns sem sóknaraðili telur að hafi orðið á bifreiðinni í umráðum varnaraðila.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 22. október 2024, 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. Varnaraðili staðfesti móttöku kvörtunar sama dag en nefndinni bárust ekki andsvör frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru kvörtun, afrit af reikningum vegna þjónustu varnaraðila, tjónamat frá [...], reikningur frá [...] og ljósmyndir sóknaraðila af bifreiðinni fyrir og eftir viðgerð.

Með bréfi, dags. 8. september 2025, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að bifreið í hans eigu hafi verið færð til viðgerðar hjá varnaraðila vegna bilunar í sjálfskiptingu. Að sögn sóknaraðila fór bifreiðin í viðgerð hjá varnaraðila þar sem skiptingin var yfirfarin og skipt um loka. Að viðgerð lokinni hafi sóknaraðili ekið bifreiðinni í tvö til þrjú skipti en þá hafi stykki dottið úr sjálfskiptingunni og olía lekið úr henni. Af þeim sökum hafi sóknaraðili þurft að kalla til dráttarbifreið og láta flytja bifreiðina aftur á verkstæði varnaraðila.

Sóknaraðili telur að starfsmönnum varnaraðila hafi láðst að greina bilun í skiptingunni sem hafi leitt til enn frekara tjóns sem hefði mátt afstýra ef fyrri viðgerð hefði verið fullnægjandi. Af þeim sökum krefst sóknaraðili þess að varnaraðila verði gert að leiðrétta greiðslur sem hann innti af hendi vegna viðgerða á bifreið sinni. Þá gerir sóknaraðili kröfu um skaðabætur vegna skemmda sem hann telur að hafi orðið á bifreiðinni á meðan hún stóð óvarin og óhreyfð í vörslum varnaraðila. Þar sé um að ræða skemmdir á lakki, bremsum og stuðara bifreiðarinnar, en sóknaraðili hefur lagt fram tjónamat frá fyrirtækinu [...] því til stuðnings.

IV Lagaumhverfi

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.

Ákvæði 9. gr. þkpl. mæla fyrir þau tilvik þegar seld þjónusta telst gölluð. Samkvæmt 5. tölul. 1. mgr. 9. gr. verður þjónusta, með tilliti til notagildis, að svara til þess sem seljandi hefur lofað eða er með réttu áskilið af neytanda. Meginreglan er sú að neytandi ber sönnunarbyrðina fyrir því að seld þjónusta hafi verið haldin galla þegar áhættan af henni hefur flust yfir til neytandans. Þá ber neytandi jafnframt sönnunarbyrði fyrir fjárhæð sem af hlýst vegna slíks galla.

Í 11. gr. þkpl. er fjallað um úrbótaskyldu seljanda. Samkvæmt 12. gr. laganna er seljanda aðeins heimilt að krefja neytanda um greiðslu fyrir þjónustu sem honum hefði borið að greiða ef hún hefði í upphafi verið innt af hendi gallalaus.

Samkvæmt 1. mgr. 15. gr. þkpl. á neytandi rétt á skaðabótum ef hann verður fyrir tjóni vegna gallaðrar þjónustu, nema seljandi sýnir fram á að gallinn verði ekki rakinn til vanrækslu hans.

Þegar tjón verður á eignum neytanda í tengslum við framkvæmd þjónustu verður að líta til 25. gr. sömu laga. Samkvæmt ákvæðinu ber seljanda þjónustu að bæta það tjón sem verður á eignum neytanda þegar verk er unnið eða í tengslum við það, svo og þegar skemmdir verða á hlut sem afhentur er seljanda þjónustunnar, nema seljandi sanni að hann hafi ekki sýnt af sér vanrækslu.

V Niðurstaða

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

Af gögnum málsins verður ráðið að sóknaraðili fór með bifreið sína á verkstæði varnaraðila vegna bilunar í sjálfskiptingu í júní 2024 og greiddi 107.664 fyrir þjónustu varnaraðila. Á reikningi, dags. 13. júní 2024, segir: „*Leki með loki á fremri bandstimpli, splitti var gengið út úr splittarauf. Splittarauf hreinsuð upp (óskemmd), lok var skemmt, skipt um lokið og þéttingar, sett saman með nýju splitti. Skipt um stýrisenda ytri h/m + ath stýri, er í lagi endi v/m.*“ Að sögn sóknaraðila hafi bilun komið upp í skiptingunni aftur þann 4. júlí 2024 eftir að sóknaraðili hafði keyrt bifreiðina í tvö eða þrjú skipti eftir viðgerð. Bifreiðin hafi verið dregin af dráttarbifreið aftur á verkstæði varnaraðila. Fyrir liggur reikningur, dags. 30. ágúst 2024, þar sem kemur fram: „*Lok á overdrive bandstimpli var dottið úr. Skipting tekin úr og opnuð. Bandstimpla göt í húsi rímuð út og settar fóðringar. Settur uppfærslu ventill í dæluna. Þrýstiventill rímaður út og sett slíf í ventlabox til að laga þrýsting.*“ Verð fyrir þjónustu varnaraðila sem fólst í síðari viðgerð á bifreið sóknaraðila var 306.987 krónur.

Kærunefndin bendir á að það hvílir á sóknaraðila að sýna fram á að þjónusta varnaraðila hafi verið haldin galla. Sóknaraðili hefur vísað til þess að fyrri viðgerð varnaraðila hafi verið ófullnægjandi og að varnaraðila hafi láðst að greina orsök bilunarinnar sem hafi orðið til þess að bifreiðin bilaði aftur skömmu eftir afhendingu hennar. Kærunefndin bendir á að sóknaraðili hefur lagt fram reikninga þar sem fram koma lýsingar á viðgerðum varnaraðila. Þá hefur sóknaraðili lagt fram reikning, dags. 24. júní 2025, frá [...] þar sem kemur fram: „Leki var á skiptingu fremra servo. Skipt um þéttingar fræsti úr rauf þar sem splitti gat lítið gripið að ofan vegna þess að sporið var fullt að útfellingu í áli. Sett nýtt splitt – gamla hafi enga spennu“.

Af gögnum málsins verður ráðið að bifreið sóknaraðila bilaði skömmu eftir að sóknaraðili fékk hana afhenta frá varnaraðila úr fyrri viðgerð sem framkvæmd var í júní 2024. Ljóst er að bilunin varðaði skiptingu í bifreiðinni sem hafði nýlega verið yfirfarin af varnaraðila. Hins vegar telur kærunefndin ekki unnt að slá því föstu, með hliðsjón af fyrirliggjandi gögnum, að fyrri viðgerð varnaraðila hafi verið ófullnægjandi eða að bilun sem kom upp í bifreið sóknaraðila í kjölfar afhendingar hennar megi að öðru leyti rekja til þjónustu varnaraðila sem framkvæmd var í júní 2024.

Með hliðsjón af öllu framangreindu telur kærunefndin ekki unnt að fallast á að þjónusta varnaraðila hafi verið haldin galla í skilningi þkpl. og ber því að hafna kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu.

Sóknaraðili gerir, auk framangreinds, kröfu um að varnaraðila verði gert að bæta tjón vegna skemmda sem hann telur að hafi orðið á bifreiðinni í meðförum varnaraðila. Sóknaraðili hefur vísað til þess að bifreiðin hafi staðið óvarin og óhreyfð á verkstæði varnaraðila í u.þ.b. tvo mánuði áður en viðgerð fór fram. Þegar tjón verður á eignum neytanda í tengslum við framkvæmd þjónustu verður að líta til 25. gr. þkpl. Þrátt fyrir að ákvæði 25. gr. geri ráð fyrir að sönnunarbyrði hvíli á seljanda þjónustu um að sýna fram á að hann hafi ekki sýnt af sér vanrækslu hvílir á sóknaraðila að sýna fram á að hann hafi orðið fyrir tjóni sem rekja megi til seljanda þjónustunnar.

Fyrir liggur að sóknaraðili hafði samband við varnaraðila þann 4. júlí í kjölfar seinni bilunar bifreiðarinnar og fékk þá staðfestingu um að hann gæti komið bifreiðinni á verkstæði varnaraðila. Af samskiptagögnum aðila verður þó ráðið að varnaraðili hafi ekki haft tök á að framkvæma viðgerð þegar í stað vegna anna, en sóknaraðili sótti bifreiðina í lok ágúst sama ár eftir að viðgerð hafði farið fram. Í kjölfar þess hafði sóknaraðili þegar samband við varnaraðila vegna þess hve illa bifreiðin var farin og tilkynnti jafnframt að hann hygðist láta meta tjónið. Sóknaraðili hefur lagt fram ljósmyndir sem sýna ástand bifreiðarinnar fyrir og eftir viðgerð. Sóknaraðili hefur einnig lagt fram CABAS mat frá [...], dags. 9. september 2024, að fjárhæð 1.190.447 krónur vegna efnis og vinnu við yfirferð og lagfæringu á lakki bifreiðarinnar. Í athugasemdum á reikningnum kemur fram að talsvert af rispum hafi verið á ýmsum stöðum á bifreiðinni.

Kærunefndin bendir á að af framlögðum ljósmyndum er erfitt að ráða með vissu hvaða skemmdir hafi verið á bifreiðinni fyrir viðgerð og jafnframt hvort, og að hvaða marki, einstaka þætti tjónamatsins megi rekja til skemmda sem urðu á bifreiðinni í vörslum varnaraðila. Af gögnum málsins verður því ekki séð að sóknaraðila hafi tekist sönnun um að alla þætti framlagðs tjónamats megi rekja til varnaraðila með óyggjandi hætti. Að því virtu telur kærunefndin að sóknaraðili hafi

ekki fært fram fullnægjandi sönnun fyrir því tjóni sem hann krefur varnaraðila um að bæta. Ber því að hafna kröfu sóknaraðila um skaðabætur.

VI
Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson