

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 5. maí 2023 í máli nr. 79/2022

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 19. september 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 varnaraðila hafa valdið tjóni við framkvæmd þjónustu sinnar og krefst þess að varnaraðili greiði kostnað vegna viðgerðar á bifreið sóknaraðila. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubræfi, dags. 11. október 2022, 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 þann 21. nóvember 2022. Sóknaraðili lagði fram athugasemdir sínar við andsvörum 27. nóvember 2022. Nefndinni bárust ekki athugasemdir varnaraðila við athugasemdum sóknaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, staðfesting á greiðslu fyrir þjónustuna, ljósmyndir sóknaraðila, afrit af skriflegum samskiptum milli aðila, tjónamat [...], reikningur vegna viðgerðar dags. 13. apríl 2023 og skilmálar varnaraðila.

Með bréfi, dags. 27. apríl 2023, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili keypti þjónustu af varnaraðila sem fólst í geymslu á bifreið sóknaraðila á meðan sóknaraðili og eiginkona hans dvöldust erlendis dagana 16. til 30. mars 2022. Greiddi sóknaraðili 11.250 krónur fyrir þjónustuna. Nokkrum dögum eftir afhendingu bifreiðarinnar varð sóknaraðili var við rispur á vélarhlíf, þaki og annarri hlið bifreiðarinnar. Telur sóknaraðili að skemmdirnar hafi komið til þegar bifreiðin varð í geymslu hjá varnaraðila og beri varnaraðili því ábyrgð á tjóni sóknaraðila. Varnaraðili hafnar því að umrætt tjón á bifreiðinni hafi orðið þegar bifreiðin var í hans umsjá.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili vísar til þess að hafa komið til landsins og sótt bifreiðina til varnaraðila að kvöldi 30. mars 2022. Hafi verið snjólag á bifreiðinni næstu daga og hún staðið óhreyfð. Þegar sóknaraðili hafi ætlað að nota bifreiðina hafi hann tekið eftir nokkrum rispum á vélarhlíf og annarri hlið hennar. Þá hafi þaktoppur bifreiðarinnar einnig verið rispaður. Í kjölfarið hafi sóknaraðili hringt nokkrum sinnum á skrifstofu varnaraðila á tímabilinu 5. til 20. apríl 2022 og lagt fyrir skilaboð til eiganda varnaraðila um að hafa samband við sóknaraðila vegna málsins. Hafi sóknaraðili ekki fengið nein viðbrögð vegna þeirra skilaboða. Að sögn sóknaraðila hafi sá

starfsmaður varnaraðila, sem tók niður skilaboðin, þó fullyrt að álíka tjón hefði komið fyrir áður og að varnaraðili væri tryggður fyrir slíkum óhöppum. Þann 26. apríl 2022 hafi sóknaraðili sent eiganda varnaraðila tölvupóst vegna málsins. Þá fyrst hafi sóknaraðili fengið svar við erindi sínu og aðilar í kjölfarið rætt um tjónið símleiðis. Hafi varnaraðili fullvissað sóknaraðila um að myndbönd væru til af öllum bifreiðum sem kæmu inn og færu út af svæði varnaraðila. Hafi varnaraðili fullyrt að auðvelt væri með skoðun á upptökunum að sjá hvort tjón hafi orðið á bifreiðinni í umsjón varnaraðila eða ekki. Hafi varnaraðili ætlað að senda sóknaraðila umrædd myndbönd af bifreiðinni en ekki látið verða af því enn. Með tölvupósti 24. maí 2022 hafi varnaraðili hafnað því alfarið að bera ábyrgð á tjóni sóknaraðila.

Sóknaraðili telur varnaraðila bera ábyrgð á tjóni hans og krefst þess að hann greiði fyrir viðgerð á bifreiðinni. Hafi sóknaraðili ítrekað reynt að ná sáttum við varnaraðila án árangurs. Þá hafi varnaraðili ekki látið honum í té umræddar myndbandsupptök af bifreiðinni.

3.2. Andsvör varnaraðila

Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðili hafi pantað og greitt fyrir bílastæðapjónustu sína þann 12. mars 2022. Með því hafi sóknaraðili samþykkt skilmála varnaraðila. Í skilmálunum segir að ef tjón hafi sannanlega átt sér stað á meðan bifreið sé í umsjá varnaraðila greiði varnaraðili sjálfsábyrgð samkvæmt ákvæðum tryggingaskilmála eiganda bifreiðarinnar.

Varnaraðili telur að tjónið sem varð á bifreið sóknaraðila sé þess eðlis að enginn möguleiki sé að starfsmenn varnaraðila hafi valdið því. Það verklag sé viðhaft hjá varnaraðila að hvorki sé skafinn né sópaður snjór eða klaki af bifreiðum í umsjá varnaraðila. Starfsfólk ræsi hins vegar bifreiðarnar og láti bráðna af þeim. Ástæða þess sé sú að aukin umsjá og hreyfing á bifreiðum auki líkur á tjóni af mannlegum völdum. Ef svo óheppilega hafi viljað til að eitthvað hafi fokið á bifreiðina vegna veðurs sé ljóst af skilmálum varnaraðila að slíkt tjón verði ekki bætt.

Varnaraðili kveðst reka bílastæðapjónustu og fái ekki starfsábyrgðartryggingu hjá tryggingafélögum samkvæmt lögum.

Varnaraðili vísar til þess að eigandi bifreiðar beri ábyrgð á bifreið sinni hvort sem hún sé í umsjá varnaraðila eða ekki. Þar af leiðandi beri eigandi ábyrgð á því tjóni sem kunni að verða á henni.

Varnaraðili bendir á að hvorki hafi sést nein óeðlileg umferð né mannaferðir á myndbandsupptökum hans sem gætu varpað ljósi á tjón sóknaraðila.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Sóknaraðili telur bersýnilegt að tjónið hafi orðið hjá varnaraðila við það að starfsmenn varnaraðila hafi sópað ís og snjó af bifreiðinni með höndum sínum eða einhvers konar sköfu. Við það hafi myndast stórar rispur á lakki bifreiðarinnar. Af myndbandsupptökum varnaraðila muni sjást að bifreiðin hafi komið óskemmd inn á bílastæði varnaraðila en verið tjónuð þegar varnaraðili hafi afhent sóknaraðila hana.

Sóknaraðili vísar til þess sem fram komi í andsvörum varnaraðila að myndbandsupptökum sýni að engin óeðlileg umferð eða mannaferðir hafi verið í kringum bifreið sóknaraðila þegar hún hafi verið í umsjá varnaraðila. Sóknaraðili telur greinilegt að varnaraðili hafi eitthvað að fela fyrst hann hafi ekki afhent sóknaraðila umbeðnar myndbandsupptök.

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 (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 lausafjarmuni,
2. vinnu við fasteignir, vinnu vegna byggingarframkvæmda eða aðrar framkvæmdir á landi,
3. geymslu á lausafjarmunum,
4. ráðgjafarþjónustu sem veitt er í tengslum við 2. tölul.

Sóknaraðili og varnaraðili gerðu samning um þjónustu varnaraðila við geymslu á bifreið sóknaraðila í tvær vikur við [...]. Er því um þjónustu að ræða sem fellur undir gildissvið laga nr. 42/2000 um þjónustukaup, sbr. 3. tölul. 1. mgr. 1. gr. laganna.

Sóknaraðili krefst skaðabóta vegna þess fjárhagslega tjóns sem hann telur sig hafa orðið fyrir vegna þjónustu varnaraðila. Undir rekstri málsins lagði sóknaraðili fram reikning vegna viðgerðar á bifreiðinni frá bifreiðaverkstæðinu [...]. Samkvæmt reikningnum var eftirfarandi viðgerð framkvæmd: „Málning á topp, húddi og hluta af v/hlið. Ný framrúða og efri hluti hlera málaður“. Viðgerðarkostnaður er tilgreindur að fjárhæð 791.962 krónur að meðtöldum virðisaukaskatti. Af reikningnum má einnig ráða að tjón sóknaraðila hefur verið tilkynnt til tryggingarfélags sóknaraðila, [...]. Þá er tiltekið að eigin áhætta sóknaraðila vegna tjónsins sé að fjárhæð 106.000 krónur.

Þegar tjón verður á eignum neytanda í tengslum við framkvæmd þjónustu verður að líta til 25. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup. Samkvæmt ákvæðinu ber seljanda þjónustu að bæta það tjón sem verður á eignum neytanda þegar verk er unnið eða í tengslum við það, svo og þegar skemmdir verða á hlut sem afhentur er seljanda þjónustunnar, nema seljandi sanni að hann hafi ekki sýnt af sér vanrækslu. Þótt lagaákvæðið geri ráð fyrir að sönnunarbyrðin hvíli á seljanda þjónustu um að sýna fram á að hann hafi ekki sýnt af sér vanrækslu hvílir sönnunarbyrðin í fyrsta kasti á neytanda um að sýna fram á að hann hafi orðið fyrir tjóni sem rekja megi til seljanda þjónustunnar.

Við skoðun á framlögðum ljósmyndum sóknaraðila þykir ljóst að tjón bifreiðarinnar er nokkuð að umfangi, einkum staðsett á vélarhlíf og þaki bifreiðarinnar og vel sýnilegt með berum augum. Engin gögn hafa verið lögð fram sem staðfesta hvert ástand bifreiðarinnar var áður en þjónusta varnaraðila var innt af hendi. Undir rekstri málsins óskaði kærunefndin eftir því að varnaraðili legði fram í málinu fyrrnefndar myndbandsupptökur og/eða ljósmyndir sem sýni bifreið sóknaraðila aka inn á bílastæði varnaraðila og svo út af því. Með tölvupósti 26. apríl 2023 upplýsti varnaraðili kærunefndina að umbeðið myndefni væri ekki lengur til og því ekki unnt að leggja það fram.

Í málinu liggur fyrir að varnaraðili einn hafði yfir að ráða myndbandsupptökum og/eða ljósmyndum sem gátu sýnt fram á hvort bifreið sóknaraðila hafi orðið fyrir tjóni í umsjá varnaraðila eða ekki. Með vísan til andsvara

varnaraðila og framlagðra tölvupóstsamskipta aðila er óumdeilt að slíkt myndefni var til staðar og að varnaraðili hafi skoðað það í kjölfar veitingu þjónustu sinnar. Þá liggur fyrir að sóknaraðili óskaði ítrekað eftir þessu myndefni án viðbragða af hálfu varnaraðila. Eins og atvikum málsins er háttað verður að líta svo á að varnaraðili beri sönnunarbyrðina fyrir því að umþrætt tjón hafi ekki átt sér stað á meðan þjónusta varnaraðila fór fram. Að framangreindu virtu er það mat kærunefndarinnar að varnaraðili hafi ekki fært nægjanlegar sönnur fyrir því að tjón á bifreið sóknaraðila hafi ekki orðið þegar bifreiðin var í umsjá varnaraðila. Verður því fallist á kröfu sóknaraðila um skaðabætur að fjárhæð 106.000 krónur sem nemur fjárhæð eigin áhættu sóknaraðila vegna tjónsins.

V Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, 106.000 krónur.

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

Varnaraðila ber að greiða gjald vegna kostnaðar nefndarinnar af meðferð málsins að fjárhæð 35.000 krónur, sbr. 3. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson