

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 19. febrúar 2025 í máli nr. 109/2024

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 27. ágúst 2024 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings í viðskiptum við Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili gerir aðallega kröfu um fulla endurgreiðslu vegna þjónustu varnaraðila en til vara að fallist verði á afslátt af þjónustunni. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 27. ágúst 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 til nefndarinnar 11. september 2024. Athugasemdir við andsvörum bárust frá sóknaraðila 12. sama mánaðar.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, myndir, myndband, skjáskot, útreikningur á afslætti og afrit af skriflegum samskiptum aðila.

Með bréfi, dags. 19. febrúar 2025, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili hafði samband við varnaraðila í lok maí 2024 og óskaði eftir upplýsingum um þjónustu varnaraðila. Sóknaraðili sendi skjáskot af mynd sem var birt á samfélagsmiðlum varnaraðila og óskaði eftir upplýsingum um hvaða meðferð skilaði sambærilegum árangri og sást á umræddri mynd. Varnaraðili veitti sóknaraðila upplýsingar um tegund meðferðarinnar auk annarra andlitsmeðferða og verð samkvæmt verðlista. Aðilar tóku ákvörðun um meðferð sóknaraðila á starfstöð varnaraðila en meðferðin var framkvæmd þann 1. júní 2024 og greiddi sóknaraðili 135.000 krónur til varnaraðila sama dag.

Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að þjónusta varnaraðila hafi ekki verið í samræmi við óskir hennar. Sóknaraðili kveðst hafa óskað eftir fyllingum í neflínur, munnvik og smávegis í varir og að varnaraðili hafi tjáð henni, eftir skoðun á andliti, að hægt væri að gera það fyrir 130.000 krónur. Sóknaraðili hafi ekki séð mun á andliti sínu að meðferð lokinni og telur þjónustu varnaraðila ekki hafa borið árangur. Sóknaraðili hafi gefið varnaraðila tækifæri til að bæta úr þjónustunni en varnaraðili hafi ekki viljað það. Þá hafi varnaraðili ekki fallist á kröfu um endurgreiðslu.

Varnaraðili kveður sóknaraðila hafa óskað eftir „Full face Andlitsfyllingu 6,6 ml.“ en fullt verð fyrir þá meðferð sé 559.000 krónur samkvæmt verðlista. Sóknaraðili hafi hins vegar ekki viljað borga tilboðsverð sem hún hafi boðið að fjárhæð 409.000 krónur fyrir meðferðina. Varnaraðili hafi því boðið sóknaraðila að byrja á minni

yllingu til að vinna á fýlusvip á andliti sem hún hafi samþykkt. Sóknaraðili hafi samþykkt að greiða fyrir 2 ml fyllingu en þegar meðferð hófst hafi hún óskað eftir fyllingu í varir og því hafi farið lítið í fýlusvip. Varnaraðili hafi bætt við fituleysingu og BTX hrukkuslökun til að hjálpa til við að draga úr fýlusvip. Varnaraðili bendir á að árangur hafi náðst þrátt fyrir það litla efni sem unnið hafi verið með í meðferðinni og vísar í myndir því til stuðnings.

Sóknaraðili bendir á að fullyrðingar varnaraðila, um að meðferðin hafi verið liður eða byrjun á stærri meðferð, séu rangar. Sóknaraðili hafi viljað laga neflínur, varir og fýlusvip við munnvikin en að sú meðferð sem sóknaraðili hafi greitt fyrir hafi ekki borið árangur að öðru leyti en gefa smá fyllingu í varir.

IV

Niðurstaða

Sóknaraðili óskaði eftir og greiddi fyrir þjónustu varnaraðila þann 1. júní 2024. Þjónusta varnaraðila fólst í fyllingu í varir og við nef að munnni. Sóknaraðili hefur vísað til þess að þjónusta varnaraðila hafi ekki borið árangur og gerir kröfu um fulla endurgreiðslu en til vara að fallist verði á ríflegan afslátt af þjónustunni. Varnaraðili hefur borið því við að ákvörðun um meðferð hafi verið tekin út frá óskum sóknaraðila og verði sem hún hafi verið tilbúin að greiða fyrir þjónustuna. Árangur af þjónustunni hafi verið í samræmi við þá fyllingu sem greitt var fyrir.

Samkvæmt gögnum málsins óskaði sóknaraðili eftir upplýsingum um meðferð hjá varnaraðila í lok maí 2024 og lét fylgja með skjáskot af samfélagsmiðlareikningi varnaraðila til frekari skýringa. Í svari varnaraðila kom fram að meðferðin sem um ræddi væri svokölluð „Full face 9,9 ml.“ meðferð. Í tölvupósti sóknaraðila til varnaraðila, dags. 28. maí 2024, segir: „Ég var bara að spá í línurnar frá nefi, smá varastækkun, fýlusvip og hökuna“. Í svari varnaraðila kemur fram að 3,3 ml dugi mögulega til þess og að verðið sé 195.000 krónur. Í kjölfarið óskaði sóknaraðili eftir að koma við á snyrtistofu varnaraðila til að fá kostnaðarmat á því sem hún vildi láta gera. Meðferð fór fram þann 1. júní 2024 og greiddi sóknaraðili alls 135.000 krónur til varnaraðila.

Þann 5. júlí 2024 hafði sóknaraðili samband við varnaraðila og greindi frá óánægju með útkomu þjónustunnar. Í svari varnaraðila kom fram að 2 ml fylliefni hafi verið notað, 1 ml í varir og 1 ml við nef að munnni. Þá kom fram að sóknaraðili hafi greitt 130.000 krónur inn á 6,6 ml andlitsmeðferð eða „Full Face andlitsfyllingu 6,6 ml.“ en heildarkostnaður við slíka meðferð væri 559.000 krónur en 409.000 krónur með afslætti. Þá hafi varnaraðili bætt við fituleysingu og BTX hrukkuslökun til að minnka fýlusvip og kostnaður við það hafi verið 5.000 krónur. Varnaraðili benti sóknaraðila jafnframt á að áframhaldandi meðferð væri nauðsynleg til að losna við fýlusvip við munnvik.

Kærunefndin bendir á að ákvörðun um meðferð hafi verið tekin á starfstöð varnaraðila og að ekki liggi fyrir samskiptagögn um endanlega ákvörðun um meðferð. Hins vegar má ráða af framlögðum gögnum að tekin hafi verið ákvörðun um meðferð sem var ekki sambærileg þeirri sem sóknaraðili hafði óskað upplýsinga um í upphafi. Fyrir liggur að varnaraðili hafði veitt sóknaraðila upplýsingar um ólíkar meðferðir og verð áður en endanleg ákvörðun um meðferð var tekin. Sóknaraðili greiddi 135.000 krónur fyrir meðferð sem fólst í fyllingu í varir og við nef að munnni. Verðið sem sóknaraðili greiddi er mun lægra en þau verð sem varnaraðili hafði gefið upp um kostnað við aðrar meðferðir. Kærunefndin bendir á að sóknaraðili greiddi

fyrir 2 ml fylliefni sem var skipt í varir og við nef að munni en í tölvupósti, dags. 28. maí 2024, upplýsti varnaraðili sóknaraðila um að árangur gæti náðst með 3,3 ml fylliefni. Þá bendir kærunefndin á að þær myndir sem sóknaraðili hefur lagt fram til viðmiðunar sýni árangur af annars konar meðferðum eða meðferðum með meira fylliefni en sóknaraðili greiddi fyrir. Af þeim sökum verður að telja eðlilegt að árangur á meðferð sóknaraðila sé ekki sá sami og má sjá á þeim myndum sem sóknaraðili lagði fram, enda er ekki um sömu meðferð að ræða.

Að mati kærunefndarinnar hefur sóknaraðili ekki sýnt fram á að árangur af þjónustu varnaraðila sé minni en gera hafi mátt ráð fyrir eða að þjónusta varnaraðila hafi verið haldin galla að öðru leyti. Ber því að hafna kröfum sóknaraðila í málinu.

V Úrskurðarorð

Kröfum sóknaraðila, X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson