

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 5. maí 2023 í máli nr. 96/2022

Kæruneftndina skipa í þessu máli lögmennirnir Hildur Leifsdóttir, Hildur Ýr Viðarsdóttir og Jón Rúnar Pálsson.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 28. október 2022 barst kæruneftnd 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 þjónusta varnaraðila hafi verið haldin galla og krefst endurgreiðslu að fjárhæð 12.957 krónur.

II

Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með tölvubréfi, dags. 14. nóvember 2022, 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. Boðið var ítrekað með tölvupósti 16. mars 2023 sem og með ábyrgðarbréfi dags. 29. mars 2023 sem mótttekið var af varnaraðila þann 30. sama mánaðar. Nefndinni bárust ekki andsvör frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru, auk kvörtunar, staðfesting á greiðslu fyrir þjónustuna og skjal sem sýnir samanburð á vatnslitamynd og hinu skannaða eintaki hennar.

Með bréfi, dags. 4. maí 2023, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kæruneftndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Í kvörtun kemur fram að sóknaraðili óskaði eftir þjónustu varnaraðila sem fólst í að skanna 13 vatnslitamyndir og færa yfir á stafrænt form. Greiddi sóknaraðili varnaraðila 12.957 krónur fyrir þjónustuna þann 7. september 2022.

Sóknaraðili byggir á því að þjónusta varnaraðila hafi verið gölluð þar sem hin skönnuðu eintök myndanna hafi verið afhent sóknaraðila í röngum litum. Þar af leiðandi hafi myndirnar verið ónothæfar í þeim tilgangi sem sóknaraðili hugðist nýta þær í. Kveðst sóknaraðili hafa gert þau mistök að greiða fyrir þjónustu varnaraðila áður en hún skoðaði afrakstur verksins. Sóknaraðili hafi ákveðið að leita til annars fagaðila í von um betri þjónustu og hafi í kjölfarið óskað eftir endurgreiðslu frá varnaraðila, bæði símleiðis og á starfsstöð varnaraðila. Að sögn sóknaraðila hafi endurgreiðsla enn ekki borist frá varnaraðila.

IV

Niðurstaða

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerð nr. 1177/2019 um kæruneftnd 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 né gögnum. Byggir niðurstaða málsins því 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 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.

Lögin gilda um hvers kyns samninga um kaup á þjónustu sem seljandi innir af hendi og er liður í atvinnustarfsemi hans. Var því um þjónustu að ræða sem fellur undir gildissvið laga nr. 42/2000 um þjónustukaup, sbr. 1. tölul. 1. mgr. 1. gr. laganna.

Ákvæði 4. gr. þkpl. mælir fyrir um þá skyldu sem hvílir á seljanda þjónustu um að veita neytanda upplýsingar og leiðbeiningar vegna þjónustunnar. Þar segir að útseld þjónusta, sem veitt er í atvinnuskyni, skuli ávallt vera byggð á fagþekkingu og í samræmi við góða viðskiptahætti sem tíðkast hverju sinni. Þá segir að skylt sé að veita allar upplýsingar og leiðbeiningar um vinnu verks með hagsmuni neytanda fyrir augum. Ákvæði 9. gr. þkpl. fjallar um galla á þjónustu og er svohljóðandi:

„9. gr. Seld þjónusta telst gölluð ef:

1. árangur af unnu verki stenst ekki kröfur skv. 4. gr. eða seld þjónusta víkur frá almennum öryggiskröfum, sbr. 5. gr.,

2. seljandi þjónustu hefur gefið rangar eða villandi upplýsingar í auglýsingum eða öðrum tilkynningum sem beint er að almenningi eða neytanda sérstaklega enda hafi þær verið forsenda fyrir kaupum á þjónustu,

3. seljandi þjónustu hefur ekki veitt neytanda upplýsingar sem hann hafði vitneskju um eða hefði mátt hafa vitneskju um og hafa þýðingu fyrir framkvæmd verksins,

4. þjónustan felur í sér hættu á líkams- eða eignatjóni,

5. árangur verks eða þjónustu verður minni eða hefur minna notagildi en ella fyrir neytanda eftir að áhætta flyst aftur til hans og rekja má orsök þess til vanrækslu seljanda,

6. seld þjónusta víkur að öðru leyti frá því sem samningur seljanda og neytanda kveður á um.

Galli telst þó ekki vera fyrir hendi í þeim tilvikum sem nefnd eru í 1. og 4.

tölul. 1. mgr. ef telja má að það sé ósanngjarnt af neytanda að bera fyrir sig gallann.“

Meginreglan er sú að neytandi ber sönnunarbyrðina fyrir því að seld þjónusta sé haldin galla þegar áhættan af hinni seldu þjónustu hefur flust til neytandans. Sóknaraðili hefur lagt fram ljósmynd í málinu þar sem samanburður er gerður á litum einnar upprunalegrar vatnslitamyndar sóknaraðila og litum skannaðs eintaks hennar sem varnaraðili afhenti sóknaraðila.

Samkvæmt 5. tölul. 1. mgr. 9. gr. þkpl. verður þjónusta, með tilliti til notagildis, að svara til þess sem seljandi hefur lofað eða er með réttu áskilið af neytanda. Í athugasemdum við ákvæðið í frumvarpi til laganna segir að ef árangur þjónustunnar

verður ekki sá sem um var samið og það er ekki á ábyrgð neytanda sé þjónustan gölluð. Af framlagðri ljósmynd verður ráðið að verki varnaraðila var ábótavant enda mátti sóknaraðili gera ráð fyrir að litir vatnslitamyndanna yrðu hinir sömu í eintaki þeirra á stafrænu formi. Er því fallist á að þjónusta varnaraðila hafi verið haldin galla í skilningi 5. tölul. 1. mgr. 9. gr. þkpl. enda hefur varnaraðili ekki teft fram sjónarmiðum sem benda til annars.

Sóknaraðili hefur krafist þess að varnaraðili endurgreiði sér 12.957 krónur sem sé fjárhæðin sem varnaraðili krafði sóknaraðila um greiðslu á vegna þjónustu sinnar. Líta verður á kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu sem kröfu um afslátt í skilningi 13. gr. þkpl. Samkvæmt ákvæðinu getur neytandi krafist afsláttar frá verði þjónustunnar ef veitt þjónusta er haldin galla. Afslátturinn skal svara til umfangs gallans.

Með hliðsjón af atvikum malsins er fallist á kröfu sóknaraðila. Varnaraðila ber að endurgreiða sóknaraðila alls 12.957 krónur.

V **Úrskurðarorð**

Varnaraðili, Y, skal greiða sóknaraðila, X, 12.957 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 gjald vegna kostnaðar nefndarinnar af meðferð málsins að fjárhæð 35.000 krónur, sbr. 3. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson