

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 5. maí 2023 í máli nr. 93/2022

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 25. október 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 ágalla hafa verið á þjónustu varnaraðila við gluggaskipti í fasteign sinni og krefst þess að skemmdir verði lagaðar á kostnað varnaraðila.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 1. nóvember 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 bárust ekki frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, reikningur varnaraðila, kvittun fyrir greiðslu, ljósmyndir og afrit af skriflegum samskiptum milli aðila.

Með bréfi, dags. 3. maí 2023, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Í kvörtun kemur fram að sóknaraðili hafi óskað eftir þjónustu varnaraðila við að fjarlægja sex glugga úr fasteign sinni og setja nýja glugga í. Hafi aðilar samið um það munnlega að verkið skyldi unnið í tímavinnu og að tímagjald yrði 7.400 krónur án virðisaukaskatts.

Að sögn sóknaraðila hafi hann sjálfur séð um að losa alla gluggalista af eldri gluggum áður en útskiptin hafi hafist af hálfu varnaraðila. Þegar varnaraðili hafi lokið við ísetningu nýju glugganna hafi mátt sjá rispúr og skemmdir á þeim, bæði að innan- og utanverðu. Þegar sóknaraðili hafi borið þetta undir varnaraðila hafi hann ekki kannast við umræddar skemmdir. Sóknaraðili vísar til þess að varnaraðili hafi verið sá eini sem hafi komið nálægt gluggunum og fjarlægt flutningsumbúðir af þeim. Varnaraðili hafi upplýst sóknaraðila að seljandi glugganna myndi sjá um viðgerð á þeim en kveðst sóknaraðili hafa fengið staðfest frá seljanda að svo sé ekki raunin.

Sóknaraðili vísar til þess að hafa fengið greiðslukröfu og tímaskráningu varnaraðila að verki loknu og hafi sú skráning borið nokkuð út frá skráningu sóknaraðila. Sóknaraðili hafi rætt við varnaraðila og farið yfir málin. Hafi varnaraðili í kjölfarið fækkað tímafjölda en hækkað umkræfið tímagjald. Hafi lokafjárhæð kröfu varnaraðila því ekki breyst frá fyrri greiðslukröfu. Sóknaraðili kveðst hafa reynt að leita sátta um greiðslukröfu varnaraðila án árangurs. Hafi sóknaraðili því greitt kröfuna með fyrirvara um réttmæti hennar. Sóknaraðili bendir á að þar sem samið hafi verið munnlega um tímagjaldið sé líklegt að hann verði að taka því að greiða varnaraðila hærra gjald en hann kveður aðila hafa samið um. Sóknaraðili eigi þó

erfitt með að sætta sig við að hafa keypt dýra glugga og að þeir séu nú útlitslaskaðir eftir ísetningu varnaraðila. Því krefst sóknaraðili þess að varnaraðila verði gert að framkvæma úrbætur á þeim á sinn kostnað.

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.

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.

Sóknaraðili óskaði eftir þjónustu varnaraðila við útskipti á gluggum í fasteign sinni. Ágreiningur málsins heyrir undir gildissvið þkpl., sbr. 2. tl. 1. gr. laganna.

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. Ákvæðið mælir ekki fyrir um úrbætur, riftun eða önnur vanefndaúrræði heldur einungis að bæta skuli tjón sem hlýst á eignum neytanda í tengslum við framkvæmd þjónustu. 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.

Í málinu liggja fyrir fjöldi ljósmynda af þeim ágöllum sem sóknaraðili telur vera á verki varnaraðila. Að áliti kærunefndar sýna framlagðar ljósmyndir fram á ófullnægjandi frágang varnaraðila við verkið en þar er að finna rispur og skemmdir á gluggalistum, bæði að innan- og utanverðu. Þá má greina að vinna við kittun og annan frágang við ísetninguna hafi verið mátt vera betri. Að sögn sóknaraðila var varnaraðili sá eini sem kom að því að fjarlægja umbúðir af gluggunum og ísetningu þeirra. Af framlögðum ljósmyndum verður ráðið að frágangi varnaraðila við verkið var ábótavant og verður því fallist á með sóknaraðila að varnaraðili hafi valdið honum tjóni þegar verkið var unnið eða í tengslum við það enda hafi varnaraðili ekki sýnt fram á annað. Í þessu samhengi verður að hafa í huga að varnaraðili hefur ekki látið málið til sín taka hjá kærunefndinni og því ekki reynt að sýna fram á að tjón á eignum sóknaraðila hafi ekki komið til vegna vanrækslu varnaraðila við framkvæmd þjónustunnar. Að framangreindu virtu verður fallist á það með sóknaraðila að varnaraðili beri ábyrgð á því tjóni sem sóknaraðili varð fyrir, sbr. 25. gr. þkpl.

Af hálfu sóknaraðila hefur hins vegar ekki verið lagt fram kostnaðarmat sem sýnir hið raunverulega fjárhagslega tjón sem sóknaraðili varð fyrir vegna þjónustu varnaraðila. Fyrirsjáanlegt þykir að suma ágalla á gluggunum megi lagfæra með lítilli fyrirhöfn, en aðra, líkt og rispur á þeim, gæti verið umfangsmeiri. Tjón sóknaraðila felst samkvæmt framangreindu í þörf á aukinni vinnu vegna lagfæringa á skemmda á gluggunum sex.

Með hliðsjón af framangreindu telur kærunefndin að varnaraðila beri að greiða sóknaraðila skaðabætur að álitum, samkvæmt 25. gr. þkpl., sem hæfilega eru ákveðnar 50.000 krónur.

V **Úrskurðarorð**

Varnaraðili, Y, skal greiða sóknaraðila, X, 50.000 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 málskostnaðargjald að fjárhæð 35.000 krónur með vísan til 3. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru og þjónustukaupa.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson