

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 30. september 2024 í máli nr. 33/2024

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 22. mars 2024 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings í viðskiptum við fyrirtækinu Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili greiði honum 14.850 krónur auk dráttarvaxta frá 27. febrúar 2024.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 26. mars 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 10. apríl 2024 en engin andsvör bárust frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, staðfesting á kaupum þjónustunnar, staðfestingar á greiðslum til [...], tölvupóstur sóknaraðila til varnaraðila, skilmálar varnaraðila og upplýsingar um þjónustu varnaraðila af vefsíðu hans.

Með bréfi, dags. 26. september 2024 var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Samkvæmt gögnum máls pantaði sóknaraðili þjónustu varnaraðila í gegnum vefsíðu hans um geymslu á bifreið við [...] dagana 20. til 27. febrúar 2024. Við pöntunina fullgreiddi sóknaraðili varnaraðila 10.000 krónur fyrir þjónustuna. Við upphaf þjónustunnar þann 20. febrúar 2024 tók varnaraðili við bifreið sóknaraðila við flugvöllinn á bílastæði [...]. Að sögn sóknaraðila hafi bifreiðin átt að vera geymd á umráðasvæði varnaraðila uns sóknaraðili kæmi til baka. Við heimkomu var sóknaraðila afhentur lykill að bifreiðinni á [...] og var bifreiðin þá staðsett á bílastæði [...].

Sóknaraðili vísar til þess að hafa orðið þess áskynja í kjölfarið að fyrirtækið [...] hafi gjaldfært greiðslukort hans í tvígang vegna bílastæðagjalda fyrir sömu daga og umsamin þjónusta varnaraðili skyldi veitt. Annars vegar um greiðslu að fjárhæð 13.600 krónur og hins vegar greiðslu að fjárhæð 1.250 krónur, báðar dags. 27. febrúar 2024. Hafi síðar komið í ljós að varnaraðili hafði í raun geymt bifreiðina á bílastæði [...] á meðan sóknaraðili var í útlöndum. Að mati sóknaraðila beri varnaraðili því að standa skil á umræddum greiðslum til [...]. Sóknaraðili kveðst hafa ítrekað reynt að ná sambandi við varnaraðila í því skyni að fá framangreindar fjárhæðir endurgreiddar en án árangurs. Krefst sóknaraðili þess að varnaraðili endurgreiði honum alls 14.850 krónur auk dráttarvaxta frá 27. febrúar 2024.

IV Lagaumhverfi

Samkvæmt 1. gr. laga nr. 42/2000 (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 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.

Ákvæði 9. gr. þkpl. mæla fyrir þau tilvik þegar seld þjónusta telst gölluð. Samkvæmt 6. tölul. 1. mgr. 9. gr. telst seld þjónusta gölluð ef hún vikir að öðru leyti frá því sem samningur seljanda og neytanda kveður á um. 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 hlýst vegna slíks galla.

Fjallað er um skaðabætur í 15. gr. þkpl. Í 1. mgr. ákvæðisins segir: „[v]erði neytandi fyrir tjóni vegna gallaðrar þjónustu á hann rétt til skaðabóta nema seljandi þjónustunnar sýni fram á að gallinn verði ekki rakinn til vanrækslu hans. Neytandi á einnig rétt til skaðabóta ef á hina seldu þjónustu skortir eitthvað sem telja má að áskilið sé“.

V Niðurstaða

Aðilar máls sömdu um þjónustu varnaraðila við geymslu á bifreið sóknaraðila við [...] frá 20. til 27. febrúar 2024. Við pöntun á þjónustunni greiddi sóknaraðili varnaraðila þjónustuna að fullu með greiðslukorti, alls 10.000 krónur. Ágreiningur málsins heyrir því undir gildissvið þkpl., sbr. 3. tölul. 1. gr. laganna.

Í kjölfar þjónustu varnaraðila gjaldfærði hins vegar annað fyrirtæki, [...], greiðslukort sóknaraðila fyrir geymslu bifreiðarinnar á bílastæði á þess vegum, alls 14.850 krónur. Sóknaraðili byggir á því að hafa fullgreitt varnaraðila fyrir hina umsömdu þjónustu og beri varnaraðila því að endurgreiða sóknaraðila fjárhæð kröfu [...] vegna bílastæðagjalda enda hafi varnaraðili vanefnt samning aðila um geymslu bifreiðarinnar á umráðasvæði sínu.

Á vefsíðu varnaraðila var að finna upplýsingar um þjónustuferli hans. Þar segir m.a. eftirfarandi: „Við hittum þig á svokölluðu drop-off svæði, sem er lengjan sem þú myndir staldra við í, skyldir þú vera að skutla einhverjum í flug. Þar verður starfsmaður frá okkur sem tekur á móti þér, og þú gengur beint inn. Við leggjum síðan bílnum á bílastæði okkar við [...]. Við heimkomu færðu sms frá okkur fyrir landingu sem býður þig velkomin/n heim og biður þig jafnframt um að láta okkur vita af því þegar þú ert lent/ur. Í framhaldi af því undirbúum við bílinn og biðjum þig um að láta okkur vita þegar þú ert komin/n með töskurnar í hendurnar. Þegar þú ert komin/n með töskurnar í hendurnar þá mætum við þér með lykilinn og bílinn við útganginn þar sem þú kemur út úr tollinum. Til þess að tryggja lágmarks biðtíma og sem bestu þjónustu þá eru bílar viðskiptavinar keyrðir inn á skammtímastæði [...] rétt fyrir landingu og við það myndast í einhverjum tilvikum 500 kr. gjald sem greiðist til [...]“

Við úrlausn þessa máls verður að hafa í huga að varnaraðili hefur ekki látið málið til sín taka hjá kæruneftinni og hefur því hvorki komið á framfæri

sjónarmiðum sínum né gögnum. Í málinu liggur fyrir að fyrirtækið [...] krafði sóknaraðila um tvær greiðslur þann 27. febrúar 2024 vegna notkunar á bílastæði við [...] í vikutíma, alls að fjárhæð 14.850 krónur. Samkvæmt 6. tölul. 1. mgr. 9. gr. þkpl. telst seld þjónusta gölluð ef hún vikur að öðru leyti frá því sem samningur aðila kveður á um. Líkt og að framan greinir voru sóknaraðila veittar þær upplýsingar við kaup á þjónustu varnaraðila að bifreið hans yrði flutt af starfsfólki varnaraðila af svokölluðu „drop-off“ svæði við [...] og á bílastæði varnaraðila við [...]. Í ljósi þess að varnaraðili flutti ekki bifreið sóknaraðila í samræmi við það verður fallist á að þjónusta varnaraðila hafi verið haldin galla í skilningi 6. tölul. 1. mgr. 9. gr. þkpl.

Samkvæmt 1. mgr. 15. gr. þkpl. á neytandi sem verður fyrir tjóni vegna gallaðrar þjónustu rétt á skaðabótum nema seljandi sýni fram á að gallinn verði ekki rakinn til vanrækslu hans. Að mati kærunefndarinnar hefur sóknaraðili fært nægjanlegar sönnur fyrir tjóni sínu vegna hinnar gölluðu þjónustu varnaraðila.

Með hliðsjón af öllum framangreindu telur kærunefndin að varnaraðila beri að greiða sóknaraðila skaðabætur að fjárhæð 14.850 krónur.

Sóknaraðili gerir kröfu um að varnaraðila verði gert að greiða dráttarvexti af kröfu sinni frá 27. febrúar 2024. Í máli þessu hefur ekki verið samið um gjalddaga kröfu sóknaraðila og ber því að reikna dráttarvexti frá og með þeim degi þegar liðinn er mánuður frá því að kröfuhafi sannarlega krafði skuldara með réttu um greiðslu, sbr. 3. mgr. 5. gr. laga nr. 38/2001 um vexti og verðtryggingu. Sóknaraðili gerði kröfu um endurgreiðslu með tölvubréfi 29. febrúar 2024 Reiknast því dráttarvextir af kröfunni frá 29. mars 2024.

VI

Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, 14.850 krónur ásamt dráttarvöxtum samkvæmt 1. mgr. 6. gr. laga nr. 38/2001, frá 29. mars 2024 til greiðsludags.

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt sóknaraðila, sbr. a. liður 2. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Varnaraðila ber að greiða málskostnaðargjald að fjárhæð 35.000 krónur með vísan til 3. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Ívar Halldórsson

Jón Rúnar Pálsson