

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 30. apríl 2025 í máli nr. 142/2024

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 21. október 2024 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings í viðskiptum við Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða honum 90.000 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 24. október 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. Andsvör varnaraðila bárust 4. nóvember 2024. Engar athugasemdir við andsvörum bárust frá sóknaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar og andsvara, staðfesting á bókun, afrit af skriflegum samskiptum aðila, ljósmyndir sóknaraðila, afrit af skriflegum samskiptum milli starfsmanna varnaraðila, ljósmyndir varnaraðila, yfirlit yfir herbergi og verðmat á skemmdum á parketi.

Með bréfi, dags. 29. apríl 2025, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili bókaði tvö herbergi fyrir föður sinn og tvo vini hans á gistiheimili varnaraðila í tvær nætur, dagana 4.-6. september 2024, og greiddi fyrir það 122.276 krónur. Við þrif á öðru herbergjanna þann 5. september varð varnaraðili var við vatnsskemmdir á gólfefni. Taldi varnaraðili að gestir herbergisins bæru ábyrgð á tjóninu og gjaldfærði greiðslukort sóknaraðila tveimur dögum síðar um 90.000 krónur vegna þess. Varðar ágreiningur aðila það hvort sóknaraðili beri ábyrgð á umræddu vatnstjóni.

Sóknaraðili vísar til þess að gestir á hans vegum hafi ekki valdið umræddu vatnstjóni. Bendir sóknaraðili sérstaklega á að um sé ræða heiðarlega og ábyrga einstaklinga. Telur sóknaraðili að varnaraðili hafi ranglega og vísvitandi sakað gestina, sem séu ellilífeyrisþegar með takmarkaða enskukunnáttu, um hafa valdið skemmdunum á gólfefninu. Hafi varnaraðili tilkynnt gestunum skömmu fyrir útritun að við þrif á öðru herbergjanna degi fyrr hafi ætlaður vatnsleki og skemmdir á gólfefninu uppgötvast. Hafi gestirnir hafnað því alfarið að vera valdir að tjóninu. Degi síðar hafi varnaraðili gjaldfært greiðslukort sóknaraðila, án hans samþykkis, um 90.000 krónur. Í kjölfarið hafi sóknaraðili reynt að leita sátta við varnaraðila, bæði símleiðis og í gegnum tölvupóst, en án árangurs.

Sóknaraðili telur að ætlaðar skemmdir á gólfefninu hafi verið fyrir hendi áður en dvöl gestanna hófst. Að mati sóknaraðila hafi varnaraðili ekki lagt fram

fullnægjandi gögn eða ljósmyndir sem styðji þá fullyrðingu sína um að tjónið hafi verið af völdum gestanna. Þá sýni framlagðar ljósmyndir sóknaraðila skemmdir á parketinu með uppsöfnuðum óhreinindum sem gefi til kynna að þær hafi verið til staðar lengi. Sóknaraðili vísar enn fremur til þess að sturtuhengi í sturtuklefa baðherbergisins sé áberandi stutt sem gæti auðveldlega leitt til þess að vatn leki út á gólf, einnig hjá öðrum gestum.

Varnaraðili vísar til þess að við þrif á öðru herbergjanna þann 5. september 2024 hafi herbergisþerna orðið vör við nokkra bleytu, bæði á gólfi bað- og svefnherbergisins. Við sófa í svefnherberginu hafi verið vatnspollur og blaut handklæði legið á gólfinu. Þá hafi vatnsskemmdir verið farnar að myndast á parketi svefnherbergisins. Að sögn varnaraðila hafi umrætt herbergi verið þrifið degi áður vegna brottfarar annars gests en þá hafi engar skemmdir verið á gólfefni þess. Hafi þernan upplýst starfsmann í móttöku um þetta og sá hafi tekið ljósmyndir af aðkomunni. Þær ljósmyndir liggja fyrir í málinu auk staðfestingar á því hvenær þær hafi verið teknar. Hafi móttökustjórinn reynt að hitta á gestina í herberginu síðar þann sama dag en þeir ekki verið á staðnum. Hafi því verið skilinn eftir miði í herberginu fyrir gestina og þeir beðnir að hafa samband við móttöku varnaraðila vegna gólfskemmdanna. Hafi gestirnir orðið við því að morgni dags 6. september. Hafi varnaraðili og gestirnir skoðað herbergið saman og farið yfir skemmdirnar. Í fyrstu hafi þeir neitað því að vatn hefði lekið á gólfið af þeirra völdum. Síðar hafi þeir breytt sögu sinni og staðfest að vatn hefði í raun lekið fram á gólf eftir notkun á sturtu í baðherberginu en það hafi verið vegna þess að ekki hafi verið unnt að loka hurð á baðherberginu. Hafi viðkomandi fullyrt að vatnið hefði verið þurrkað fljótt í burtu og því hafi engar skemmdir átt að myndast á gólfefninu. Varnaraðili bendir á í þessu sambandi að gestirnir höfðu ekki haft samband við móttöku gistiheimilisins til að upplýsa um að mögulegir vankantar væru á baðherbergishurð eða sturtunni.

Varnaraðili vísar til þess að þar sem tjón á gólfefninu hafi verið umtalsvert hafi starfsmaður á vakt þurft að ráðfæra sig við framkvæmdastjóra varnaraðila um framhaldið. Þá hafi viðhaldsstjóri fasteignarinnar þurft að yfirfara skemmdirnar í því skyni að meta fjárhagslegt tjón varnaraðila en viðkomandi hafi áætlað að kostnaður við nýtt gólfefni og vinnu næmi að minnsta kosti 180.000 krónum. Hafi varnaraðili þó ákveðið að koma til móts við sóknaraðila og krefja hann bóta að fjárhæð 90.000 króna vegna tjónsins. Hafi varnaraðili sent sóknaraðila nánari útskýringar á kröfu sinni í tölvupósti þann 7. september 2024 og í kjölfarið gjaldfært greiðslukort hans.

Varnaraðili kveðst vísa jafnframt til þess að á gistiheimili hans séu átta sambærileg herbergi og hér um ræði í útleigu. Séu baðherbergi þeirra aðskilin svefnherbergi með forstofu og því ætti vatn ekki að eiga greiða leið milli bað- og svefnherbergis. Hafi aldrei komið til þess að vatn hafi lekið á sambærilegan hátt úr sturtunni milli herbergja.

IV

Niðurstaða

Sóknaraðili leigði tvö herbergi fyrir þrjá einstaklinga á gistiheimili varnaraðila í tvær nætur, dagana 4.-6. september 2024. Við þrif á öðru herbergjanna þann 5. september uppgötvaði varnaraðili vatnsskemmdir á gólfparketi vegna bleytu á því. Krafði varnaraðili sóknaraðila um 90.000 krónur vegna tjónsins og gjaldfærði greiðslukort sóknaraðila um þá fjárhæð þann 7. september 2024. Lýtur ágreiningur aðila að því hvort sóknaraðili beri ábyrgð á umræddu vatnstjóni.

Til þess að krefjast skaðabóta frá sóknaraðila vegna tjónsins ber varnaraðila samkvæmt almennum reglum skaðabótaréttarins að sýna fram á fjárhagslegt tjón sitt, umfang tjónsins og að sóknaraðili beri ábyrgð á tjóninu.

Af gögnum málsins verður ráðið að nokkrar vatnsskemmdir hafa orðið á parketi annars herbergisins sem sóknaraðili leigði. Liggja fyrir fjölda ljósmynda, teknar rétt fyrir hádegi þann 5. september 2024, sem varpa ljósi á umþrætt vatnstjón. Sýna ljósmyndirnar nokkra bleytu á gólfinu og bólgur víða á samskeytum milli parketplanka. Þá liggja fyrir skrifleg samskipti milli starfsmanna varnaraðila dagana 5. og 6. september þar sem viðkomandi ræddu sín á milli um hvernig aðkoma starfsmanna að herberginu hafi verið, skemmdir á gólfefninu sem og næstu skref í málinu. Af umræddum gögnum virtum er það mat kærunefndarinnar að varnaraðili hafi leitt nægjanlegar líkur að því að umþrætt tjón hafi sér stað á dvalartíma gesta á vegum sóknaraðila í herberginu og að afar ósennilegt er að tjónið sé eldra, líkt og sóknaraðili heldur fram í málinu, eða að of stuttu sturtuhengi sé um að kenna.

Undir meðferð málsins óskaði kærunefndin eftir gögnum og upplýsingum frá varnaraðila sem sýnt gætu fram á fjárhagslegt tjón hans. Í kjölfarið lagði varnaraðili fram yfirlit viðhaldstjóra fasteignarinnar yfir viðgerðarkostnað á parketinu og samkvæmt því nemur viðgerðarkostnaður alls 263.711 krónum en innifalið í því kostnaðarmati er efniskaup, vinna við útskipti á parketinu, flutningur og förgun. Að sögn varnaraðila hefur viðgerð hins vegar ekki enn farið fram.

Með hliðsjón af öllu framangreindu telur kærunefndin að varnaraðili hafi nægjanlegt sýnt fram á tjón sitt sem rekja má til gesta á vegum sóknaraðila. Verður því ekki unnt að fallast á kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu úr hendi varnaraðila að fjárhæð 90.000 krónur.

V Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson