

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 5. júlí 2022 í máli nr. 59/2021

Kærunefndina skipa í þessu máli Hildur Ýr Viðarsdóttir lögmaður, Ívar Halldórsson lögfræðingur og Jón Rúnar Pálsson lögmaður.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 11. júní 2021 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, eftir sóknaraðili, vegna ágreinings um þjónustu Y, hér eftir varnaraðili, í tengslum við viðgerð á úri.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að efni samning aðila samkvæmt efni sínu og endurnýi úr sóknaraðila að fullu og skipti um skífu á því. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðili bæti tjón sem sóknaraðili hafi orðið fyrir vegna óhóflegs dráttar á viðgerðinni. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 1. október 2021, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar innan tveggja vikna í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Andsvör varnaraðila bárust til nefndarinnar þann 24. júlí 2021. Sóknaraðili gerði athugasemdir við andsvör varnaraðila þann 10. ágúst 2021. Þá skilaði varnaraðili inn frekari athugasemdum þann 5. desember 2021. Sóknaraðili skilaði viðbótarathugasemdum þann 21. desember 2021. Þá skilaði varnaraðili einnig viðbótarathugasemdum þann 31. janúar 2022.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar og andsvara, afrit af þjónustusamningi, kvittun fyrir greiðslu, samskipti aðila, mynd af úri og vefsíður með upplýsingum um þjónustu í Sviss og varnaraðila.

Með bréfi, dags. 19. apríl 2022, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Í kvörtun kemur fram að sóknaraðili og varnaraðili gerðu samning um viðgerð á úri í eigu sóknaraðila. Fram kemur að um sé að ræða [...] úr sem framleitt hafi verið á áttunda áratugnum. Þá segir að um sé að ræða sjaldgæft og dýrt úr og að sambærileg úr séu auglýst fyrir fjárhæðir á bilinu 2.400.000 – 3.600.000 kr.

Sóknaraðili kveðst hafa leitað til varnaraðila þar sem hann sé skráður á heimasíðu [...] sem eini viðurkenndi sölu- og þjónustuaðili [...] á Íslandi, ásamt því að varnaraðili gefi sig út fyrir að vera „eini viðurkenndi þjónustuaðilinn fyrir [...] og [...] á Íslandi“. Þá segir í kæru að sóknaraðili hafi farið með úrið til varnaraðila þann 24. september 2020 í því skyni að fá verð- og tímaáætlun í viðgerð á úrinu ásamt því að láta staðfesta að úrið væri ósvikið eintak. Sóknaraðila hafi verið tilkynnt að senda þyrfti úrið til framleiðandans áður en hægt væri að staðfesta endanlegt verð.

Sóknaraðili kveðst hafa fengið tilboð í viðgerð og fulla endurnýjun/yfirhalningu á árinu. Fram hafi komið að úrið hefði verið sent til

framleiðandans og að viðgerðin myndi hafa ábyrgð í eitt ár, fyrir utan vatnsheldni. Viðgerðin myndi kosta 402.800 kr. og áætlaður viðgerðartími væri 8-10 vikur. Sóknaraðili kveður áætlaðan viðgerðartíma hafa skipt miklu máli fyrir sig þar sem hún hafi einungis verið búsett hér á landi tímabundið og maki hennar með tímabundið dvalarleyfi.

Þann 1. desember 2020 hafi sóknaraðili samþykkt tilboðið ásamt því að spyrjast fyrir um ýmis atriði. Hún hafi lýst yfir ánægju með að framleiðandinn hafi staðfest að úrið væri upprunalegt ásamt því að óska eftir staðfestingargögnum frá framleiðanda þess efnis. Þá var óskað eftir nánari útlistun á því hvað fælist í viðgerðinni. Sóknaraðili hafi tekið fram að hún hefði fengið upplýsingar um að úrið væri sérstaklega sjaldgæft sökum skífunnar á úrinu og að ein af helstu ástæðunum fyrir því að hún væri tilbúin að greiða svo hátt verð fyrir viðgerðina væri sú að fá staðfestingu á því að úrið og skífan væru upprunaleg frá framleiðanda.

Þann 3. desember 2020 hafi varnaraðili sent reikning sem sóknaraðili hafi í kjölfarið greitt. Á reikningnum hafi komið fram í athugasemdum greiðslunnar að um væri að ræða fulla greiðslu fyrir viðgerð ásamt upprunastaðfestingu á úrinu frá [...] verkstæðinu. Sóknaraðili hafi hringt í varnaraðila sem hafi fullvissað hana um að þrátt fyrir dýrt verð væri úrið ósvikið og yrði skilað í réttu upprunalegu ástandi.

Þegar liðnar hafi verið 10 vikur frá því viðgerð hafi átt að hefjast hafi sóknaraðili hafi samband við varnaraðila sem hafi ætlað að skoða málið. Tveim vikum síðar hafi henni verið tilkynnt um að viðgerðin myndi taka tvöfalt lengri tíma en samið hafi verið um og að úrið yrði tilbúið í lok mars 2021 eða 16 vikum eftir að viðgerðin hafi hafist. Sóknaraðili hafi síðan þann 23. mars 2021, þegar úrið hafi verið að fara í lokayfirhalningu hjá [...], fengið sendar myndir af því. Þá hafi hún tekið eftir vanköntum á viðgerðinni. Þannig hafi verið rangur litur á vísun sem höfðu verið settir á úrið. Þá hafi hún fengið ábendingar um að ýmislegt væri athugavert við skífuna á úrinu. Sóknaraðili hafi í kjölfarið lýst áhyggjum sínum við varnaraðila sem hafi sent fyrirspurn til framleiðandans.

Í svari frá viðgerðaraðila [...] þann 25. mars 2021 hafi komið fram varðandi uppruna skífunnar að staðfest væri að skífan væri upprunaleg og boðist til að sýna fram á það með ítarlegri skoðun. Þann 13. apríl 2021 hafi starfsmaður varnaraðila upplýst sóknaraðila að endanlegt svar myndi liggja fyrir í þeirri viku. Sóknaraðili kveður starfsmanninn hafa viðurkennt að framlenging á dvöl sóknaraðila myndi fela í sér fjártjón og boðist til að senda úrið með pósti þegar það kæmi. Sóknaraðili telur að slíkt myndi fela í sér frekar tjón fyrir sig þar sem hún myndi þá þurfa að greiða tvöfaldan virðisaukaskatt af úrinu.

Þann 21. apríl 2021 hafi borist svar frá yfirmanni verkstæðis [...] þar sem kom fram að reynslumestu úrsmiðir verkstæðisins hefðu skoðað úrið betur og að í ljós hafi komið að skífan hefði ekki verið framleidd af [...] heldur af öðrum framleiðanda seinna en frá framleiðslutíma úrsins. Sóknaraðila hafi verið boðið að fá viðgerðina að kostnaðarlausu en að úrinu yrði hins vegar skilað með þeirri skífu sem hafi verið í úrinu.

Sóknaraðili hafi lýst óánægju sinni með bréfi 27. apríl 2021 varðandi ferlið og þá kosti sem henni hafi verið boðnir. Hún teldi það ekki boðlegt að 7 mánuðum eftir að hún hefði farið með úrið til varnaraðila kæmi í ljós að skífa þess væri ekki upprunaleg. Sóknaraðili fór fram á að úrinu yrði komið í rétt ástand í samræmi við samning aðila. Ekki hafi verið orðið við því og hafi varnaraðili bakfært viðgerðarupphæðina þann 30. apríl 2021. Varnaraðili hafi þá talið málinu lokið.

Sóknaraðili reyndi aftur að senda varnaraðila erindi þann 19. maí 2021 og krefjast rétttra efnda og leggja til sátt. Lítil sem engin viðbrögð hafi borist frá varnaraðila.

Sóknaraðili krefst rétttra efnda samnings aðila og að varnaraðili viðurkenni bótaskyldu vegna tafa sem hafi orðið á viðgerðinni.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili vísar til þess að varnaraðili hafi tekið að sér að laga úrið og koma því í eins upprunalegt ástand og mögulegt væri. Sóknaraðili byggir á því að þar sem varnaraðili sé viðurkenndur þjónustuaðili fyrir [...] þá hafi hún sem neytandi mátt ganga út frá því að einungis yrði notast við íhluti frá framleiðanda og skipt yrði um hluti sem væru ekki upprunalegir. Þjónustan hafi verið ófullnægjandi og því gölluð í skilningi laga um þjónustukaup nr. 42/2000. Sóknaraðili vísar til þess að samkvæmt 3. tölul. 1. mgr. 9. gr. laganna teljist seld þjónusta gölluð ef seljandi þjónustu hefur ekki veitt neytanda upplýsingar sem hann hafði vitneskju um eða hefði mátt hafa vitneskju um og hafi þýðingu fyrir framkvæmd verksins. Sóknaraðili byggir á því að á varnaraðila hvíli ströng sérfræðiábyrgð og að gera verði þá kröfu í ljósi sérstakrar þýðingu þess að skífa úrsins væri upprunaleg að sérfræðingar varnaraðila myndu skoða sérstaklega hvort svo væri. Í ljósi mistaka varnaraðila við að upprunavotta skífuna hafi sóknaraðila ekki gefist færi á að fara fram á skipti á skífu. Mistök varnaraðila við að veita sóknaraðila ekki réttar upplýsingar hafi því haft gríðarlega þýðingu fyrir framkvæmd verksins. Varnaraðili verði að bera ábyrgð á þessum mistökum og geti ekki velt ábyrgð yfir á verkstæði [...] þar sem samningur hafi verið gerður milli sóknaraðila og varnaraðila. Líta verði svo á að varnaraðili þurfi að sjá til þess að þeirra samstarfsaðilar fullvinni verkið í samræmi við samkomulag þeirra á milli sem viðurkenndur þjónustuaðili.

Þá byggir sóknaraðili á því að þjónustan hafi vikið frá því sem samningur aðila hafi kveðið á um. Því teljist þjónusta gölluð samkvæmt 6. tölul. 1. mgr. 9. gr. laga nr. 42/2000. Samningur aðila hafi kveðið á um fulla endurnýjun á úrinu. Telja verði að í því felist að koma skuli úrinu í eins upprunalegt ástand og mögulegt sé, þar á meðal að laga eða skipta út hlutum þannig að úrið verði sem næstu upprunalegu ástandi, en fyrir hafi legið að skipta þyrfti út ýmsum hlutum eða setja nýja hluti í sem hafi vantað, þar með talið vísa o.fl. Þannig beri að skipta skífunni út svo að viðgerðin uppfylli samning aðila að öðrum kosti teljist þjónustan gölluð.

Sóknaraðili vísar enn fremur til úrbótaskyldu seljanda samkvæmt 1. mgr. 11. gr. laga nr. 42/2000 þar sem segir að ef seld þjónusta sé gölluð getur neytandinn krafist þess að seljandi bæti úr göllunum nema það valdi seljanda þjónustunnar óhæfilega miklum kostnaði eða verulegu óhagræði. Ekki sé til staðar ómöguleiki í þessu tilviki þar sem fyrir liggir að [...] eigi nokkur eintök af umræddum skífum í sínum vörslum auk þess sem [...] hafi fulla getu til þess að láta framleiða fyrir sig sambærilega skífu. Þá byggir sóknaraðili á því að slíkt myndi ekki fela í sér óhóflegan kostnað fyrir varnaraðila þar sem úrið sé enn stutt á verkstæði [...] í Sviss og því sé auðvelt fyrir varnaraðila að krefjast þess að skipt sé um skífu á grundvelli samnings síns við framleiðandann.

Sóknaraðili bendir á að fyrir liggi að áætlaður tími þjónustunnar hafi verið 8-10 vikur frá 30. nóvember 2020. Viðgerði hafi því átt að vera lokið í síðasta lagi í kringum 8. febrúar 2021. Nú séu liðnar 27 vikur frá því reikningurinn hafi verið greiddur og sóknaraðili hafi enn ekki fengið úrið í sínar vörslur og ekki sé búið að ljúka við viðgerð í samræmi við samning aðila. Sóknaraðili vísar til 1. mgr. 20. gr. laga

nr. 42/2000 þar sem kveðið er á um að seldri þjónustu skuli vera lokið á þeim tíma sem samið hafi verið um. Bregðist það vegna atvika sem neytandi beri ekki áhættu af sé um drátt að ræða. Sóknaraðili telur þjónustuna hafi dregist langt um fram það sem samið hafi verið um og að ljóst megi vera að drátturinn stafi ekki af atvikum sem sóknaraðili beri áhættu af. Þá hafi varnaraðili ekki áskilið sér frest til að inna af hendi þjónustuna vegna óviðráðanlegra atvika, sbr. 3. mgr. 20. gr. laga nr. 42/2000. Varnaraðili hafi tilkynnt sóknaraðila að eftir upphaflega frestinn að verktími myndi tvöfaldast án fullnægjandi skýringa. Sóknaraðili telur tilvísanir til Covid-19 faraldursins ekki standast þar sem það hafi verið orðið viðvarandi ástand þegar hún hafi leitað til varnaraðila. Með vísan til framangreinds beri varnaraðili ábyrgð á þeim drætti sem hafi orðið á þjónustunni.

Sóknaraðili vísar til þess að hún og maki hennar hafi þurft að framlengja dvöl sína hér á landi um nokkuð langt tímabil vegna framangreinds dráttar og það hafi haft í för með sér gríðarlegt tjón fyrir þau. Þau hafi gist á hóteli ásamt því að þurfa að greiða daglegan kostnað. Þá hafi maki hennar þurft að framlegna landvistarleyfi sitt. Sóknaraðili telur sig eiga rétt til bóta með vísan til 1. mgr. 23. gr. laga nr. 42/2000. Áætluð brottför þeirra hafi verið 8. mars 2021 en dvöl þeirra tafist til 22. maí 2022 vegna málsins. Þá hafi sóknaraðili ekki talið það borga sig lengur að dveljast hér á landi. Um sé að ræða saknæma og skaðabótaskylda háttsemi af hálfu varnaraðila. Þá hafi sóknaraðili þurft að leita sér lögmannsaðstoðar vegna málsins og fer því fram á að bótaskylda varnaraðila verði viðurkennd vegna þess kostnaðar einnig.

Loks gerir sóknaraðili frekari athugasemdir við þjónustu varnaraðila. Í fyrsta lagi við að varnaraðili hafi ekki gert raunverulegar tilraunir til að koma til móts við sig með fullnægjandi hætti. Í öðru lagi gerir hún athugasemdir við að varnaraðili hafi dreift persónuupplýsingum hennar til þriðja aðila þar sem starfsmenn á verkstæði [...] hafi haft beint samband við hana. Í þriðja lagi telur sóknaraðila að um sé að ræða mismunun þar sem hún sé kona og af erlendu bergi brotin. Loks bendir sóknaraðili á að ef hún hefði ekki haft frumkvæði að því að athugað yrði betur með áreiðanleika úrsins og að skífan yrði skoðuð betur þá hefði hún verið með staðfestingu á því að það væri upprunalegt frá varnaraðila og [...]. Ef hún hefði selt úrið seinna meir þá hefði afleiðingar þess að það hafi síðan ekki verið upprunalegt lent á henni.

3.2. Sjónarmið varnaraðila

Varnaraðili vísar til þess að árið 2015 hafi hann byrjað að selja armbandsúr frá svissneska úraframleiðandanum [...]. Sökum þess að viðgerðir á gömlum [...] úrum krefjist sérþekkingar og íhluta sem séu stundum ekki fáanlegir taki umboðsaðilar [...] í Sviss ekki að sér að gera við slík úr heldur annist [...] í Sviss viðgerðir á þeim. Engin sérþekking sé á gömlum [...] úrum meðal starfsmanna varnaraðila.

Þann 24. september 2021 hafi sóknaraðili leitað til varnaraðila með gamalt og slitið [...] úr og spurt hvað það myndi kosta að láta gera við úrið. Með tölvupósti til sóknaraðila 28. sama mánaðar hafi varnaraðili upplýst að hann gæti ekki gert við úrið en boðist til að hafa milligöngu um að það yrði sent til [...] í Sviss. Áður en til þess kæmi þyrfti sóknaraðila að greiða 40.000 kr. en það væri sá kostnaður sem félli til við að senda úrið, tryggja það og áætla viðgerðarkostnað. Það væri vegna þess að því miður gerðist of oft að eigendur sæktu ekki gömul úr eftir að viðgerðarkostnaður lægi fyrir og þá hafi varnaraðili setið uppi með kostnaðinn.

Búast mætti við að viðgerðarkostnaður [...] í Sviss gæti numið á bilinu 350.000-450.000 kr. og að það tæki 3-6 mánuði að gera við úrið. Í kvörtun sóknaraðila sé því haldið fram að hann hafi leitað til varnaraðila meðal annars í því skyni „að láta staðfesta að úrið væri ósvikið eintak“. Varnaraðili kannist ekki við það. Það hafi fyrst verið eftir að varnaraðili hafi upplýst sóknaraðila um hvað það myndi kosta að láta [...] í Sviss gera við úrið sem sóknaraðili hafi getið þess í tölvupósti til varnaraðila 1. desember sama ár að hún og eiginmaður hennar hafi ákveðið að senda úrið til [...] í Sviss í þeim tilgangi að fá staðfestingu á uppruna þess (e. „for authentication purposes“).

Varnaraðili vísar til þess að með tölvupósti 30. september 2020 hafi sóknaraðili sagst samþykka að úrið yrði sent til [...] í Sviss. Þegar starfsmaður varnaraðila hafi sagst vera í sóttkví hafi sóknaraðili tekið fram að ekkert lægi á. Þann 7. október 2020 hafi varnaraðili sent greiðsluupplýsingar til sóknaraðila og tiltekið að úrið yrði sent til [...] í Sviss þegar greiðsla hefði verið innt af hendi og tiltekið í leiðinni að ferlið gæti tekið þó nokkurn tíma. Þann 30. nóvember sama ár hafi varnaraðili sent sóknaraðila upplýsingar um áætlaðan kostnað vegna viðgerðar á úrinu og í hverju viðgerð [...] í Sviss fælist. Í henni fælist yfirferð á gangverki úrsins (e. „complete overhaul of movement“) og að fyrirhugað væri að skipta um gler (e. „crystal“), krónu (e. „crown“), vísa í skeiðklukku (e. „chronograph counter hands“) og pakkningar (e. „gasket“) og að slípa ytra byrði úrkassa (e. „case refurbishment“). Varnaraðili hafi beint því til sóknaraðila að hann gaumgæfði viðgerðarlýsinguna og léti sig í kjölfarið vita hvort hún óskaði eftir að gert yrði við úrið. Með tölvupósti til varnaraðila 1. desember 2020 hafi sóknaraðili lýst ánægju með að [...] í Sviss hefði staðfest uppruna úrsins (e. „the watch has been authenticated by [...] in Switzerland“). Í því sambandi hafi sóknaraðili tekið fram að eiginmaður hennar safnaði gömlum úrum og að þau hefðu að ábendingu vinar þeirra ákveðið að senda úrið til endurgerðar hjá [...] í Sviss. Sóknaraðili hafi vísað til þess að sú viðgerðarlýsing sem varnaraðili hefði sent henni væri öðruvísi en þær viðgerðarlýsingar [...] í Sviss sem hún hefði kynnt sér. Með vísan til þessa hafi hún óskað eftir að varnaraðili sendi sér upprunalega viðgerðarlýsingu [...] í Sviss og upplýsingar um hvort skipt yrði um ákveðna íhluti úrsins, þar á meðal glerhring í gjörð (e. „bezel insert“). Sóknaraðili hafi einnig sagst hafa upplýsingar um að sérstök skífa væri í úrinu og að hún og eiginmaður hennar hefðu af þeim sökum ákveðið að senda úrið til [...] í Sviss til að fá staðfestingu á uppruna þess (e. „for authentication purposes“). Varnaraðili hafi svarað samdægurs og framsent viðgerðarlýsingu frá [...] í Sviss. Í tilefni af spurningu sóknaraðila tiltók varnaraðili að [...] í Sviss ætti ekki alltaf íhluti í svo gömul úr og því væri skiljanlegt að ekki væri unnt í öllum tilvikum að skipta um þá, svo sem glerhring í gjörð úrsins. Varnaraðili hafi beint því til sóknaraðila að láta sig vita ef hún hefði frekari spurningar eða athugasemdir. Í viðgerðarlýsingu [...] í Sviss hafi komið fram að sérfræðingur á þess vegum hefði skoðað úrið og meðal annars tekið fram að skífa þess væri rispuð, mött og upplituð (e. „scratched, stained, discoloured by the UV“). Sóknaraðili hafi svarað með tölvupósti 2. desember 2020 og þakkað fyrir svörin og samþykkt viðgerðarkostnaðinn 402.800 kr. Þann 3. sama mánaðar hafi varnaraðili sent greiðsluupplýsingar til sóknaraðila. Þegar sóknaraðili hafi innt greiðsluna af hendi hafi hún sett í skýringu að greiðslan væri vegna endurgerðar á úri hvers uppruni hefði verið staðfestur (e. „full payment for [...] watch restoration, authenticated 1563 exotic serial 271385“). Í kvörtun sóknaraðila sé því ranglega haldið fram að umrædd

skýring komi fram á reikningi varnaraðila. Um sé að ræða athugasemd sem sóknaraðili hafi sjálf fært inn sem skýringu er hún innti greiðsluna af hendi. Verði að ætla að hér sé um misskilning lögmanns sóknaraðila að ræða enda hafi sóknaraðili ávallt vísað til þess að hún hafi ritað umrædda athugasemd sem skýringu er hún hafi innt viðgerðarkostnaðinn af hendi, sbr. til dæmis tölvupósta 27., 21. og 17. apríl 2021. Varnaraðili hafnar því að starfsmenn hans hafi fullvissað sóknaraðila um að „úrið [væri] ósvikið og yrði skilað í réttu upprunalegu ástandi“. Starfsmenn varnaraðila hafi aldrei lýst álitinu sínu á uppruna úrsins í samtölum við sóknaraðila.

Varnaraðili vísar til þess að þann 29. desember 2020 hafi sóknaraðili sent varnaraðila tölvupóst þar sem fram hafi komið fyrir mæli eiginmanns hennar um hvernig ætti að haga viðgerðinni, þar á meðal um þann lit sem ætti að vera á vísu úrsins, og mynd fylgt af upprunalegu úri til samanburðar. Með tölvupósti daginn eftir hafi varnaraðili framsent athugasemdir sóknaraðila til [...] í Sviss. Með tölvupósti sama dag hafi sóknaraðili þakkað honum fyrir. Með tölvupósti 11. janúar 2021 hafi varnaraðili framsent til sóknaraðila athugasemdir [...] í Sviss við fyrir mæli eiginmanns sóknaraðila. Í tölvupósti 16. febrúar 2021 hafi sóknaraðili sagst vera að bíða eftir því að fá senda mynd af úrinu þegar viðgerð á því væri lokið (e. „pre-release photo from [...]“) og tekið fram að hún héldi að eiginmaður sinn væri búinn að finna úr (e. „suitable example“) sem hann gæti borið myndina saman við. Með tölvupósti 26. febrúar 2021 hafi varnaraðili upplýst sóknaraðila að hann hefði látið [...] í Sviss vita um beiðni sóknaraðila en tekið fram að dráttur yrði á viðgerðinni vegna þess að Covid-heimsfaraldurinn hefði komið sérstaklega hart niður í því héraði þar sem [...] í Sviss væri staðsett auk þess sem fyrirtækinu hefði láðst að taka jólafrí með í reikninginn. Með tölvupósti 26. febrúar 2021 hafi sóknaraðili sagst ekki hafa átt von á fréttum af þessum toga í ljósi þess að 12 vikur væru liðnar af viðgerðartímanum sem væri nú boðað að yrði 16 vikur í stað 8 vikna. Hún hafi búist við því að vera látin með fyrirvara ef dráttur yrði á viðgerðinni. Dvalarleyfi eiginmanns hennar hér á landi rynni út 8. mars 2021 og þau væri búin að gera ráðstafanir til að fara af landi brott. Varnaraðili hafi svarað með tölvupósti sama dag og tiltekið að hann væri búinn að láta [...] í Sviss vita um aðstæður hennar. Sóknaraðili hafi svarað tölvupóstinum samdægurs og áréttað að hún vildi fá senda mynd af úrinu áður en það yrði sent til Íslands.

Varnaraðili kveðst hafa sent sóknaraðila tölvupóst þann 23. mars 2021 látið sóknaraðila vita að [...] í Sviss hefði lokið viðgerð á úrinu og látið mynd af því fylgja í viðhengi. Varnaraðili hafi tekið fram að vonaðist til að geta afhent sóknaraðila úrið fyrir lok næstu viku. Sóknaraðili hafi með tölvupósti sama dag óskað eftir því að úrið yrði ekki sent til Íslands fyrr en eiginmaður hennar hefði borið myndina undir aðra úrasafnara. Eiginmaður hennar hafi ekki átt þess kost að sjá úrið og því hafi hún spurt um uppruna þess í tölvupóstinum 1. desember 2020 og vísað til þess í greiðslukvittun fyrir viðgerðinni. Sóknaraðili hafi tiltekið að hún treysti því að [...] í Sviss gæti beðið í nokkra daga í ljósi þess að viðgerðin hafi tekið mun lengri tíma en áætlað var. Með tölvupósti 24. mars 2021 hafi sóknaraðili sagt eiginmann sinn vera búinn að skoða úrið og að hann teldi að skífan í úrinu væri grunsamleg (e. „suspicious“). Þá hafi hún sagt að um fjársvik að ræða (e. „intentional act of fraud“) ef [...] í Sviss hefði framkvæmt viðgerðina án þess að upplýsa um skífuna. Jafnframt væru upprunalegir vísar beinhvítir en ekki hvítir. Sóknaraðili hafi sagt að starfsmaður varnaraðila hafi átt í ljósi þekkingar sinnar að sjá að skífan væri ekki

upprunaleg. Sóknaraðili hafi áréttað afstöðu sína til fjársvika og sagst ekki hafa áhuga á að fá endurgreitt heldur vildi hún fá úrið með upprunalegri skífu. Hún hefði vitneskju um að [...] í Sviss ætti slíkar skífur auk þess sem fyrirtækið hefði samið við framleiðanda þeirra um að endurgera þær árið 2018. Varnaraðili kveðst hafa svarað tölvupóstinum samdægurs og áréttað að hann hefði enga reynslu af gömlum [...] úrum en tiltekið að hann hefði framsent athugasemdir sóknaðila til [...] í Sviss. Með tölvupósti sama dag hafi sóknaraðili áréttað kröfu um að úrinu yrði skilað til sín með upprunalegri skífu. Með tölvupósti 25. mars 2021 hafi varnaraðili framsent til sóknaðila þær athugasemdir sem honum höfðu borist frá [...] í Sviss. Í athugasemdum [...] í Sviss hafi verið staðhæft að skífan í úrinu væri upprunaleg en tekið fram að unnt væri að gera nánari greiningu á henni með því að taka úrið aftur í sundur ef sóknaraðili óskaði þess. Í athugasemdunum hafi einnig verið fjallað um hvort unnt væri að koma til móts við óskir sóknaðila um lit á þeim vísnum sem væru í úrinu. Með tölvupósti sama dag hafi sóknaraðili sagt skífuna í úrinu hafa verið ógreinilega þar sem gler þess hafi verið rispað og þegið að skífan yrði skoðuð betur. Með tölvupósti sama dag hafi varnaraðili sagt að hann hefði komið ósk sóknaðila á framfæri við [...] í Sviss. Með tölvupósti 26. mars 2021 hafi sóknaraðili komið á framfæri efasemdum sínum um verklag [...] í Sviss og látið fylgja myndir sem hún hafi sagt sýna að skífan væri ekki upprunaleg. Með tölvupósti 1. apríl sama ár hafi sóknaraðili áréttað vonbrigði með að hún hefði ekki fengið viðbrögð frá [...] í Sviss. Varnaraðili hafi svarað tölvupóstinum samdægurs og áréttað að hann væri ekki sérfræðingur í viðgerð gamalla úra og beðið sóknaðila að sýna biðlund meðan [...] í Sviss rannsakaði uppruna skífunnar. Þann 13. apríl 2021 hafi sóknaraðili sent varnaraðila tölvupóst og lýst vonbrigðum sínum með að hafa ekki fengið svör frá [...] í Sviss. Kvað hún eiginmann sinn hafa þurft að framlengja dvalarleyfi sitt og dvalarkostnað þeirra aukast dag frá degi. Til að leysa málið þyrfti annað tveggja að eiga sér stað; að [...], forstjóri [...] í Sviss, annars vegar og [...] fyrirtækisins hins vegar rituðu undir staðfestingu um uppruna úrsins eða að skífunni yrði skipt út fyrir eina af þeim þremur upprunalegu skífum sem fyrirtækið ætti í fótum sínum. Einnig þyrfti að skipta út þeim vísnum sem [...] í Sviss hefði vikið að í tölvupósti sínum. Í þessu sambandi áréttaði sóknaraðili að hún hefði greitt fyrir viðgerð á úri sem [...] í Sviss hefði staðfest að væri upprunalegt. Varnaraðili hafi svarað samdægurs og sagst eiga von á svari frá [...] í Sviss fyrir lok vikunnar og innt sóknaðila eftir því hvort það mætti senda henni úrið svo unnt væri komast hjá auknum gistikostnaði. Varnaraðili hafnar því að með því hafi hann viðurkennt að framlenging sóknaðila og eiginmanns hennar á dvöl þeirra hér á landi fæli í sér fjártjón fyrir þau. Í boði varnaraðila um að senda úrið til sóknaðila hafi ekki falist afstaða til þess hvort hún og eiginmaður hennar hefðu orðið fyrir fjártjóni vegna þess að þau byðu eftir svari frá [...] í Sviss. Í tölvupósti sóknaðila hafi hún sagt það ekki koma til greina að henni yrði sent úrið því þá þyrfti hún aftur að greiða virðisaukaskatt af viðgerðinni. Með tölvupósti 17. apríl 2021 sóknaraðili enn áréttað vonbrigði sín. Með tölvupósti 19. apríl 2021 hafi varnaraðili upplýst að hann væri í stöðugum samskiptum við [...] í Sviss en enn ekki fengið svör frá þeim. Með tölvupósti varnaraðila 21. apríl 2021 hafi hann framsent sóknaðila bréf sem [...] í Sviss og hefði óskað eftir að yrði komið á framfæri við sóknaðila en bréfið hafi verið undirritað af [...] í Sviss. Í bréfinu komi fram að bæði [...] og einn reynslumesti úrsmiður [...] í Sviss hafi grandskoðað skífuna sem var í úrinu þegar sóknaraðili hafi afhent það til viðgerðar. Það væri niðurstaða þeirra að skífan væri ekki framleidd af

[...] í Sviss heldur væri um síðari tíma endurgerð að ræða (e. „the dial is in fact not produced by [...] in period, and is a more recent reproduction“). Hann skildi að þessar fréttir fælu í sér vonbrigði fyrir sóknaraðila og bauðst til að semja skýrslu um niðurstöður þeirra ef sóknaraðili vildi sækja bætur til þess aðila sem hefði selt henni úrið. Til að koma til móts við sóknaraðila kvað hann [...] í Sviss jafnframt vera reiðubúið að gera við úrið án nokkurs kostnaðar, þ.e.a.s. að endurgreiða henni viðgerðarkostnaðinn. Með tölvupósti sama dag hafi sóknaraðili lýst yfir vonbrigðum sínum og áréttað fyrri kröfur sínar. Með tölvupósti til varnaraðila 27. apríl 2021 hafi sóknaraðili sagst aðeins sætta sig við að fá það sem hún hefði greitt fyrir. [...] í Sviss hefði staðfest að skífa úrsins væri upprunaleg bæði áður og eftir að gert hefði verið við úrið. Hún hafi leitað aðstoðar lögmanns og tók fram að sér væri mismunað þar sem hún væri kona og tilheyrði minnihlutahópi á Íslandi. Hún ætli að gera kröfu um bætur vegna kostnaðar við framlengingu dvalarleyfis, gistingu, máltíðir, lögfræðikostnað auk áfallandi kostnaðar frá 16. febrúar 2021 og þar til sér yrði afhent „rétt“ úr. Þetta væri lokatilraun hennar til að ná samkomulagi við varnaraðila. Næðist það ekki innan þriggja daga myndi hún grípa til einkaréttarlegra úrræða og gera þau opinber. Varnaraðili hafi svarað tölvupóstinum samdægurs og sagst hafa upplýsingar um að málið yrði rætt í [...] í Sviss og að fyrirtækið myndi hafa beint samband við sóknaraðila í því skyni að finna lausn á málinu. Með tölvupósti sama dag hafi sóknaraðili lýst vonbrigðum sínum og tekið fram að enginn hefði haft samband við hana. Þann 30. apríl 2021 hafi [...] í Sviss ritað bréf til sóknaraðila sem sem hafi verið komið á framfæri við hana með tölvupósti frá [...]. Fyrirtækið hafi tiltekið að það hefði óskað eftir því við varnaraðila að sóknaraðila fengi viðgerðina endurgreidda í ljósi óánægju hennar með þjónustuna. Með tölvupósti sóknaraðila til [...] í Sviss sama dag hafi hún áréttað kröfur sínar og tekið fram að uppruni úrsins hafi ítrekað verið staðfestur. Þá hafi hún áréttað að sér væri mismunað vegna þess að hún væri kona sem tilheyrði minnihlutahóp á Íslandi. Þann 30. apríl 2021 hafi varnaraðili endurgreitt viðgerðarkostnaðinn til sóknaraðila. Þann 7. maí 2021 hafi sóknaraðili sagst enn vera að bíða eftir viðeigandi lausn í málinu og með tölvupósti sama dag áréttað kröfur sínar í málinu. Þann 19. maí 2021 hafi lögmaður sóknaraðila sent varnaraðila bréf þar sem þess hafi verið krafist að varnaraðili sæi til þess að [...] í Sviss skipti um skífu í úrinu en keypti ella annað sambærilegt úr í upprunalegu ástandi og afhenti það sóknaraðila. Í samskiptum lögmanns varnaraðila við fulltrúa lögmanns sóknaraðila kom fram að ekki yrði orðið við kröfum sóknaraðila. Með tölvupósti 24. maí 2021 hafi sóknaraðili hótað að senda frá sér fréttatilkynningu þar sem fram kæmi að varnaraðili, sem væri umboðsaðili [...] á Íslandi, væri sakaður um fjársvik, vanefndir á samningi, ranga upprunastaðfestingu, kynjamismunun, rasisma og brot á persónuverndarlöggjöf. Þann 27. maí 2021 hafi [...] í Sviss sent tölvupóst til sóknaraðila þar sem fram hafi komið að úrið yrði sent til Íslands. Í tölvupóstinum hafi verið áréttað að sóknaraðila hefði fengið viðgerðina endurgreidda en að ekki yrði framkvæmd frekari viðgerð á úrinu, svo sem skipti á þeirri skífu sem hefði verið í úrinu en hún sé ekki upprunaleg. Með tölvupósti til [...] í Sviss sama dag hafi sóknaraðili áréttað kröfur sínar.

Varnaraðili fellst ekki á lýsingu sóknaraðila á þeirri þjónustu sem hann hafi tekið að sér að veita sóknaraðila. Þegar sóknaraðili hafi spurst fyrir um kostnað við að gera við úrið hafi varnaraðili sagst ekki taka það að sér en boðist til að hafa milligöngu um að það yrði sent til [...] í Sviss. Í samræmi við það sé í tölvupósti varnaraðila til sóknaraðila 30. nóvember sama ár vísað til áætlunar [...] í Sviss á

viðgerðarkostnaði. Af því tilefni hafi sóknaraðili síðan óskað eftir því að varnaraðili sendi sér upprunalega viðgerðarlýsingu [...] í Sviss og varnaraðili orðið við því. Sóknaraðila hafi því verið vel upplýst um að varnaraðili hvorki framkvæmði skoðun á úrinu né annaðist viðgerð á því. Hlutverk hans hafi því eingöngu falist í því að senda úrið til [...] í Sviss þar sem gert yrði við það á grunvelli fyrirliggjandi viðgerðarlýsingar eftir að sóknaraðili hefði kynnti sér hana, veitt samþykki sitt fyrir henni og greitt áætlaðan viðgerðarkostnað, sbr. tölvupóst hennar þar um 2. desember 2020. Í viðgerðarlýsingunni hafi verið nákvæmlega tíundað hvaða íhluti yrði skipt um, þ.e. gler, krónu, vísa og pakkningar, en skífa úrsins var ekki þar á meðal. Þannig liggi fyrir að samkomulag aðila hafi ekki falið í sér að skipt yrði um skífu í úrinu. Sóknaraðili krefjist þess engu að síður að skipt verði um skífuna með vísan til þess að hún hafi verið fullvissuð um það af varnaraðila að skífan væri upprunaleg. Um þessa málsástæðu og staðhæfingu sóknaraðila bendir varnaraðili á að hann hafi aldrei lýst því yfir, hvorki áður en hann hefði tekið að sér að senda úrið til [...] í Sviss né eftir að viðgerð á því hafi lokið, að skífan í úrinu væri upprunaleg. Þvert á móti hafi hann látið sóknaraðila strax vita að hann gæti ekki annast viðgerð á svo gömlu úri, hann hefði ekki sérþekkingu til þess, að [...] í Sviss gæti eitt annast viðgerðina, að [...] í Sviss ætti ekki í öllum tilvikum íhluti í svo gömul úr og að viðgerðin myndi takmarkast við viðgerðarlýsingu [...] í Sviss. Varnaraðili hafi aldrei verið beðinn um að staðfesta uppruna úrsins enda beri tölvupóstsamskipti aðila það með sér að sóknaraðili hafi aldrei litið svo á heldur talið slíka yfirlýsingu felast í því að [...] í Sviss hafi ekki gert athugasemdir við skífuna þegar fyrirtækið áætlaði kostnað við að gera við úrið. Með vísan til þessa hafni varnaraðili því að hann hafi tekið að sér að kanna eða staðfesta uppruna úrsins. Þjónusta varnaraðila geti þess vegna ekki talist gölluð í skilningi 3. tölulíðar 1. mgr. 9. gr. laga nr. 42/2000. Vegna staðhæfingar sóknaraðila tekur varnaraðili fram að þegar viðgerðarkostnaður sé áætlaður taki [...] í Sviss úr ekki í sundur af þeirri einföldu ástæðu að eigandi úrsins eigi eftir að fara yfir áætlunina og taka ákvörðun um hvort hann láti gera við úrið. Skífan í úri sóknaraðila hafi þess vegna ekki verið tekin úr úrinu þegar viðgerðarkostnaðar hafi verið áætlaður. Í viðgerðarlýsingu [...] í Sviss hafi þess aftur á móti verið getið að gler úrsins væri rispað og skífan undir því rispuð, mött og upplituð.

Sóknaraðili byggir einnig á því að samkomulag aðila hafi falist í því að varnaraðili kæmi úrinu í eins upprunalegt ástand og mögulegt væri, en í því hafi meðal annars falist að skipt yrði um skífu. Varnaraðili geti ekki fallist á þetta. Samkomulag aðila sé skýrt um hvaða íhluti eigi að skipta um en skífa úrsins sé ekki þar á meðal. Ekki sé því unnt að líta svo á að þjónusta varnaraðila teljist gölluð í skilningi 6. tölulíðar 1. mgr. 9. gr. laga nr. 42/2000. Þá veur varnaraðili athygli á því að sóknaraðili hafi aldrei óskað eftir því að varnaraðili eða [...] í Sviss staðfesti uppruna skífunnar. Sú viðgerð sem [...] í Sviss hafi tekið að sér hafi aðeins falist í fyrirfram ákveðnum þáttum sem sóknaraðili hafi fengið vitneskju um. Þótt sóknaraðili hafi lýst þeirri afstöðu sinni í tölvupósti til varnaraðila 1. desember 2020 að [...] í Sviss hafi staðfest uppruna úrsins skuldbindi sú yfirlýsing ekki með nokkru móti varnaraðila. Hið sama sé að segja um skýringu í greiðslukvittun sóknaraðila 3. desember 2020. Jafnframt geti sú yfirlýsing sem [...] í Sviss hafi gefið í tölvupósti 25. mars 2021 heldur ekki skuldbundið varnaraðila.

Fyrir liggi að [...] í Sviss selji ekki lengur upprunalega skífu í úr af umræddri gerð. Hafi fyrirtækið áréttað það við varnaraðila að það geti ekki útvegað

sóknaraðila slíka skífu þótt hún væri reiðubúinn að greiða fyrir hana. Vangaveltur sóknaraðila um möguleika fyrirtækisins til að útvega eða framleiða slíka skífu breyti engu um að varnaraðili hafi hvorki skuldbundið sig til að útvega slíka skífu né geti hann það. Til að koma til móts við vonbrigði sóknaraðila með viðgerðina hafi kostnaðurinn af henni verið endurgreiddur sóknaraðila að fullu. Jafnframt hafi sóknaraðila verið boðið að sækja úrið, hvort heldur til varnaraðila eða annars viðurkennds umboðsaðila [...].

Hvað varðar drátt á viðgerðinni þá tekur varnaraðili fram að hann upplýsti sóknaraðila um það í tölvupósti 28. september 2020 að það gæti tekið 3-6 mánuði að gera við úrið. Í þeirri áætlun sem varnaraðili sendi sóknaraðila 30. nóvember 2020 segi að áætlaður viðgerðartími sé á bilinu 8-10 vikur. Fyrir liggur að sóknaraðili innti af hendi greiðslu fyrir viðgerðina þann 3. desember 2020 en 4. sama mánaðar hafi verið föstudagur. Að teknu tilliti til sendingartíma hafi því í fyrsta lagi verið unnt að hefja viðgerðina 7. desember 2020. Eins og bent hafi verið á í tölvupósti varnaraðila 26. febrúar 2021 hafði viðgerðin dregist vegna sóttvarnarráðstafna [...] í Sviss í kjölfar mikillar útbreiðslu COVID-19. Viðgerðinni hafi verið lokið 23. mars 2021, eða þremur og hálfum mánuði eftir að hún að hún hafi hafist. Varnaraðili fellst ekki á að þessi tími hafi verið umfram það sem búast hafi mátt við í ljósi þeirra sérstöku aðstæðna sem uppi hafi verið vegna COVID-19 heimsfaraldursins sem herji enn á heimsbyggðina. Allt að einu telji varnaraðili að umræddur dráttur sé ekki slíkur að hann geti haft skaðabótaskyldu af neinu tagi í för með sér.

Varnaraðili áréttar að hann hafi ekki tekið að sér að staðfesta uppruna úrsins eða skífu þess. Þaðan af síður hafi varnaraðili veitt sóknaraðila slíka staðfestingu. Staðhæfingar sóknaraðila um saknæma og skaðabótaskylda háttsemi starfsmanna varnaraðila séu þess vegna úr lausi lofti gripnar. Varnaraðili hafi getið þess strax í upphafi að hann gæti ekki gert við úrið en gæti sent það til [...] í Sviss. Ekkert hafi komið fram um annað en að varnaraðili hafi staðið við það sem hann lofaði. Þá hafi hann gert gott betur með því að endurgreiða sóknaraðila viðgerðina. Hvað sem framansögðu líði sé ljóst að ekki sé beint orsakasamband milli hinnar ætluðu skaðabótaskyldu háttsemi og þess ætlaða gisti- og uppihaldskostnaðar sem sóknaraðili telji varnaraðila bera ábyrgð á. Varnaraðili hafni því einnig að hann beri ábyrgð á kostnaði sóknaraðila vegna meðferðar málsins fyrir nefndinni. Í 3. mgr. 11. gr. reglugerðar um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa nr. 1177/2019 komi skýrt fram að „málsaðilar beri hver sinn kostnað“. Af því leiði að sóknaraðili geti ekki átt rétt á greiðslu málskostnaðar úr hendi varnaraðila vegna meðferðar málsins fyrir nefndinni.

Loks geti varnaraðili ekki fallist á að hann hafi ekki reynt að koma til móts við sóknaraðila. Hið rétta sé að varnaraðili hafi nú þegar endurgreitt sóknaraðila allan kostnað af viðgerðinni. Sóknaraðili hafi því hagnast á kostnað varnaraðila og [...] í Sviss. Sóknaraðila standi til boða að sækja úrið til varnaraðila eða að fá það afhent hjá öðrum umboðsaðila [...] sér að kostnaðarlausu. Sóknaraðili hafi aftur á móti neitað að taka við úrinu og áréttað kröfu sína um að skipt verði um skífu í því. Varnaraðili geti ekki fallist á að hann hafi dreift persónuupplýsingum um sóknaraðila. Fyrir liggir að sóknaraðili hafi í upphafi verið látin vita að [...] í Sviss myndi annast viðgerð á úrinu. Vegna ábyrgðar [...] í Sviss á viðgerðinni sé nauðsynlegt að veita upplýsingar um eiganda þess sem og í tengslum við flutning á úrinu og flutningstryggingu. Þá liggir fyrir að sóknaraðili hafi sérstaklega farið fram á að fá aðgang að samskiptum varnaraðila við [...] í Sviss og ekki gert athugasemdir

við að fyrirmæli eiginmanns hennar um viðgerð á úrinu væru send beint til fyrirtækisins. Þá hafi sóknaraðili lýst því yfir að hún og eiginmaður hennar hafi ákveðið að leita til [...] í Sviss í því skyni að fá staðfestingu á uppruna úrsins. Í tölvupósti 28. apríl 2021 hafi sóknaraðili síðan kvartað yfir því að [...] í Sviss hafi ekki haft samband við hana og því hafi [...] í Sviss haft samband við hana næsta dag. Hvað sem framansögðu líði fái varnaraðili ekki séð að það sé hlutverk nefndarinnar að fjalla um þetta atriði kvörtunarinnar. Varnaraðili hafni því að hafa mismunað sóknaraðila á grundvelli kyns, þjóðernis eða á nokkurn annan hátt. Varnaraðili hafi lagt sig fram um að verða við kröfum sóknaraðila og veita bestu mögulegu þjónustu en í því sambandi sé áréttað að sóknaraðili hafi fengið viðgerðarkostnaðinn endurgreiddan.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Sóknaraðili vísar til þess að málalíbúnaður varnaraðila sé til þess fallinn að flækja málið og gera henni erfitt fyrir að sýna fram á atvik málsins og rétt sinn. Gögn málsins tali þó sínu máli og sýni að hún hafi verið blekk.

Sóknaraðili vísar m.a. til upplýsinga af heimasíðunni [...], sem sé virtur opinber samstarfsvettvangur [...]. Þar komi fram að öllum úrum sem gerð séu með einhverjum upprunalegum og einhverjum óupprunalegum hlutum (e. „frakenwatch“) verði skilað til viðskiptavinar án þess að gert sé neitt fyrir þau. Því hafi aldrei átt að taka úrið til viðgerðar til að byrja með. Sóknaraðili bendir á að komið hafi fram í viðgerðaráætluninni að króna úrsins væri ekki upprunaleg og boðin fram skipti á henni. Þá hafi verið gerðar athugasemdir við ástand skífunnar sem sýni að hún hafi verið skoðuð af sérfræðingum án þess að gerðar hafi verið athugasemdir við uppruna hennar. Sóknaraðili telur að sérfræðingar hafi átt að sjá að hún væri ekki upprunaleg.

Sóknaraðili ítrekar að hún telji að brotið hafi verið gegn henni með að deila persónuupplýsingum hennar með þriðja aðila. Hún vísar til þess að hún hafi sérstaklega tekið fram að hún vildi eingöngu eiga í samskiptum við varnaraðila í tölvupósti, dags. 28. apríl 2020, („My stated preference is to maintain the integrity of our communications as a client of X as I do not know any of the people from your partner vendor, and of course I have serious trust issues by now.“). Sóknaraðili ítrekar að samningssamband hennar hafi verið eingöngu við varnaraðila.

Sóknaraðili hafnar skýringum varnaraðila á töfum við viðgerðina. Varnaraðila hafi enn fremur borið að skýra frá því að hann þyrfti lengri tíma áður en umsaminn tími hefði verið liðinn.

Vísað er til þess sem fram hafi komið á kvittun fyrir greiðslunni um upprunavottun úrsins og til tölvupóstsamskipta aðila, dags. 1. desember 2020, þar sem sóknaraðili tjái þakklæti sitt fyrir að hafa fengið upprunavottun á úrinu. Þá bendir sóknaraðili á að endurgreiðsla varnaraðila hafi átt sér stað 5 mánuðum síðar án vaxta og úrinu skilað í ástandi sem væri ekki í samræmi við samning aðila. Þá hafi hún þurft að leggja út fyrir lögmannskostnaði vegna málsins og aukins kostnaðar vegna lengri dvöl á Íslandi vegna tafa sem varnaraðili beri ábyrgð á.

Sóknaraðili vísar til þess að ef hún hefði strax vitað að skífan væri ekki upprunaleg þá hefði hún óskað eftir því að skipt yrði um skífu. Um sé að ræða mikil mistök hjá varnaraðila og [...]. Á varnaraðila hvíli ströng sérfræðiábyrgð. Sóknaraðili hafi ekki fengið upplýsingar sem augljóslega varði hana miklu og því sé þjónustan gölluð í skilningi 3. tölul. 1. mgr. 9. gr. laga nr. 42/2000. Varnaraðili beri ábyrgð á

Þessum galla og hann verði að sjá til þess að [...] klári vinnuna í samræmi við samning aðila. Þá er ítrekað að samningur aðila kveði á um fulla endurnýjun og að samningurinn sé ekki efndur samkvæmt efni sínu nema skífan sé einnig endurnýjuð, því sé einnig um galla að ræða í skilningi 6. tölul. 1. mgr. 9. gr. laga nr. 42/2000. Ljóst sé að enginn ómöguleiki sé fyrir hendi fyrir varnaraðila að efna samninginn eftir efni sínu.

Sóknaraðili ítrekar að viðgerðin hafi tafist langt umfram það sem samið hafi verið um og að hún beri ekki ábyrgð á þeim tölum. Þá vísar sóknaraðili til 23. gr. laga nr. 42/2000 um rétt sinn til bóta úr hendi varnaraðila vegna fjárhagslegs tjóns hennar af því að hafa þurft að dvelja lengur á landinu og vegna lögmannskostnaðar.

Sóknaraðili kveðst nú vera komin með úrið í hendur, 13 mánuðum eftir að hafa komið því til varnaraðila, eftir langar samningaviðræður. Sóknaraðili segir úrið ekki virka sem skyldi eftir viðgerðina. Sóknaraðili er tilbúin að skila aftur úrinu og fá það að fullu endurnýjað í samræmi við samning aðila eða greiðslu sem dugi til að kaupa rétt upprunastaðfest úr.

3.4. Athugasemdir varnaraðila

Varnaraðili ítrekar að hann hafi strax komið því á framfæri við sóknaraðila að hann tæki ekki að sér að gera við gömul [...] úr. Áður en sóknaraðili hafi falið varnaraðila að láta [...] í Sviss gera við úrið hafi hún yfirfarið og samþykkt viðgerðarlýsingu fyrirtækisins. Varnaraðili vísar til þess að í tölvupósti frá 1. desember 2021 segi sóknaraðili að hún og maður hennar hafi ákveðið að láta [...] í Sviss gera við úrið í kjölfar ábendingar frá vini þeirra sem hafi verið ánægður með þjónustu fyrirtækisins. Sóknaraðili hafi í kjölfarið greitt viðgerðarkostnaðinn.

Vegna tilvísana sóknaraðila til ábyrgðar varnaraðila á viðgerðinni þá bendir varnaraðili á að hans þjónusta hafi falist í að hafa milligöngu um viðgerðina. Í tilboði varnaraðila til sóknaraðila, dags. 30. nóvember 2020, sé sérstaklega tekið fram að um sé að ræða gamalt [...] úr sem verði sent í verksmiðjuna. Verksmiðjan veiti þá ábyrgð á slíkum viðgerðum í eitt ár.

Varnaraðili vísar til þess að ekki sé rétt hjá sóknaraðila að [...] í Sviss hafi staðfest að úrið væri upprunalegt áður en hún hafi samþykkt að senda það til viðgerðar hjá fyrirtækinu. Þó [...] hafi síðan yfirsést að úrið væri ekki upprunalegt þá skapi það engan rétt fyrir sóknaraðila. Hvorki gagnvart varnaraðila né [...] í Sviss. Þá tekur varnaraðili fram að [...] í Sviss staðfesti eingöngu uppruna þeirra úra sem fyrirtækið framleiði. Þannig taki það ekki að sér að staðfesta uppruna gamalla „[...]“ úra.

Varnaraðili telur sóknaraðila ekki hafa orðið fyrir neinu tjóni enda hafi hann fengið viðgerðina endurgreidda þegar komið hafi í ljós að forsendur fyrir viðgerðinni hafi verið brostnar. [...] í Sviss taki ekki að sér að gera við úr sem átti hafi verið við og séu ekki upprunaleg. Varnaraðili kveðst hafa orðið fyrir miklum kostnaði og ama af viðskiptum við sóknaraðila. Úrið hafi á endanum verið sent til Póllands þar sem umboðsmaður sóknaraðila hafi tekið við því þar sem hún hafi sjálf verið í Asíu. Varnaraðili telur þá staðreynd að ábending sóknaraðila hafi verið það sem leiddi til þess að upp komst að skífa úrsins væri ekki upprunaleg benda til þess að hana hafi grunað það frá byrjun.

Varnaraðili kveðst ekki geta staðhæft um hvort að úrið virki nú eða ekki og að óljóst sé hvað sóknaraðili eigi við með að það virki ekki sem skyldi. Tekið er fram að [...] í Sviss ábyrgist ekki viðgerð sem hafi fyrir mistök verið gerð á úri sem ekki sé

upprunalegt eða hafi verið átt við. Varnaraðila þyki miður að úr sóknaraðila sé ekki upprunalegt og að ekki sé hægt að skipta um skífu í því.

3.5. Viðbótarathugasemdir sóknaraðila

Sóknaraðili vísar til þess að ef [...] Sviss staðhæfi að það taki eingöngu upprunaleg úr til viðgerðar þá megi jafna þá staðreynd að úrið hafi verið tekið til viðgerðar hjá [...] til þess að staðfest sé að úrið sé upprunalegt. Þess vegna hafi hún í tölvupósti 1. desember 2020 lýst yfir ánægju sinni með að búið væri að staðfesta að úrið væri upprunalegt. Ef varnaraðili hafi verið í vafa um uppruna úrsins hafi honum borið að neita að taka við greiðslu vegna viðgerðarinnar í ljósi yfirlýsinga hennar fyrir greiðslu og athugasemdum á kvittun við greiðslu.

Sóknaraðili vísar til upplýsinga af heimasíðum [...] því til stuðnings að fyrirtækið taki að sér að staðfesta uppruna [...] úra. Sóknaraðili ítrekar að samningssamband hennar hafi verið við varnaraðila og að hann beri ábyrgð enda hafi hann tekið við eign hennar til viðgerðar og þegið greiðslu frá henni.

3.6. Viðbótarathugasemdir varnaraðila

Varnaraðili áréttar í tilefni af athugasemdum sóknaraðila að sóknaraðili hafi ekki farið fram á að varnaraðili staðfesti uppruna úrsins. Slík upprunastaðfesting hafi ekki verið hluti af þeirri þjónustu sem samið hafi verið um. Þá áréttar varnaraðili að [...] í Sviss staðfesti aðeins uppruna [...] úra en ekki gamalla [...] úra. Því geti varnaraðili ekki fallist á að hann eða [...] í Sviss hafi tekið að sér að staðfesta uppruna úrsins. Rangt sé að í samningi aðila hafi falist einhvers konar upprunavottun. Uppruni úrsins hafi fyrst komið í ljós eftir að viðgerðinni lauk og þar með hafi forsendur verið brostnar fyrir viðgerðinni enda hefði fyrirtækið ekki tekið hana að sér ef þær upplýsingar hefðu legið fyrir fyrr. Sóknaraðili hafi í framhaldinu fengið endurgreitt. Varnaraðili áréttar enn fremur að enginn samningur hafi verið í gildi milli aðila um að skipt yrði um skífu í úrinu. Þá er áréttað að enga ábyrgð sé hægt að veita á úri sem ekki sé upprunalegt enda brostnar forsendur fyrir viðgerðinni.

Varðandi töf á viðgerðinni vísar varnaraðili til þess að 8-10 vikur hafi einungis verið áætlaður viðgerðartími en hann hafi jafnframt upplýst sóknaraðila að viðgerðin gæti tekið 3-6 mánuði. Viðgerðartíminn hafi ekki verið umfram það sem sóknaraðili hafi mátt búast við í ljósi þeirra sérstöku aðstæðna sem hafi verið uppi. Þá sé ekki orsakasamband milli hinnar ætluðu skaðabótaskyldu háttsemi og gisti- og upphaldskostnaðar sóknaraðila og skilyrði um sennilega afleiðingu ekki uppfyllt. Sóknaraðili hafi í samskiptum við varnaraðila tiltekið að ekkert lægi á.

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.

Samkvæmt 1. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup 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 lausafjármuni,

2. vinnu við fasteignir, vinnu vegna byggingarframkvæmda eða aðrar framkvæmdir á landi,
3. geymslu á lausafjármunum,
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. Samkvæmt 3. gr. þkpl. er óheimilt að víkja frá ákvæðum laganna með samningi sem er neytanda í óhag.

Sóknaraðili leitaði til varnaraðila þann 24. september 2020 og óskaði eftir að fá verð- og tímaáætlun í viðgerð á úrinu. Áhöld eru milli aðila um hvort hún hafi einnig óskað eftir því að fá staðfestingu á því að úrið væri upprunalegt eintak. Engin gögn liggja fyrir um slíka ósk sóknaraðila. Þjónusta varnaraðila virðist hafa falist í því að hafa milligöngu um viðgerð á úri varnaraðila. Sóknaraðili telur þjónustu varnaraðila í framhaldinu hafa verið haldna galla þar sem komið hafi í ljós að skífa úrsins sé ekki upprunaleg en hún hafi fengið úrið til baka með þeirri skífu þrátt fyrir að hafa samið um að úrið yrði endurnýjað að fullu. Þá telur sóknaraðili að vísar úrsins hafi ekki verið í réttum lit og kveður úrið ekki virka sem skyldi eftir viðgerðina. Loks hafi orðið óréttlætanagerður dráttur á veitingu þjónustunnar sem hafi leitt til tjóns fyrir hana. Varnaraðili hefur hafnað framangreindu og telur að forsendur fyrir þjónustunni hafi brostið þegar komið hafi í ljós að skífa úrsins hafi ekki verið upprunaleg. Sóknaraðili fékk endurgreiddan allan viðgerðarkostnað þann 30. apríl 2021.

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 ósannjarnt af neytanda að bera fyrir sig gallann.“

Sóknaraðili byggir á því að þjónustan hafi verið gölluð í skilningi 3. og 6. tölul. framangreinds ákvæðis. Mistök varnaraðila við að veita sóknaraðila ekki réttar upplýsingar um að skífa úrsins hafi ekki verið upprunaleg hafi haft gríðarlega þýðingu fyrir framkvæmd verksins. Sóknaraðila hafi ekki gefist færi á að óska eftir nýrri skífu. Af gögnum málsins er ljóst að erlenda sérfræðinga þurfti til að meta

uppruna skífunnar. Þá fæst ekki séð að það hafi falist í samningi aðila að varnaraðili skyldi votta um uppruna úrsins. Þvert á móti mátti sóknaraðili vita að þekking varnaraðila hvað varðar [...] úr væri takmörkuð enda þurfti að leita til erlendra sérfræðinga til að þjónusta úrið. Þá var það að frumkvæði sóknaraðila sjálfrar að skífan var skoðuð nánar og þar af leiðandi virðist hún haft meiri upplýsingar hvað þetta varðar en varnaraðili. Þannig getur uppruni skífu úrsins ekki talist til upplýsinga sem varnaraðili hafði vitneskju um eða mátti vita um. Því telst þjónusta varnaraðila ekki gölluð í skilningi 3. tölul. 1. mgr. 9. gr. laga nr. 42/2000.

Þá hefur sóknaraðili byggt á því að um galla sé að ræða í skilningi 6. tölul. 1. mgr. 9. gr. laga nr. 42/2000 þar sem þjónustan hafi vikið frá samningi aðila enda hafi hann kveðið á um fulla endurnýjun á úri hennar. Áður en samningur komst á fékk sóknaraðili viðgerðaráætlun sem hún samþykkti og greiddi fyrir. Samkvæmt þeirri áætlun var ekki gert ráð fyrir að skipt yrði um skífu á úrinu. Hún hefur því verið sátt við að halda skífunni sem var á úrinu þrátt fyrir að fram kæmi í niðurstöðum [...] í Sviss, sem hún fékk fyrir greiðslu, að annmarkar væru á henni. Það getur því ekki talist frávik frá samningi aðila að sóknaraðili fái ekki án frekari greiðslu fengið upprunalega skífu á úr sem ekki var með upprunalega skífu til að byrja með. Varðandi lit á vísun úrsins eftir viðgerðina þá hafa engin sönnunargögn verið lögð fram sem styðja þá fullyrðingu sóknaraðila að liturinn sé ekki í samræmi við hennar óskir. Þá hafa ekki nein sönnunargögn verið lögð fram sem sýna fram á eða undirbyggja þá fullyrðingu sóknaraðila að úrið hafi ekki virkað sem skyldi eftir viðgerðina. Í ljósi framangreinds telst þjónusta varnaraðila ekki gölluð í skilningi 6. tölul. 1. mgr. 9. gr. laga nr. 42/2000.

Þar sem ekki er fallist á að um galla á þjónustu hafi verið að ræða í skilningi 9. gr. laga nr. 42/2000 eru ekki efni til þess að fallast á kröfu sóknaraðila á grundvelli 1. mgr. 11. gr. sömu laga. Þá er bent á að sóknaraðili hefur þegar fengið endurgreitt allt sem hún greiddi fyrir þjónustuna þrátt fyrir að viðgerð hafi farið fram í samræmi við fyrirliggjandi viðgerðarlýsingu við greiðslu á þjónustunni.

Sóknaraðili byggir enn fremur á því að þjónustunni hafi ekki verið lokið á þeim tíma sem samið hafi verið um, sbr. 1. mgr. 20. gr. laga nr. 42/2000. Sóknaraðili telur þjónustuna hafi dregist langt um fram það sem samið hafi verið um og að ljóst megi vera að drátturinn stafi ekki af atvikum sem sóknaraðili beri áhættu af. Þá hafi varnaraðili ekki áskilið sér frest til að inna af hendi þjónustuna vegna óviðráðanlegra atvika, sbr. 3. mgr. 20. gr. laga nr. 42/2000. Með tölvupósti þann 28. september 2020 fékk sóknaraðili þær upplýsingar frá varnaraðila að það gæti tekið 3-6 mánuði að gera við úrið. Þá segir í áætlun sem varnaraðili sendi sóknaraðila 30. nóvember 2020 að áætlaður viðgerðartími sé á bilinu 8-10 vikur. Þannig virðist ekki hafa verið samið um nákvæman tíma þar sem viðgerð átti að vera lokið. Í 2. mgr. 20. gr. laga nr. 42/2000 kemur fram að ef seljandi þjónustu hafi ekki tekið fram í samningi hvenær henni skuli vera lokið eða það hafi ekki á annan hátt verið ákveðið teljist dráttur vera til staðar ef seljandi þjónustu skilar ekki af sér verki innan sanngjarns frests eftir að krafa um það kemur fram. Sóknaraðili innti af hendi greiðslu fyrir viðgerðina þann 3. desember 2020. Viðgerðinni var lokið 23. mars 2021. Dráttur á afhendingu í framhaldi af því stafaði af athugasemdum sóknaraðila, niðurstöðu um skífu úrsins og ágreiningi aðila í kjölfarið. Í ljósi framangreinds verður ekki talið að verkinu hafi ekki verið skilað innan sanngjarns frests eftir að krafa kom fram um skil.

Í ljósi framangreinds hefur ekki verið sýnt fram á saknæma og ólögmæta háttsemi af hálfu varnaraðila. Til þess að krefjast skaðabóta frá varnaraðila vegna tjóns ber sóknaraðila samkvæmt almennum reglum skaðabótaréttarins einnig að sýna fram á fjárhagslegt tjón sitt, umfang tjónsins og að varnaraðili beri ábyrgð á tjóninu. Ekki er sýnt fram á að nauðsynlegt hafi verið að dveljast hér á landi vegna viðgerðarinnar, hvernig varnaraðili bera ábyrgð á þeim kostnaði sem því fylgdi né umfang hins meinta tjóns. Í ljósi þessa eru ekki efni til þess að fallast á kröfu sóknaraðila um að henni verði bætt það tjón sem töl á viðgerð úrs í hennar eigu hafi valdið.

V
Úrskurðarorð

Kröfum sóknaraðila, X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson