

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 5. febrúar 2024 í máli nr. 76/2023

Kærunefndina skipa í þessu máli Hildur Leifsdóttir lögmaður, Jón Rúnar Pálsson lögmaður og Víðir Smári Petersen dósent.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 8. ágúst 2023 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings við fyrirtækið Y, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að greiða henni 19.000 krónur vegna galla á þjónustu varnaraðila við hárlitun. Þá krefst sóknaraðila skaðabóta úr hendi varnaraðila sem nemi kostnaði þess að litahreinsa axlarsítt hár. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 27. september 2023, 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 til nefndarinnar 16. nóvember 2023. Athugasemdir við andsvörum bárust frá sóknaraðila 21. nóvember 2023. Athugasemdir varnaraðila bárust 23. sama mánaðar.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda beggja aðila, staðfesting á greiðslu fyrir þjónustuna, ljósmyndir af hári sóknaraðila fyrir og eftir þjónustuna og afrit af skriflegum samskiptum milli aðila.

Með bréfi, dags. 2. febrúar 2024, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Málsaðilar sömdu þann 31. júlí 2023 um þjónustu varnaraðila við litun á hári sóknaraðila og greiddi hún 19.000 krónur fyrir. Sóknaraðili kvartaði undan þjónustunni síðar sama dag og fór lagfæring fram degi síðar.

Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að þjónusta varnaraðila hafi ekki verið í samræmi við óskir hennar. Hafi hún beðið um að ljósar strípur yrðu settar í dökka rót hárs hennar og gylltur eða gulur tóner í hvíta enda þess. Kveðst sóknaraðili hafa sýnt starfsmanni varnaraðila tvær ljósmyndir sem sýna hafi átt þá útkomu sem hún óskaði eftir. Hins vegar hafi útkoma þjónustunnar verið alveg aflituð rót og gráfjólublár litur í endum hársins. Sóknaraðili telur að starfsmaður varnaraðila hafi ekki sett strípur í rótina heldur aflitað hana alla við vaskinn. Hafi sóknaraðila sýnst við framkvæmd þjónustunnar sem um strípur hafi verið að ræða en svo hafi ekki reynst. Sóknaraðili kveðst hafa kvartað undan þjónustunni síðar sama dag og varnaraðili því boðið henni að koma aftur til að unnt væri að framkvæma úrbætur. Hafi sóknaraðili óskað eftir því við starfsmann varnaraðila að hár hennar yrði litahreinsað í því skyni ná gráa tónernum úr hárendunum sem og að rótin yrði lagfærð þannig að hún liti út eins og strípur hefðu verið settar í hana. Hafi aðilar hins vegar ekki verið sammála um hvernig úrbætur skyldu framkvæmdar.

Sóknaraðili kveðst hafa ítrekað óskir sínar um litahreinsun hársins en starfsmaður varnaraðila ekki orðið við því og þess í stað litað allt hárið í millibrúnum lit og tónað hárendana í hlýbrúnum lit. Hafi starfsmaður varnaraðila fullyrt að það væri ástandi hárs sóknaraðila um að kenna hvernig útkoma þjónustunnar hafi orðið. Þá hafi varnaraðili krafist greiðslu fyrir úrbæturnar en því hafi sóknaraðili neitað.

Varnaraðili kveður sóknaraðila hafa komið á stofu sína og óskað eftir strípum í rót. Hafi starfsmaður varnaraðila orðið við því og vísar varnaraðili til framlagðra ljósmynda sóknaraðila því til stuðnings. Varnaraðili mótmæli því sem fram komi í kvörtun sóknaraðila þess efnis að rót hársins hafi verið öll aflituð en ekki settar strípur í hana. Þá vísar varnaraðili til ljósmyndar sóknaraðila þar sem eftirfarandi texti komi fram: „*vorum komin með óska útkomuna með aflitunina hér*“. Hins vegar hafi sóknaraðili ekki verið sátt með útkomuna degi síðar og henni því verið boðið að koma aftur á stofu varnaraðila.

Varnaraðili vísar til þess að rétt og fagmannlega hafi verið staðið að hinni umþrættu þjónustu. Hafi sóknaraðili ekki menntun á þessu sviði og hefði því engar forsendur til að meta hvernig úrbótum skyldi háttað. Varnaraðili bendir á að hár sóknaraðila hafi ekki verið í góðu ásigkomulagi fyrir þjónustuna og verið mjög þurrt en slíkt hár sé almennt hvorki auðvelt né gott að lita. Hafi starfsmaður varnaraðila eytt samtals níu klukkustundum í þjónustu við sóknaraðila. Hafi varnaraðili því eytt miklum tíma og efnum til að koma til móts við óskir sóknaraðila, sem stöðugt hafi breyst. Varnaraðila hafi þótt eðlilegt að sóknaraðili myndi greiða fyrir úrbæturnar en sóknaraðili neitaði því. Varnaraðili hafi ákveðið að láta þar við sitja. Tap varnaraðila á allri þessari þjónustu við sóknaraðila hafi verið umtalsvert enda sé kostnaður við laun, efni og annað tengt þjónustunni mun meiri en sú fjárhæð sem sóknaraðili greiddi fyrir þjónustuna.

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.

Sóknaraðili óskaði eftir þjónustu varnaraðila þann 31. júlí 2023 sem fólst litun á hári hennar. Greiddi sóknaraðili alls 19.000 krónur fyrir þjónustuna. Áður en sóknaraðili leitaði þjónustu varnaraðila var hún með dökka hárrót en var hárið að öðru leyti aflitað. Óumdeilt er að sóknaraðili óskaði eftir strípum í rót. Þar að auki kveðst sóknaraðili hafa óskað eftir gylltum tón í þegar aflitaðaðan hluta hárs síns. Síðar sama dag hafði sóknaraðili samband við varnaraðila og greindi frá óánægju sinni með útkomu þjónustunnar. Bauð varnaraðili sóknaraðila að koma á stofu sína í því skyni að reyna að koma til móts við óskir hennar. Voru aðilar ekki sammála um hvernig úrbótum skyldi háttað en samkvæmt framlögðum ljósmyndum má ráða að allt hár sóknaraðila var að lokum litað jafnt millibrúnum lit. Sóknaraðili byggir á því að varnaraðili hafi ekki orðið við óskum hennar við framkvæmd þjónustunnar og hún því haldin galla. Hefur varnaraðili borið því við að faglega hafi verið staðið að þjónustunni og í samræmi við óskir sóknaraðila.

Af framlögðum ljósmyndum má ráða að varnaraðili varð við beiðni sóknaraðila um að setja ljósar strípur í hár hennar. Ágreiningur aðila varðar því einkum árangur þjónustunnar. Líkt og áður hefur verið lýst óskaði sóknaraðili eftir ljósum strípum í rót og gylltum tóner í enda hárs síns. Kveðst sóknaraðili hafa sýnt starfsmanni

varnaraðila ljósmyndir af hári tveggja einstaklinga og óskað eftir að hár hennar yrði litað í líkingu við hár viðkomandi. Hafi árangur þjónustunnar ekki verið í samræmi við þær óskir sóknaraðila. Varnaraðili hefur borið því við að ástand hárs sóknaraðila áður en þjónustan hafi verið veitt hafi ekki verið gott. Hafi hár sóknaraðila verið þurrt og almennt sé erfitt lita slíkt hár. Telur varnaraðili þó að árangur þjónustunnar sé í samræmi við það sem sóknaraðili hafi óskað eftir.

Í málinu liggur fyrir að sóknaraðili hafði samband við varnaraðila síðla sama dag og þjónustan var veitt og lýsti yfir óánægju sinni með hana. Bauð varnaraðili sóknaraðila að koma á stofu sína degi síðar í því skyni að framkvæma lagfæringar á hárinu. Að sögn sóknaraðila skiluðu úrbætur varnaraðila heldur ekki þeim árangri sem sóknaraðili óskaði eftir. Af þeirri ljósmynd, sem sóknaraðili leggur fram af hári sínu eftir úrbætur, má fallast á það með sóknaraðila. Fallist er á það með sóknaraðila að lagfæringar varnaraðila hafi ekki bætt úr þeim vanköntum sem voru á þjónustu varnaraðila þann 31. júlí 2023. Telur kærunefndin að sóknaraðili eigi því rétt á afslætti af greiðslu fyrir þjónustuna sem þykir hæfilega ákveðinn 50%, eða 8.500 krónur.

Krafa sóknaraðila um skaðabætur sem nemi kostnaði þess að litahreinsa axlarsítt hár er órökstudd og verður því ekki unnt að fallast á þá kröfu.

V

Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, 8.500 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 15.000 krónur með vísan til 4. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Víðir Smári Petersen
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson