

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 1. apríl 2025 í máli nr. 114/2024

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 29. ágúst 2024 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings í viðskiptum við fyrirtækið Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili telur varnaraðila hafa valdið tjóni við framkvæmd þjónustu sinnar og krefst skaðabóta að fjárhæð 124.600 krónur. Þá krefst sóknaraðili endurgreiðslu á kaupverði þjónustunnar að fjárhæð 44.120 krónur, að hluta til eða að öllu leyti, sem og endurgreiðslu á greiddu málskotsgjaldi til kærunefndarinnar.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 11. september 2024, 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. Varnaraðili staðfesti móttöku kvörtunar þann 6. október 2024 en nefndinni bárust ekki andsvör frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru kvörtun, staðfesting á bókun þjónustunnar og greiðslu, afrit af tölvupóstum sóknaraðila til varnaraðila, ljósmyndir sóknaraðila af bifreiðinni fyrir og eftir þjónustuna, myndband af bifreið sóknaraðila, tölvupóstur [...] til sóknaraðila ásamt ljósmyndum, tjónstilkynning til [...], dags. 12. ágúst 2024 og bréf [...] vegna eigin áhættu, dags. 27. ágúst 2024.

Með bréfi, dags. 31. mars 2025, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Af gögnum máls verður ráðið að sóknaraðili keypti þjónustu af varnaraðila sem fólst í geymslu og þrifum á bifreið sóknaraðila á meðan sóknaraðili fór erlendis dagana 1. til 9. ágúst 2024. Greiddi sóknaraðili alls 44.120 krónur fyrir þjónustuna. Í kjölfar afhendingar á bifreiðinni varð sóknaraðili var við skemmdir á afturhlera hennar. Telur sóknaraðili að skemmdirnar hafi orðið þegar bifreiðin var í geymslu hjá varnaraðila og að varnaraðili beri því ábyrgð á tjóni sóknaraðila.

Sóknaraðili byggir á því að umþrættar skemmdir hafi ekki verið á bifreiðinni þegar hún var afhent varnaraðila þann 1. ágúst 2024. Kveðst sóknaraðili hafa fært bifreiðina til tjónaskoðunar vegna tjóns á framhurð hennar hjá bifreiðaverkstæðinu [...] þann 31. júlí 2024 eða degi áður en sóknaraðili afhenti varnaraðila bifreiðina við Keflavíkurlugvöll. Vísar sóknaraðili til þess að staðfesting umrædds verkstæðis liggja fyrir í málinu um að afturhlerinn hafi ekki verið skemmdur við þá skoðun sem og ljósmyndir sem styðji það. Hafi sóknaraðili síðan fært bifreiðina aftur til skoðunar hjá framangreindu verkstæði og sé það álit þess að umrætt tjón sé líklega komið til vegna þjónskaskapar við að loka afturhleranum.

Sóknaraðili kveðst hafa reynt að ná sambandi við varnaraðila vegna málsins, bæði símleiðis og í gegnum tölvupóst en án árangurs. Hafi sóknaraðili þá sent váttryggjanda sínum tjonstilkynningu vegna málsins. Fékkst tjónið bætt út kaskótryggingu sóknaraðila en honum gert að greiða 124.600 krónur vegna eigin áhættu. Krefst sóknaraðili því að varnaraðili greiði honum þá fjárhæð í skaðabætur vegna tjónsins. Þá krefst sóknaraðili endurgreiðslu kaupverðs þjónustunnar að fjárhæð 44.120 krónur, að hluta til eða að fullu, vegna þess miska sem af málinu hafi orðið.

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 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.

Ákvæði 9. gr. þkpl. mæla fyrir þau tilvik þegar seld þjónusta telst gölluð. Samkvæmt 5. tölul. 1. mgr. 9. gr. verður þjónusta, með tilliti til notagildis, að svara til þess sem seljandi hefur lofað eða er með réttu áskilið af neytanda. Meginreglan er sú að neytandi ber sönnunarbyrðina fyrir því að seld þjónusta hafi verið haldin galla þegar áhættan af henni hefur flust yfir til neytandans. Þá ber neytandi jafnframt sönnunarbyrði fyrir fjárhæð sem af hlýst vegna slíks galla.

Þegar tjón verður á eignum neytanda í tengslum við framkvæmd þjónustu verður að líta til 25. gr. sömu laga. Samkvæmt ákvæðinu ber seljanda þjónustu að bæta það tjón sem verður á eignum neytanda þegar verk er unnið eða í tengslum við það, svo og þegar skemmdir verða á hlut sem afhentur er seljanda þjónustunnar, nema seljandi sanni að hann hafi ekki sýnt af sér vanrækslu. Þótt lagaákvæðið geri ráð fyrir að sönnunarbyrði hvíli á seljanda þjónustu um að sýna fram á að hann hafi ekki sýnt af sér vanrækslu hvílir sönnunarbyrði í fyrsta kast á neytanda um að sýna fram á að hann hafi orðið fyrir tjóni sem rekja megi til seljanda þjónustunnar.

V

Niðurstaða

Sóknaraðili og varnaraðili gerðu samning um þjónustu varnaraðila við geymslu og þrif á bifreið sóknaraðila. Var því um þjónustu að ræða sem fellur undir gildissvið þkpl., sbr. 1. og 3. tölul. 1. mgr. 1. gr. laganna.

Varnaraðili hefur ekki látið málið til sín taka fyrir nefndinni og verður því byggt á þeim gögnum og upplýsingum sem stafa frá sóknaraðila.

Sóknaraðili krefst skaðabóta vegna þess fjárhagslega tjóns sem hann telur sig hafa orðið fyrir vegna þjónustu varnaraðila. Í málinu liggur fyrir að sóknaraðili tilkynnti tjón á bifreið sinni til váttryggjanda síns, [...] þann 12. ágúst 2024. Féllst [...] á að bæta sóknaraðila tjón hans en samkvæmt skilmálum kaskótryggingar var eigin áhætta sóknaraðila vegna tjónsins alls 124.600 krónur sem hann hefur þegar greitt. Hljóðar skaðabótakrafa sóknaraðila á hendur varnaraðila upp á þá fjárhæð.

Sóknaraðili hefur lagt fyrir nefndina fjölda ljósmynda af ástandi bifreiðarinnar fyrir og eftir þjónustuna auk myndbandsupptöku sem varpa ljósi á þær skemmdir sem voru á afturhlera hennar. Þá hefur sóknaraðili lagt fram tölvupóst bifreiðaverkstæðisins [...] til sóknaraðila. Í honum segir eftirfarandi: „...Hérna koma myndirnar af bílnum þegar þú komst með hann í tjónaskoðun 31. júlí. Sést vel af myndunum að hlerinn sé í lagi þarna, en ekki skakkur og að rekast í eins og hann var að gera þegar hann kemur í viðgerð.“ Af ljósmyndum sem fylgdu umræddum tölvupósti verða ekki greindar neinar skemmdir á afturhleranum sem eru hins vegar sýnilegar af ljósmyndum og myndbandsupptöku sem tekin var af hálfu sóknaraðila eftir afhendingu bifreiðarinnar 9. ágúst 2024.

Kærunefndin telur að sóknaraðili hafi rennt nægjanlegum stoðum undir það að tjón hafi orðið við framkvæmd þjónustu varnaraðila í samræmi við ákvæði 25. gr. þkpl. Hefur sóknaraðili lagt fram staðfestingu fagaðila á hvert ástand bifreiðarinnar var degi fyrir upphaf hinnar umþrættu þjónustu sem og ljósmyndir því til stuðnings. Þá liggja fyrir ljósmyndir og myndbandsupptaka sem sýna skemmdir á bifreiðinni við lok þjónustunnar 9. ágúst 2024. Þá er óumdeilt að sóknaraðili kvartaði strax undan tjóninu við varnaraðila með tölvupósti þann sama dag en án nokkurra viðbragða af hálfu varnaraðila. Loks verður að líta til þess að varnaraðili hefur ekki lagt fram andsvör við kvörtun sóknaraðila í máli þessu. Verður því fallist á kröfu sóknaraðila um að varnaraðila beri að greiða honum 124.600 krónur í skaðabætur vegna þeirra skemmda sem urðu á bifreiðinni.

Sóknaraðili krefst auk þess endurgreiðslu greidds gjalds vegna þjónustu varnaraðila. 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. Að mati kærunefndarinnar verður ekki séð að þjónusta varnaraðila sem slík hafi verið haldin galla í skilningi fyrrnefnds ákvæðis enda liggur ekki annað fyrir en að varnaraðili hafi sinnt þeirri þjónustu um geymslu og þrif á bifreiðinni sem aðilar sömdu um. Verður því ekki fallist á endurgreiðslu um kaupverðs þjónustu, hvorki að hluta til né að fullu.

Hvað varðar kröfu sóknaraðila um greiðslu málskotsgjalds úr hendi varnaraðila skal tekið fram að í lögum nr. 81/2019 er ekki að finna ákvæði sem heimilar kærunefndinni að fallast á kröfu um greiðslu málskotsgjalds úr hendi varnaraðila, auk þess sem sóknaraðili fær það endurgreitt í ljósi niðurstöðu málsins.

VI

Úrskurðarorð

Varnaraðili, Y, greiði sóknaraðila, X, 124.600 krónur í skaðabætur.

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt sóknaraðila.

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

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson