

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 1. desember 2022 í máli nr. 47/2022

Kærunefndina skipa í þessu máli Ívar Halldórsson lögfræðingur, Jón Rúnar Pálsson lögmaður og Víðir Smári Petersen dósent.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 27. maí 2022 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings í viðskiptum við fyrirtækið Y, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili telur að varnaraðili hafi valdið tjóni við framkvæmd þjónustu sinnar og krefst þess að tryggingar varnaraðila bæti henni tjónið en til vara að varnaraðili lækki reikning sinn verulega. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 7. júní 2022, 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. Andsvör varnaraðila bárust 20. júní 2022. Athugasemdir sóknaraðila við andsvörum bárust til nefndarinnar þann 22. júní 2022 og athugasemdir varnaraðila við athugasemdum sóknaraðila bárust þann 23. júní 2022.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara varnaraðila og athugasemda beggja aðila, reikningur vegna þjónustu varnaraðila, ljósmyndir teknar af sóknaraðila, afrit af skriflegum samskiptum aðila, upplýsingar um ofn og skrifleg staðfesting vitnis.

Með bréfi, dags. 29. nóvember 2022, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Af gögnum máls má ráða að sóknaraðili keypti þjónustu af varnaraðila sem fólst í því að skipta um ofn í fasteign sóknaraðila. Var þjónustan innt af hendi þann 16. maí 2022. Þann 19. maí 2022 sendi varnaraðili sóknaraðila reikning vegna þjónustu sinnar og efniskostnaðar að fjárhæð 117.877 krónur. Þann sama dag krafðist sóknaraðili lækkunar á reikningi varnaraðila vegna skemmda á parketi sem hún taldi að varnaraðili hafi valdið við vinnu sína. Varnaraðili hafnaði að verða við því með þeim rökum að umræddar skemmdir hafi verið þar fyrir.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að bæta henni það tjón sem hann kveðst hafa orðið fyrir vegna skemmda á parketinu. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili vísar til þess að hafa óskað eftir þjónustu varnaraðila við skipti á ofni í herbergi í fasteign hennar. Á meðan á verki hafi staðið hafi varnaraðili misst ofninn með miklum dynk. Eftir verkið hafi sóknaraðili fundið djúpa holu í parketinu og rispur. Eftir að hafa borið þetta undir varnaraðila hafi hann fullyrt að umræddar

skemmdir á parketinu hafi verið þar fyrir. Sóknaraðili kveðst hafa tvö vitni sem geti borið fyrir um að svo hafi ekki verið.

Sóknaraðili krefst þess að tryggingar varnaraðila bæti henni skemmdirnar eða að varnaraðili lækki reikning sinn verulega.

3.2. Andsvör varnaraðila

Varnaraðili vísar til þess að hann hafi tekið eftir skemmdum á parketinu þegar hann hafi hafist handa við að taka umbúðirnar af þeim ofni sem setja átti upp í einu herbergja á heimili sóknaraðila. Hafi skemmdin litið út eins og skrúfjárnir hafi verið höggvið niður í parketið á ská af töluverðu afli. Varnaraðili fullyrði að skemmdin hafi ekki orðið til vegna vinnu hans. Þá hafi verið fyrir hvít rönd á parketinu sem varnaraðili telji hafa líklega myndast þegar eitthvað hafi verið dregið eftir gólfinu. Varnaraðili kannist ekki við að hafa gert neitt slíkt. Hefði varnaraðili dregið ofninn eftir gólfinu hefðu átt að vera tvær samsíða rendur eftir gólfinu þar sem ofninn sé tvöfaldur.

Varnaraðili bendir á að áður en unnt hafi verið að setja upp nýja ofninn hafi varnaraðili þurft að leggja í hann rör. Þegar varnaraðili hafi verið búinn að tengja þau rör við ofninn hafi hann áttað sig á að rörin úr útveggnum væru ekki alveg lárétt. Því hafi varnaraðili þurft að taka ofninn niður en kveðst þó ekki hafa fært ofninn frá veggnum. Til að unnt hafi verið að leiðrétta skekkjuna hafi varnaraðili þurft að hækka ofnafestingarnar. Kveðst varnaraðili hafa lent í vandræðum við að hengja ofninn upp aftur og misst hann niður á annan endann. Telji varnaraðili að fallið hafi verið um 12-13 cm og kveður hann að ekkert hafi sést á parketinu eftir atvikið. Þá ber varnaraðila því við að ef höggskemmdin hefði verið eftir ofninn hefðu komið tvö för í parketið eftir hornin á ofninum sem séu rúnuð. Varnaraðili kveður að umrædd skemmd enda sé hún langt frá veggnum og sé eftir þverskorið áhald. Telji varnaraðili útilokað að berja einu rúnuðu horni á ofninum niður þannig að slík skemmd hljóti af. Höggið í parketinu samsvari á engan hátt við hornið á ofninum enda mun dýpri en svo að hún gæti hafa komið til vegna svo lítills ofns.

Varnaraðili vísar til þess að hafa komið við heima hjá sóknaraðila til að sækja tröppur sem hann hafi gleymt þann 18. maí 2022. Hafi sóknaraðili ekki minnst einu orði á skemmdirnar við hann þá. Hafi sóknaraðili hins vegar kvartað við varnaraðila þann dag er varnaraðili hafi gefið út reikning vegna verksins, þá bæði undan fjárhæð útgefins reiknings hans og ætluðum skemmdum á parketi.

Varnaraðili bendir á að stundum komi fyrir að efsta fjöl í parketbunka sé skemmd. Það hafi trúlega verið í þessu tilfelli.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Í athugasemdum sínum vísar sóknaraðili til þess umrædd höggskemmd sé við hornið á rúmi í herberginu, nokkrum cm frá þeim stað er ofninn hafi verið settur upp. Sóknaraðili telji greinilegt að varnaraðili hafi misst ofninn á ská enda sé um að ræða þungan ofn. Sóknaraðili haldi að rispurnar í parketinu hafi komið til eftir að varnaraðili hafi dregið ofninn eftir gólfinu. Þá bendir sóknaraðili á að varnaraðili hafi viðurkennt að hafa misst ofninn niður. Telji sóknaraðili því að tryggingar varnaraðila ættu að bæta tjónið.

Sóknaraðili kveðst hafa tekið eftir umþrættum skemmdum þremur dögum eftir vinnu varnaraðila þegar hún hafi skúrað gólfið í herberginu.

3.4. Athugasemdir varnaraðila

Í athugasemdum sínum ítrekar varnaraðila það að hafa þurft að taka nýja ofninn af festingum sínum til að hækka þær vegna skekkju í rorum. Varnaraðila hafi ekki gengið vel að festa ofninn á vegginn aftur og hafi ofninn við þá vinnu dottið af annarri festingu sinni niður á hornin sem séu rúnuð. Ofninn hafi hins vegar hangið á hinni festingu sinni. Hæðin undir ofninum hafi verið 12-13 cm og því hafi fallið ekki verið hátt og engar skemmdir hafi hlotist af. Umþrætt höggskemmd sé langt frá veggnum sem ofninn sé festur á og samsvari engan veginn við horn hans. Greinilegt sé að höggið á parketið hafi komið á ská en ekki beint niður. Varnaraðili kveðst hvorki hafa borið ofninn frá veggnum né dregið hann.

Varnaraðili mótmælir fullyrðingum sóknaraðila um að ofninn hafi verið þungur. Samkvæmt framlögðum upplýsingum um ofninn sé hann um 28 kíló og skilgreindur sem týpa 21 og að stærð 600x1000 mm. Svo litla ofna sé auðvelt að bera enda gott tak við sitt hvorn endann. Þá hafi bendir varnaraðila á að ofninn hafi verið í lítilli hæð.

IV

Niðurstaða

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerð nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa sem hvoru tveggja tóku gildi þann 1. janúar 2020.

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 lausafjarmuni,
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.

Sóknaraðili og varnaraðili gerðu með sér samning um þjónustu varnaraðila við skipti á einum ofni í fasteign sóknaraðila. Kærunefndin telur að sú þjónusta sem deilt er um í málinu eigi undir gildissvið laga nr. 42/2000 um þjónustukaup sem vinna við fasteign í skilningi 2. tölul. 1. mgr. 1. gr. laganna.

Sóknaraðili telur að varnaraðili hafi valdið skemmdum á parketi við framkvæmd þjónustu sinnar og krefst þess aðallega að tryggingar varnaraðila bæti henni tjónið en til vara að varnaraðila verði gert að lækka reikning sinn verulega. Varnaraðili kveðst hafa séð umræddar skemmdir á parketinu áður en hann hafi hafið vinnu sína og krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

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 hvílir sönnunarbyrðin í fyrsta kast á neytanda um að sýna fram á að hann hafi orðið fyrir tjóni sem rekja megi til seljanda þjónustunnar.

Aðilum greinir á um hvort umþrættar skemmdir hafi orðið við vinnu varnaraðila. Sóknaraðili segist hafa heyrt mikinn dynk í herberginu þegar varnaraðili hafi verið þar við vinnu og fundið síðan umræddar skemmdir á parketinu þremur dögum eftir að varnaraðili hafi lokið þjónustu sinni. Varnaraðili kveðst hafa séð umræddar skemmdir á parketinu í upphafi verks. Hafi hann vissulega misst ofninn við uppsetningu hans en engar skemmdir hafi orðið á parketinu vegna þess. Þá kveðst varnaraðili hafa misst takið á ofninum upp við þann vegg sem ofninn sé fastur á en höggskemmd á ljósmynd sóknaraðila sé langt frá þeim stað.

Að beiðni kæruneftdarinnar undir meðferð málsins lagði sóknaraðili fram sex ljósmyndir af skemmdum á parketinu, annars vegar af einni höggskemmd og hins vegar af þremur rispum. Sýna umræddar ljósmyndir t.a.m staðsetningu þeirra í herberginu með tilliti til afstöðu gagnvart þeim ofni sem varnaraðili setti upp. Af ljósmyndunum má ráða að höggskemmdin er staðsett nokkuð frá þeim vegg sem ofninn er festur á og lítillaga til hliðar við hann. Er tjónið því ekki í samræmi við málsatvikalýsingu varnaraðila. Þá má greina af ljósmyndunum þrjár grunnar og óreglulegar rispur fyrir framan ofninn, sem kunna að stafa af hefðbundnu sliti við venjulega notkun parketsins.

Engin gögn liggja fyrir í málinu um ástand parketsins áður en vinna varnaraðila fór fram. Kæruneftdin óskaði eftir því að sóknaraðili aflaði yfirlýsinga þeirra vitna sem hún vísaði til í kvörtun sinni að gætu borið um ástand parketsins áður en skipti á ofninum fóru fram. Barst kæruneftdinni slík yfirlýsing frá dóttur sóknaraðila. Í yfirlýsingunni kemur fram að dóttirin hafi dvalið í herberginu ásamt kærasta sínum uns þau fluttu úr húsnæði sóknaraðila um miðan febrúar 2022. Kveðst hún staðfesta að engar skemmdir hafi verið á parketinu meðan á dvöl þeirra hafi staðið eða eftir að þau hafi flutt út. Skemmdirnar hafi verið fyrst sjáanlegar eftir að varnaraðili hafi sinnt þjónustu sinni.

Líkt og áður hefur verið greint frá hvílir sönnunarbyrði fyrir því að varnaraðili hafi valdið tjóni við verkið eða í tengslum við það á sóknaraðila. Í málinu liggja fyrir ljósmyndir sóknaraðila af umþrættum skemmdum og yfirlýsing eins vitnis. Önnur gögn hefur sóknaraðili ekki lagt fram til stuðnings kröfu sinni. Af yfirlýsingunni verður ráðið að vitnið flutti úr fasteign sóknaraðila þremur mánuðum áður en varnaraðili sinnti þjónustu sinni. Þar að auki draga tengsl vitnisins við sóknaraðila úr sönnunargildi yfirlýsingar hennar, en hún er dóttir sóknaraðila, eins og áður greinir.

Með vísan til framangreinds er það mat kæruneftdarinnar að sóknaraðili hafi ekki fært nægjanlegar sönnur fyrir því að varnaraðili hafi valdið þeim skemmdum sem eru á parketi sóknaraðila. Verður því að hafna kröfu sóknaraðila.

V Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Víðir Smári Petersen
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson