

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 12. febrúar 2021 í máli nr. 83/2020

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 12. ágúst 2020 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings í viðskiptum við Y, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili telur að varnaraðila beri að endurgreiða sér 120.000 krónur fyrir þjónustu við gerð húðflúrs auk skaðabóta vegna kostnaðar við að láta fjarlægja húðflúrið.

### II

#### Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 10. september 2020, 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. Nefndinni bárust ekki andsvör frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, staðfesting á greiðslu fyrir þjónustuna, afrit af skriflegum samskiptum milli sóknaraðila og varnaraðila, mynd af húðflúri sem sóknaraðili óskaði eftir, svo og myndir af húðflúri sóknaraðila.

Með bréfi, dags. 27. nóvember 2020, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili óskaði eftir þjónustu varnaraðila við gerð húðflúrs á handlegg sóknaraðila. Samkvæmt kvörtun sóknaraðila var fyrir húðflúr af blómum á handlegg sóknaraðila en sóknaraðili vildi bæta við húðflúrið til þess að fá meira flæði. Í skriflegu samtali við varnaraðila kvaðst sóknaraðili vilja bæta við blómum og mögulega hausnúpu af hrúti. Sóknaraðili sendi varnaraðila í kjölfarið mynd af húðflúri með blómum og hausnúpu af hrúti og sagðist vilja sambærilegt húðflúr sem væri um 10 til 15 cm stórt. Síðar ákvað sóknaraðili að sleppa hausnúpunni og fá frekar mynd af ljóni. Sóknaraðili sendi varnaraðila í kjölfarið mynd af ljónshöfði umkringdu blómum.

Sóknaraðili mætti á starfsstöð varnaraðila þann 16. september árið 2019 þar sem varnaraðili tók að sér gerð húðflúrsins. Í kvörtun sinni bendir sóknaraðili á að varnaraðila hafi verið gerð grein fyrir því húðflúri sem sóknaraðili óskaði eftir með skýrum hætti, þ.e. svarthvítu ljóni með blómum í kring, þar af einu bláu blómi. Að sögn sóknaraðila hafði varnaraðili ekki sömu hönnun í huga og reyndi að sannfæra sóknaraðila um að samþykkja öðruvísi húðflúr sem sóknaraðili síðar samþykkti. Komust málsaðilar að endingu að niðurstöðu um að húðflúrið yrði mynd af ljóni í lit, í ramma. Verkið tók um það bil sex klukkustundir og greiddi sóknaraðili alls 120.000 krónur fyrir með millifærslu inn á persónulegan reikning varnaraðila.

Sóknaraðili kveðst hafa séð þegar varnaraðili gerði útlínur húðflúrsins og verið sátt við þær. Síðar hafi sóknaraðili þurft að leggjast á magann og ekki séð framvindu húðflúrsins þar sem sóknaraðili hafi aðeins séð rétt fyrir neðan olnboga. Um það bil

þremur klukkustundum síðar var tekin pása og segir sóknaraðili að varnaraðili hafi þá ekki verið byrjaður á ljóninu heldur búinn að flúra allan bakgrunninn, hálfu hendina, svarta. Þá hafi blómin verið rauð og bleik en ekkert blóm hafi verið blátt. Sóknaraðili segir að sér hafi verið svo brugðið að sóknaraðili hafi ekki getað brugðist við. Svo hafi komið að því að gera ljónið og hafi það aðeins tekið um eina og hálfu klukkustund. Þegar verkinu var lokið segir sóknaraðili að helmingur handleggsins hafi verið svartur sem aldrei hafi komið til umræðu og að skilin á hendinni, þar sem húðflúrið endar, komi illa út. Að auki hafi ljónið sjálft verið illa gert og óklárað, aðeins hafi verið veiðihár öðru megin og ljónið verið grimmilegt.

Sóknaraðili hafði síðar samband við varnaraðila en segir að viðræður hafi gengið illa. Sóknaraðili kveðst þá hafa rætt við eiganda húðflúrsstofunnar, sem varnaraðili starfar á, og hann hafi í fyrstu samþykkt að endurgreiða húðflúrið. Þá hafi sóknaraðili samþykkt fund með eigandanum, opin fyrir hugmyndum um það hvernig væri hægt að lagfæra húðflúrið. Síðar hafi sóknaraðila aðeins verið boðnar úrbætur á húðflúrinu, framkvæmdar af hálfu varnaraðila, sem sóknaraðili kveðst ekki treysta til að lagfæra húðflúrið. Þá telur sóknaraðila að líklegast sé ekki unnt að lagfæra svarta litinn nema fjarlægja hann með leiser.

Sóknaraðili krefst endurgreiðslu fyrir þjónustuna að fjárhæð 120.000 krónur, auk skaðabóta vegna kostnaðar við að láta fjarlægja húðflúrið, að lágmarki að fjárhæð 250.000 krónur.

#### 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 hefur hvorki skilað inn andsvörum eða gögnum. Byggir niðurstaða málsins því á þeim upplýsingum og gögnum sem sóknaraðili hefur lagt fram í málinu.

Varnaraðili starfar á húðflúrstofunni A og óskaði sóknaraðili eftir þjónustu varnaraðila við gerð húðflúrs á handlegg sinn. Greiðsla fyrir þjónustuna, að fjárhæð 120.000 krónur, barst beint inn á bankareikning varnaraðila. Varnaraðili var því viðsemjandi sóknaraðila og beinist krafa sóknaraðila í máli þessu að varnaraðila sem þjónustuveitanda. Sóknaraðili telur að húðflúrið sé í ósamræmi við það sem samið var um og krefst endurgreiðslu fyrir þjónustuna að fullu að fjárhæð 120.000 krónur.

Sóknaraðili var með húðflúr af rauðum rósum, með grænum rósablöðum, umvafnar slöngu, á framhandlegg sínum áður en leitað var þjónustu varnaraðila. Í upphaflegu samtali sínu við varnaraðila kvaðst sóknaraðili vilja bæta blómum og mögulega hausnúpu af hrúti við húðflúrið til að fá betra flæði í húðflúrin á handleggnum. Átti húðflúrið að vera um 10 til 15 cm að stærð. Síðar ákvað sóknaraðili að fá frekar húðflúrað ljónshöfuð umkringdu blómum og sendi mynd af slíku húðflúri til varnaraðila. Þá sagði sóknaraðili að varnaraðila væri heimilt að „vinna sig aðeins meira upp á handlegginn. Þú færð frekar frjálsar hendur með hönnun, hef fengið svo mikil meðmæli með þér að ég treysti þér fyrir að gera eitthvað mjög flott“. Eftir samtal milli sóknaraðila og varnaraðila fyrir upphaf verksins var ákveðið að húðflúrið fæli í sér ljónshöfuð í ramma, umkringgt blómum.

Sóknaraðili hefur bent á að ljónshöfuðið sé illa unnið og óklárað. Þá hafi blómin umhverfis ljónið verið rauð og bleik en ekkert blóm hafi verið blátt líkt og samið hafi verið um. Af gögnum málsins verður ekki ráðið að ljónshöfuðið sé illa unnið, óklárað eða í ósamræmi við það sem samið var um. Þá liggur ekkert fyrir sem staðreynir þá kröfu

sóknaraðila að eitt blómið skuli vera blátt. Á þeim myndum sem sóknaraðili sendi varnaraðila var ekki að finna blátt blóm samkvæmt þeim gögnum sem liggja fyrir í málinu. Verður því ekki slegið föstu að þjónusta varnaraðila hafi verið í ósamræmi við samning málsaðila að því leyti. Þá liggur fyrir að varnaraðili bauð úrbætur, þ.e. að lagfæra húðflúrið eftir að sóknaraðili lýsti óánægju sinni en sóknaraðili féllst ekki á slíkar úrbætur.

Sóknaraðili hefur bent á að ekki hafi verið samið um dökkan bakgrunn húðflúrsins og að ekki sé mögulegt að lagfæra þann hluta nema með því að fjarlægja húðflúrið. Sóknaraðili gaf varnaraðla frjálsar hendur með hönnun og treysti honum til að gera „eitthvað mjög flott“. Þó var ákveðið að húðflúrið fæli í sér ljónshöfuð í ramma og blóm. Það er einstaklingsbundið hvað telst vera „mjög flott“. Hafði sóknaraðili í huga að bæta flæði þess húðflúrs sem var þegar til staðar á handlegg sóknaraðila, sem varnaraðili gerði með því að bæta við lituðum blómum sem tengja saman húðflúrin ásamt svörtum og gráum bakgrunni. Sóknaraðili hafði færi á að gera athugasemdirá meðan verkinu stóð en gerði það hins vegar ekki. Verður því ekki séð að húðflúrið hafi verið haldið annmarka sem hafi valdið sóknaraðila fjárhagslegu tjóni sem varnaraðili beri ábyrgð á. Verður því að hafna kröfum sóknaraðila.

## V

### Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir  
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson