

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 29. ágúst 2024 í máli nr. 5/2024

Kæruneftndina skipa í þessu máli lögmennirnir Heiðrún Björk Gísladóttir, Hildur Leifsdóttir og Hildur Ýr Viðarsdóttir.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 8. janúar 2024 barst kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings í viðskiptum við fyrirtækið Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili telur að varnaraðili hafi valdið tjóni við framkvæmd þjónustu sinnar og krefst þess að varnaraðili bæti honum tjónið að fullu. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með bréfi, dags. 16. janúar 2024, 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. Andsvör varnaraðila bárust 20. janúar 2024. Athugasemdir sóknaraðila bárust 25. sama mánaðar. Athugasemdir varnaraðila bárust nefndinni degi síðar.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda beggja aðila, staðfesting á greiðslu fyrir þjónustuna, kvittun fyrir kaupum á gólfmottu, ljósmyndir sóknaraðila af gólfmottunni, skjáskot af þvottaleiðbeiningum og afrit af skriflegum samskiptum milli aðila.

Með bréfi, dags. 29. ágúst 2024, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kæruneftndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Af gögnum máls má ráða að í nóvember 2023 óskaði sóknaraðili eftir þjónustu varnaraðila sem fólst í hreinsun á 4 fm gólfmottu úr 100% hreinni ull. Þann 27. nóvember 2023 sótti sóknaraðili mottuna til varnaraðila og greiddi 9.490 krónur fyrir þjónustuna. Degi síðar hafði sóknaraðili samband við varnaraðila símleiðis og kvartaði undan því að mottan hefði orðið fyrir skemmdum við hreinsun varnaraðila. Óskaði varnaraðili eftir því að sóknaraðili myndi koma með mottuna svo varnaraðili gæti skoðað hana sem og sóknaraðili gerði. Að sögn sóknaraðila hafi varnaraðili upplýst hann eftir skoðun að mottan væri ónýtt og að tilraunir varnaraðila til að laga hana hefðu ekki heppnast. Áttu aðilar í nokkrum skriflegum samskiptum í kjölfarið. Kvaðst varnaraðili ekki bera ábyrgð á umræddum skemmdum á grundvelli skilmála sinna en féllst á að greiða sóknaraðila sem nam 50% af verði mottunnar sökum þess að starfsfólk hans hafði ekki látið sóknaraðila vita af skemmdunum þegar hann sótti mottuna til varnaraðila. Taldi sóknaraðili það boð óásættanlegt og krafðist greiðslu sem nam 75% af verði mottunnar. Var því hafnað með tölvupósti varnaraðila þann 12. desember 2023.

Sóknaraðili vísar til þess að hafa komið með mottuna til varnaraðila, sem sé fagaðili á sviði efnahreinsunar, og innt eftir því hvort hann gæti hreinsað hana. Hafi varnaraðili tekið við mottunni en ekki minnst á það við sóknaraðila að nokkur vandkvæði væru á hreinsun á mottu af þessu tagi. Þá hafi varnaraðili hvorki veitt sóknaraðila upplýsingar um takmarkanir á ábyrgð varnaraðila við framkvæmd þjónustunnar né aðra skilmála vegna hennar. Á meðan þjónustunni hafi staðið hafi varnaraðili ekki haft samband við sóknaraðila og upplýst hann um að það gæti orkað tvímælis að hreinsa mottuna. Loks bendir sóknaraðili á að varnaraðili hafi ekki upplýst sóknaraðila um neinar skemmdir á mottunni þegar sóknaraðili hafi sótt hana til varnaraðila að þjónustunni lokinni.

Sóknaraðili vísar til framlagðra ljósmynda sinna af mottunni. Af þeim megi greinilega ráða að mottan sé nú undin í miðjunni og beygð upp beggja megin á jöðrum hennar líkt og hún hafi verið látin hvíla á slá við hreinsunina. Í þessu sambandi vísar sóknaraðili til þess að samkvæmt þvottaleiðbeiningum framleiðanda, sem festar séu á mottunni, skuli hún þrífín á flötu undirlagi (*d. fladvaskning*).

Sóknaraðili telur að þjónusta varnaraðila hafi valdi honum tjóni og sé mottan ónýtt. Krefst sóknaraðili þess að varnaraðili bæti honum tjón sitt að fullu. Samkvæmt upplýsingum frá söluaðila mottunnar kosti hún nú 112.900 krónur.

Varnaraðili vísar til þess að skýrt sé tekið fram í skilmálum hans hvernig aðferðir séu notaðar við framkvæmd þjónustu hans og að varnaraðili geti ekki borið ábyrgð á efnasamsetningu framleiðanda. Í þessu sambandi bendi varnaraðili á ákvæði 3.1. skilmálanna sem segi: „*Við blauthreinsum, þurrkum og látum motturnar hanga þar til þær þorna. Við notumst við milda sápublöndu.*“ Í ákvæði 8.3 komi fram að: „*[v]iðskiptavinur skal ganga úr skugga um að motta þoli almennt blauthreinsun og komi upp vafi, að tilkynna það áður en hreinsun fer fram*“. Þá segi í ákvæði 8.4 að: „*[...] bera ekki ábyrgð á auknu slit, t.d. vegna lausra þráða, slitinna líminga eða kögri.*“ Að sögn varnaraðila séu skilmálar hans sendir í tölvupósti til allra þeirra sem nýti þjónustu hans auk þess að vera útprentaðir á afgreiðsluborði.

Varnaraðili telur ljóst að umrædd motta hafi ekki þolað blauthreinsun og hafi verið ómögulegt fyrir hann að meta það fyrirfram. Varnaraðili kveðst hafa hreinsað fjölda svipaðra motta með þessari aðferð og hafi það gengið vel. Telji hann að eitthvað í efni framleiðanda hafi leitt til þess að undirlag mottunnar hafi hlaupið og mottan þannig teygst til. Vísi varnaraðili í þessu samhengi til fyrrnefnds ákvæðis 8.3 í skilmálum hans.

Varnaraðili kveðst hafa verið tilbúinn að koma til móts við sóknaraðila og sýna sameiginlega ábyrgð þar sem sóknaraðili hafi greinilega ekki farið eftir skilmálum varnaraðila. Hafi varnaraðili boðið sóknaraðila greiðslu sem næmi 50% af verði mottunnar en sóknaraðili hafi hins vegar hafnað því boði.

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 lausafjarmunum,
4. ráðgjafarþjónustu sem veitt er í tengslum við 2. tölul.

Samkvæmt 1. mgr. 4. gr. þkpl. skal útseld þjónusta, sem veitt er í atvinnuskyni, ávallt vera byggð á fagþekkingu og í samræmi við góða viðskiptahætti. Skylt er að veita allar upplýsingar og leiðbeiningar um vinnu verks með hagsmuni neytanda fyrir augum. Í 6. gr. þkpl. er mælt fyrir um leiðbeiningarskyldu seljanda þjónustu gagnvart neytanda og afleiðingar þess að leiðbeiningarskyldan er ekki virt.

Þegar tjón verður á eignum neytanda í tengslum við framkvæmd þjónustu verður að líta til 25. gr. þkpl. Samkvæmt ákvæðinu ber seljanda þjónustu að bæta það tjón sem verður á eignum neytanda þegar verk er unnið eða í tengslum við það, nema hann sanni að hann hafi ekki sýnt af sér vanrækslu. Þótt lagaákvæðið geri ráð fyrir að sönnunarbyrðin hvíli á seljanda þjónustu um að sýna fram á að hann hafi ekki sýnt af sér vanrækslu ber neytandi sönnunarbyrði fyrir því að hann hafi orðið fyrir tjóni í tengslum við framkvæmd þjónustunnar.

V

Niðurstaða

Sóknaraðili og varnaraðili gerðu með sér samning um þjónustu varnaraðila sem fólst í hreinsun á gólfmottu sóknaraðila. Var því um þjónustu að ræða sem fellur undir gildissvið þkpl., sbr. 1. tölul. 1. mgr. 1. gr. laganna.

Óumdeilt er í málinu að umrædd motta varð fyrir skemmdum við þjónustu varnaraðila en ágreiningur er á milli aðila um hvor þeirra beri ábyrgð á því. Sóknaraðili byggir á því að hafa leitað til varnaraðila sem fagaðila í efnahreinsun. Hafi varnaraðili tekið við mottunni án nokkurra athugasemda eða fyrirvara um árangur þjónustunnar. Þá hafi varnaraðili ekki upplýst sóknaraðila um skemmdir á mottunni þegar hún var afhent sóknaraðila í kjölfar þjónustunnar. Röksemdir varnaraðila lúta að því að samkvæmt skilmálum hans skuli viðskiptavinur hans ganga úr skugga um að motta þoli almennt blauthreinsun og komi upp vafi beri viðkomandi að tilkynna varnaraðila um það áður en hreinsun fari fram. Þá kveðst varnaraðili hvorki bera ábyrgð á efnasamsetningu framleiðanda né á auknu sliti á því sem hreinsað sé. Sóknaraðili krefst skaðabóta vegna þess fjárhagslega tjóns sem hann telur sig hafa orðið fyrir vegna þjónustunnar. Vísar hann til þess að umrædd motta kosti nú 112.900 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila um skaðabætur verði hafnað.

Sóknaraðili hefur lagt fram fyrir kærunefndina fjölda ljósmynda af núverandi ástandi mottunnar. Af þeim verður ráðið að mottan hefur aflagast verulega um hana miðja auk þess sem undirlag hefur þar rifnað frá jöðrum hennar. Líkt og að framan segir er ágreiningslaust að tjón varð á mottunni við framkvæmd þjónustu varnaraðila. Verður því að meta hvort varnaraðili hafi fært nægjanlegar sönnur fyrir því að hann hafi ekki sýnt af sér vanrækslu við þjónustuna.

Í máli þessu byggir varnaraðili á því að hann beri ekki ábyrgð á tjóni sóknaraðila og vísar um það til skilmála sinna. Í skilmálum hans segi m.a.

„Við blauthreinsum, þurrkum og látum motturnar hanga þar til þær þorna. Við notumst við milda sápublöndu.

Viðskiptavinur skal ganga úr skugga um að motta þoli almennt blauthreinsun og komi upp vafi, að tilkynna það áður en hreinsun fer fram.

[...] bera ekki ábyrgð á auknu sliti, t.d. vegna lausra þráða, slitinna líminga eða kögri.“

Varnaraðili telur að umrædd motta hafi ekki þolað blauthreinsun og hafi verið ómögulegt fyrir hann að meta það fyrirfram. Þá telur varnaraðili að eitthvað í efni framleiðanda hafi leitt til þess að undirlag mottunnar hafi hlaupið og mottan þannig aflagast.

Samkvæmt 3. gr. þkpl. má eigi með samningi víkja frá ákvæðum laganna neytanda í óhag. Samningar um kaup á þjónustu geta verið misjafnir í eðli sínu enda taka þeir mið af því hvað felst í þeirri tilteknu þjónustu sem um ræðir hverju sinni. Við mat á því hvort varnaraðila beri að greiða sóknaraðila skaðabætur, vegna þess tjóns sem varð á mottunni, verður því að líta til atvika máls í heild, samnings aðila, eðli þeirrar þjónustu sem um ræðir og hverju sóknaraðili mátti búast við í tengslum við veitingu þjónustunnar.

Samkvæmt 4. gr. þkpl. ber seljanda þjónustu að vinna verk af fagþekkingu og veita neytanda upplýsingar og leiðbeiningar um vinnu verks með hagsmuni neytanda fyrir augum. Á heimasíðu varnaraðila kemur m.a. eftirfarandi fram: „*[e]f þú ert í vafa hvort hreinsa má mottuna þína, ekki hika við að hafa samband við okkur fyrst.*“ Að sögn sóknaraðila hafi hann fylgt umræddum leiðbeiningum og innt varnaraðila um hvort hann gæti hreinsað mottuna. Í þessu sambandi skal auk þess líta til þess að á þvottaleiðbeiningum mottunnar segir: „*Kun professionel fladvaskning!*“. Ekki verður annað ráðið af gögnum máls en að varnaraðili tók við mottunni án nokkurra athugasemda eða fyrirvara um árangur þjónustunnar.

Að mati kærunefndarinnar er ekki unnt að fallast á það með varnaraðila að hann hafi sýnt fram á, með fullnægjandi hætti, að tjónið hafi ekki stafað af vanrækslu hans. Þær skemmdir sem urðu á mottunni voru meiri en eðlilegt getur talist við framkvæmd slíkrar þjónustu og ekki í samræmi við það sem sóknaraðili mátti búast við. Þá hefur varnaraðili ekki sýnt fram á það með neinum gögnum að tjónið megi rekja til efnasamsetningar mottunnar eða þess að mottan hafi ekki þolað blauthreinsun. Í málinu liggur jafnframt fyrir að varnaraðili fylgdi ekki þvottaleiðbeiningum framleiðanda mottunnar við framkvæmd þjónustunnar en í þeim er skýrt kveðið á um að mottan skuli hreinsuð af fagaðila á flötu undirlagi. Við framkvæmd þjónustunnar kveðst varnaraðili hafa hengt mottuna upp. Verður því ekki séð að varnaraðili geti firrt sig ábyrgð á tjóni sóknaraðila á grundvelli fyrrnefndra ákvæða skilmála sinna. Með hliðsjón af öllu framangreindu telur kærunefndin að sóknaraðili eigi rétt á skaðabótum úr hendi varnaraðila vegna þess eignatjóns sem hann varð fyrir vegna þjónustu varnaraðila.

Sóknaraðili vísar til þess að ný motta af sömu gerð kosti nú 112.900 krónur en sóknaraðili greiddi 69.800 krónur fyrir mottuna í nóvember 2017. Þykir rétt að við ákvörðun skaðabóta verði tekið tillit til aldurs mottunnar en sex ár voru liðin frá kaupum hennar þegar sóknaraðili festi kaup á þjónustu varnaraðila. Að mati kærunefndarinnar er fjárhæð skaðabóta hæfilega ákveðin 75% af kaupverði nýrrar mottu. Ber varnaraðila því að greiða sóknaraðila 84.675 krónur.

VI
Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, 84.675 krónur.

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

Varnaraðila ber að greiða málskostnaðargjald að fjárhæð 15.000 krónur með vísan til 4. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
Formaður

Heiðrún Björk Gísladóttir

Hildur Leifsdóttir