

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 8. júní 2023 í máli nr. 110/2022

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 28. desember 2022 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá, X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings í viðskiptum við fyrirtækið Y, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili telur þrifþjónustu varnaraðila hafa verið ábótavant og krefst endurgreiðslu að fjárhæð 55.665 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubræfi, dags. 3. janúar 2023, 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 13. janúar 2023. Sóknaraðili gerði athugasemdir við andsvör varnaraðila 15. janúar 2023. Athugasemdir varnaraðila bárust 21. janúar 2023.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda beggja aðila, staðfesting á bókun þjónustunnar, reikningur, dags. 27. desember 2022, afrit af skriflegum samskiptum milli aðila, upplýsingar um flutningsþrif af vefsíðu varnaraðila, ljósmyndir sóknaraðila og yfirlýsing [...] húsvarðar, dags. 11. maí 2023.

Með bréfi, dags. 23. maí 2023, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Samkvæmt gögnum máls óskaði sóknaraðili eftir þjónustu varnaraðila sem fólst í flutningsþrifum í íbúð sóknaraðila. Var þjónustan innt af hendi 13. desember 2022. Sóknaraðili kvartaði undan þrifunum við varnaraðila símleiðis degi síðar. Bauðst varnaraðili þá til koma og bæta úr þjónustunni í samræmi við skilmála sína. Síðla sama dags kom starfsfólk á vegum varnaraðila á ný í íbúðina í því skyni að yfirfara þrifin. Þrátt fyrir úrbætur varnaraðila telur sóknaraðili að þjónustu varnaraðila hafi verið ábótavant og krefst fullrar endurgreiðslu kaupverðs. Varnaraðili hafnar því.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili vísar til þess að hafa verið ósátt við þjónustu varnaraðila og hafi því haft samband við varnaraðila símleiðis degi síðar. Hafi starfsmaður varnaraðila tekið við kvörtun sóknaraðila en upplýst sóknaraðila að ekki væri unnt að lofa að starfsfólk væri til reiðu að koma þegar í stað til að yfirfara þrifin. Þar sem sóknaraðili hafi þurft að afhenda nýjum eigendum íbúðina þann 15. desember 2022 hafi hún tekið þá ákvörðun að þrifa sjálf það sem varnaraðili hafi ekki þrifið og kveðst hafa verið um sex klukkustundum í það. Hafi starfsfólk frá varnaraðila hins vegar mætt í íbúðina þegar sóknaraðili hafi verið þar við þrif í því skyni að bæta úr hinni umsömdu þjónustu. Að sögn sóknaraðila hafi starfsfólk varnaraðila ekki verið starfi sínu vaxið

og hafi sóknaraðili því þurft að standa yfir viðkomandi við verkið og kenna þeim að þrífa.

Sóknaraðili bendir á að hún hafi sjálf verið búin að þrífa alla skápa íbúðarinnar áður, bæði að innan og utan. Þá hafi hún jafnframt hreingert bakaraofninn sjálf. Enginn ísskápur hafi verið til staðar í íbúðinni og varnaraðili því ekki þurft að þrífa neinn slíkan.

Sóknaraðili telur að þjónusta varnaraðila hafi engan veginn staðist væntingar hennar. Þá kveðst sóknaraðili ekki vilja greiða fyrir þjónustu sem hún hafi sjálf þurft að sinna að endingu.

3.2. Sjónarmið varnaraðila

Varnaraðili vísar til þess að ef veggir séu hvorki þrifnir né málaðir í lengri tíma geti verið erfitt að þrífa af ummerki eftir myndaramma eða aðra hluti sem hengdir séu upp á vegg. Í upplýsingum varnaraðila sé tiltekið að innifalið í flutningsþrifum séu aðeins létt þrif á veggjum.

Varnaraðili vísar til þess að þegar sóknaraðili hafi haft samband við varnaraðila 14. desember 2022 í því skyni að kvarta undan þrifunum hafi sóknaraðili bent sérstaklega á að veggir íbúðarinnar hafi verið illa þrifnir. Hafi starfsfólk varnaraðila því farið aftur á staðinn og þrifið veggina á ný undir leiðbeiningum og eftirliti sóknaraðila. Hafi það tekið um þrjár klukkustundir.

Varnaraðili bendir á að starfsfólki hans hefði verið hrósað að hinni umþrættu þjónustu lokinni.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Í athugasemdum sóknaraðila kemur fram að veggir íbúðarinnar hafi verið málaðir árið 2019. Engin för hafi verið eftir myndaramma á veggjunum en víða svört strík sem varnaraðili hafi ekki þrifið af. Að sögn sóknaraðila hafi því þrifin á veggjunum verið ansi létt eða jafnvel engin. Ljósmyndir sýni það.

Sóknaraðili mótmælir því að hafa hrósað varnaraðila fyrir þrifin.

Sóknaraðili bendir á að húsvörður í fasteigninni hafi skoðað þrifin með sóknaraðila í bæði skiptin og geti staðfest að breytingar hafi verið á þrifunum á milli skipta.

3.4. Athugasemdir varnaraðila

Í athugasemdum sínum bendir varnaraðili á að samkvæmt skilmálum hans sé alltaf brugðist við kvörtunum viðskiptavina og þrif yfirfarin í kjölfarið.

Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðili hafi hringt og kvartað undan þjónustunni klukkan 14.00 þann 14. desember 2022. Hafi varnaraðili hringt til baka hálf tíma síðar og upplýst sóknaraðila um að starfsfólk á hans vegum myndi koma til sóknaraðila milli 16.00 og 16.30 þann sama dag í því skyni að yfirfara þjónustuna. Hafi starfsfólkið mætt á staðinn kl. 16.20. Að sögn varnaraðila hafi sóknaraðili þá aðeins óskað eftir því við starfsfólkið að veggir yrðu þrifnir betur. Hafi sóknaraðili ekki beðið um að neitt annað yrði þrifið aftur.

Varnaraðili kveður sóknaraðila hafa sýnt starfsfólki sínu ókurteisi og gefið í skyn að það kynni ekki til verka. Að sögn varnaraðila sé starfsfólk hans fagmannlegt og fái gjarnan hrós frá viðskiptavinum vegna þjónustunnar.

Varnaraðili kveðst ekki vita hvað sóknaraðili hafi skoðað með húsverði fasteignarinnar auk þess engar myndir hafi verið lagðar fram í málinu sem varpað gætu ljósi á að þjónustu varnaraðila hafi verið ábótavant.

Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðili hafi beðið um að bakaraofninn yrði ekki þrífinn en þess í stað hafi starfsfólk varnaraðila þrifið svalir íbúðarinnar að ósk sóknaraðila.

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. Er því hér um þjónustu að ræða sem fellur undir gildissvið laga nr. 42/2000 um þjónustukaup, sbr. 2. tölul. 1. mgr. 1. gr. laganna.

Í málinu liggur fyrir að sóknaraðili leitaði til varnaraðila og óskaði eftir þrifaþjónustu hans. Var þjónustan innt af hendi 13. desember 2022 og hefur sóknaraðili greitt 55.665 krónur fyrir. Sóknaraðili taldi þjónustu varnaraðila ábótavant og kvartaði undan henni við varnaraðila degi síðar. Þann sama dag mætti starfsfólk varnaraðila á ný og yfirfór þriffin en samkvæmt skilmálum varnaraðila er ávallt brugðist við kvörtunum viðskiptavina með þeim hætti. Sóknaraðili krefst endurgreiðslu úr hendi varnaraðila og ber því við að hafa þurft að þrifa íbúðina sjálf vegna ófullnægjandi þrifa varnaraðila. Varnaraðili mótmælir framangreindu og krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

Túlka verður málatilbúnað sóknaraðila þannig að hún telji að þjónusta varnaraðila hafi verið haldin galla. Þá verður að líta á kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu sem kröfu um afslátt í skilningi 13. gr. þkpl.

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 viku 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 viku 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. eftelja má að það sé ósamngjarnt af neytanda að bera fyrir sig gallann.“

Meginreglan er sú að neytandi ber sönnunarbyrðina fyrir því að seld þjónusta sé haldin galla þegar áhættan af hinni seldu þjónustu hefur flust til neytandans. Með kvörtun sinni lagði sóknaraðili ekki fram nein gögn sem sýna fram á að þjónustu varnaraðila hafi verið ábótavant. Í málatilbúnaði sóknaraðila er þó vísað til þess að sóknaraðili gæti lagt fram ljósmyndir af íbúðinni auk staðfestingar húsvarðar fasteignarinnar á því að þjónustu varnaraðila hafi verið ábótavant. Undir meðferð málsins óskaði kæruneftndin eftir umræddum gögnum. Þann 14. maí 2023 lagði sóknaraðili fram ljósmyndir sem teknar voru eftir þrif varnaraðila 13. desember 2022, einkum af veggjum íbúðarinnar, auk yfirlýsingar húsvarðar fasteignarinnar, dags. 11. maí 2023. Í yfirlýsingunni er tiltekið að sóknaraðili hafi kallað húsvörðinn til þann 14. desember 2022 í því skyni að skoða flutningsþrif á íbúð hennar. Sé skoðun húsvarðar sú að: „[þ]rifum var mjög ábótavant, svo vægt sé til orða tekið.“ Í kjölfar framlagningar framangreindra gagna var varnaraðila veitt tækifæri á því að koma að athugasemdum við þau. Í tölvupósti sem barst kæruneftndinni 19. maí 2023 vísar varnaraðili m.a. til þess að kvörtun sóknaraðila hafi aðeins beinst að þrifum á veggjum íbúðarinnar. Hafi varnaraðili sent starfsfólk sitt á staðinn til að yfirfara þrifin og hafi sú þjónusta tekið um þrjár klukkustundir. Hafi þau þrif verið mun umfangsmeiri en þau þrif sem innifalin voru í þeirri þjónustu sem sóknaraðili festi kaup á og hafi sóknaraðili ekki verið rukkuð fyrir þessa aukþjónustu. Varnaraðili vísar til þess að hafa ekki séð framlagðar myndir áður auk þess sem hann telur yfirlýsingu húsvarðar ófullnægjandi sönnun um að þjónustunni hafi verið ábótavant.

Líkt og áður hefur verið greint frá liggur fyrir að sóknaraðili var ósátt við þjónustu varnaraðila þann 13. desember 2022 og lagði fram kvörtun sökum þess degi síðar. Brást varnaraðili við þeirri kvörtun og bætti úr þjónustunni með því að senda tvo starfsmenn sína aftur í íbúð sóknaraðila til að yfirfara þrifin síðla sama dag. Að sögn varnaraðila hafi viðkomandi starfsmenn verið í um þrjár klukkustundir að bæta úr þrifunum undir eftirliti og samkvæmt leiðbeiningum frá sóknaraðila. Í málinu liggur hins vegar ekkert fyrir um það að þjónustu varnaraðila hafi verið ábótavant eftir síðari komuna. Framlagðar ljósmyndir sóknaraðila voru teknar þann 13. desember 2022 auk þess sem yfirlýsing húsvarðar virðist eiga við um þrif varnaraðila fyrir úrbætur hans. Þá verður í því tilliti að hafa í huga að einungis var samið um létt þrif á veggjum í íbúð sóknaraðila.

Með hliðsjón öllu framangreindu telur kæruneftndin að hvorki sé unnt að fullyrða að þjónustan hafi verið haldin galla í skilningi 9. gr. þkpl. né að slíkt hafi verið leitt í ljós af hálfu sóknaraðila. Getur kæruneftndin því ekki fallist á að sóknaraðili eigi rétt á endurgreiðslu úr hendi varnaraðila.

Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson