

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 1. mars 2023 í máli nr. 62/2022.

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 4. ágúst 2022 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings um þjónustu Y, hér eftir vísað til sem varnaraðila, í tengslum við hreinsun varnaraðila á dúnúlpu sóknaraðila.

Sóknaraðili telur að varnaraðili hafi valdið tjóni við framkvæmd þjónustu sinnar og krefst þess að varnaraðili greiði honum 149.995 krónur sem sé andvirði nýrrar dúnúlpu sömu gerðar en til vara krefst sóknaraðili eðlilegra fébóta vegna tjónsins. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 23. ágúst 2022, 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 2. september 2022. Sóknaraðili gerði athugasemdir við andsvör varnaraðila þann 12. september 2022 og sendi frekari gögn þann 19. sama mánaðar.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda beggja aðila, staðfesting á greiðslu fyrir þjónustu varnaraðila, ljósmyndir sóknaraðila af úlpunni, skjáskot af upplýsingum um verð nýrrar úlpu af sömu gerð, yfirlýsing fyrirtækisins [...] og álit sérfróðs aðila sem kærunefndin aflaði samkvæmt heimild í 1. mgr. 10 gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

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

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Af gögnum máls má ráða að þann 2. júní 2022 óskaði sóknaraðili eftir þjónustu varnaraðila sem fólst í hreinsun á dúnúlpu af gerðinni [...]. Þann 10. júní 2022 sótti sóknaraðili úlpuna til varnaraðila og greiddi 6.850 krónur fyrir þjónustuna. Að sögn sóknaraðila hafi hann einhverju síðar uppgötvað þegar hann hugðist nota úlpuna til útivistar að úlpan væri skemmd með þeim hætti að saumar á framhlið hennar væru horfnir. Sóknaraðili hafi síðan notað flíkina í gönguferð og eftir stutta göngu hafi framhlið úlpunnar rifnað af engu tilefni. Sóknaraðili telur að skemmdina á úlpunni megi rekja til þjónustu varnaraðila og krefst þess að varnaraðili bæti honum tjón sitt. Varnaraðili kveðst hafa farið eftir leiðbeiningum framleiðanda um hreinsun úlpunnar og engar sjáanlegar skemmdir hafi verið á úlpunni eftir þjónustuna. Krefst varnaraðili þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili vísar til þess að þar sem um dýra og vanda flík sé að ræða hafi sóknaraðili innt varnaraðila sérstaklega um mögulega erfiðleika eða hættu við

hreinsun úlpunnar. Að sögn sóknaraðila hafi varnaraðili engar viðvaranir gefið aðrar en þær að hugsanlega tækist ekki að hreinsa öll óhreinindi úr úlpunni enda myndi varnaraðila fylgja þvottaleiðbeiningum á flíkinni.

Sóknaraðili bendir á að þegar hann hafi sótt úlpuna eftir hreinsun hennar hafi varnaraðili ekki upplýst sóknaraðila um neina erfiðleika við hreinsunina eða skemmdir á flíkinni. Hafi flíkin verið á herðatré með plastumbúðum. Þegar sóknaraðili hugðist nota úlpuna í útivistarferð stuttu síðar hafi flíkin þá fyrst verið tekin úr umræddum plastumbúðum. Hafi sóknaraðili veitt því athygli að láréttir saumar á framhlið hennar væru horfnir. Á þessum tíma hafi starfsstöð varnaraðila verið lokuð vegna sumarleyfa. Hafi sóknaraðili þó ákveðið að klæðast úlpunni í gönguferð og eftir stutta göngu hafi framhlið úlpunnar skyndilega rifnað án ástæðu. Hafi dúnn þar af leiðandi átt greiða leið úr úlpunni. Þegar sóknaraðili hafi leitað til varnaraðila vegna skemmdanna þann 2. ágúst 2022 hafi varnaraðili viðurkennt að saumarnir hafi farið úr við hreinsunina. Hafi varnaraðili jafnframt tekið fram að hann bæri enga ábyrgð á þessu enda hafi leiðbeiningum framleiðanda við hreinsun verið fylgt. Þá hafi varnaraðili fullyrt að flíkin hljóti að vera gölluð frá framleiðanda. Þar af leiðandi yrði tjón sóknaraðila ekki bætt af hálfu varnaraðila að neinu leyti.

Sóknaraðili gerir kröfu um greiðslu að andvirði nýrrar dúnúlpu sem nemi 149.995 krónum samkvæmt framlögðum upplýsingum. Til vara geri sóknaraðila kröfu um eðlilegar fébætur vegna tjónsins. Sóknaraðili þyki ljóst að úlpan hafi skemmst við hreinsun hjá varnaraðila sem sjáist meðal annars af því að saumar á framhlið hafi horfið við hreinsun. Einnig liggi fyrir að efnið í framhlið úlpunnar sé veikt eftir hreinsunina þar sem það hafi rifnað án átaks. Sóknaraðili bendi á að ekki sé til staðar samningur um takmörkun ábyrgðar varnaraðila. Þá vísar sóknaraðila til þess að varnaraðili hafi ekki veitt neinar upplýsingar til sóknaraðila um að flíkin hafi verið skemmd þegar hún hafi verið sótt til varnaraðila auk þess sem varnaraðili hafi ekki boðið neinar bætur eða úrlausn mála þegar eftir því hafi verið leitað af hálfu sóknaraðila.

Sóknaraðili kveðst ekki geta veitt kæruneftndinni upplýsingar um netfang varnaraðila eins og óskað sé eftir í vefgátt nefndarinnar. Vísar sóknaraðili um það til ákvörðunar Neytendastofu í máli nr. [...] vegna varnaraðila.

3.2. Andsvör varnaraðila

Varnaraðili vísar til þess að þegar sóknaraðila hafi fært umrædda úlpu til hreinsunar til varnaraðila hafi úlpan verið talsvert óhrein og hafi sóknaraðili spurt varnaraðila hvort unnt væri að hreinsa hana. Hafi varnaraðili svarað því til að hann gæti reynt það og þá í samræmi við þvottaleiðbeiningar framleiðanda úlpunnar. Í þeim leiðbeiningum hafi komið fram að flíkina megi meðhöndla á 30 gráðu hita. Vegna þessa lága hita væri ekki öruggt að öll óhreinindi myndu nást úr.

Varnaraðili kveðst hafa hreinsað flíkina í samræmi við framangreindar leiðbeiningar. Í kjölfarið hafi flíkin verið sett á vírherðatré og yfir hana sett hlíðarplast eins og tíðkist með allar flíkur sem varnaraðili meðhöndli. Hlíðarplastið sé að fullu gegnsætt og hafi því hin umþrætta úlpa verið fullkomlega sjáanleg í gegnum plastið. Þegar sóknaraðili hafi sótt úlpuna hafi varnaraðili haft á orði að það hefði tekist bærillega að hreinsa hana þrátt fyrir þær skorður sem hið lága hitastig leiðbeininganna hafi sett. Einhverjir blettir hafi ekki náðst úr en árangur þjónustunnar hafi engu að síður verið ásættanlegur. Sóknaraðili hafi tekið við flíkinni og ekki gert athugasemdir við ástand hennar.

Sóknaraðili vísar til þess að starfsstöð hans hafi lokað vegna sumarleyfi þann 11. júlí 2022 og opnað á ný þann 2. ágúst 2022. Þann dag hafi sóknaraðili komið með með flíkina í talsvert öðru ástandi en þegar varnaraðili afhenti sóknaraðila hana í byrjun sumars. Saumar á framhlið flíkurinnar hafi verið rifnir sem og efni hennar á nokkrum stöðum. Hafi sóknaraðili talið að skemmdirnar mætti rekja til þjónustu varnaraðila. Hafi varnaraðili upplýst sóknaraðila um að öllum leiðbeiningum framleiðanda varðandi meðhöndlun úlpunnar hafi verið fylgt og hafi sóknaraðila verið bent á að leita til söluaðila framleiðanda úlpunnar á Íslandi því ef skemmdirnar stæðu af galla væri nærtækast að leita til framleiðanda hennar eða fulltrúa hans. Hafi sóknaraðili þá upplýst varnaraðila að úlpan hafi verið keypt erlendis en ekki hjá söluaðila framleiðanda hérlendis. Þá hafi varnaraðili bent sóknaraðila að ræða við tryggingarfélag sitt varðandi tjón sitt.

Varnaraðili mótmælir því sem ósönnuðu að varnaraðili hafi viðurkennt fyrir sóknaraðila að saumar á framhlið úlpunnar hafi farið úr við hreinsun hennar. Hefði sú verið raunin hefði það ekki dulist neinum hvort sem úlpan hefði verið í gegnsæju plasti eða ekki. Sóknaraðili hafi ekki gert neinar athugasemdir við ástand úlpunnar þegar varnaraðili afhenti hana. Þá hafi varnaraðili ekki orðið var við neitt athugasvert við flíkina þegar meðhöndlun hennar hafi verið lokið.

Varnaraðili ítrekar að hafa í hvívetna farið eftir þeim leiðbeiningum sem á flíkinni hafi verið við meðhöndlun sína á henni og að meðhöndlun lokinni hafi engar sjáanlegar skemmdir verið á flíkinni. Í öllu falli sé ekki hægt að sakast við varnaraðila sem hafi aðeins fylgt leiðbeiningum framleiðanda úlpunnar. Sóknaraðili hafi þvert á móti viðurkennt að flíkin hafi rifnað við notkun hans í gönguferð en geri hvorki grein fyrir því hvernig flíkin hafi rifnað né hvernig hann telji að meðhöndlun varnaraðila á flíkinni hafi leitt til þess.

Varnaraðili bendir á að í kvörtun sóknaraðila komi hvergi fram að sóknaraðili hafi leitað til framleiðanda úlpunnar eða fulltrúa hans á Íslandi til að fá bætur vegna galla á flíkinni eins og varnaraðili hafi ráðlagt sóknaraðila að gera. Samkvæmt skilmálum framleiðanda beri hann viðtæka ábyrgð og þjónustu á fatnaði sínum skv. svokallaðri „[...]“. Vísi varnaraðila til vefsíðu framleiðanda þessu til stuðnings. Varnaraðili telji ljóst að hreinsun á flíkinni í samræmi við leiðbeiningar framleiðanda ættu ekki að hafa áhrif þar á. Telji varnaraðili framleiðanda auk þess í betri aðstöðu til að meta hvers konar tjón sé hér um að ræða, hvort það stafi af eðlilegri notkun sóknaraðila á flíkinni eða hvort um sé að ræða framleiðslugalla.

Að sögn sóknaraðila hafi liðið um mánuður frá því sóknaraðili hafi tekið við úlpunni frá varnaraðila og þar til sóknaraðili kveðst hafa orðið var við að saumar á framhlið úlpunnar væru horfnir. Geti varnaraðili ekki vitað hvort sóknaraðili sjálfur eða einhver á hans vegum hafi á þessu tímabili reynt að þvo flíkina með þeim afleiðingum að hún hafi skemmst.

Varnaraðili bendir á að sóknaraðili hafi ekki lagt fram nein gögn um hvar umrædd úlpa hafi verið keypt eða hversu gömul hún væri. Í samskiptum aðila hafi þó komið fram að úlpan hafi verið keypt erlendis. Þá vísi varnaraðili til þess að það sé jafnvel mögulegt að um einhvers konar eftirlíkingu af úlpunni sé að ræða sem sóknaraðili hafi keypt í góðri trú. Bendi varnaraðili á ekki séð óalgengt að eftirlíkingar séu gerðar af dýrum merkjavörum og bendi varnaraðili á umfjöllun á vefsíðunni [...] sem beri heitið: „[...]“. Varnaraðili vekji athygli að því að á framlögðum ljósmyndum sóknaraðila af tveimur úlpum sömu gerðar, annars vegar þeirri úlpu sem skemmd sé og hins vegar af annarri úlpu sem sóknaraðili leggi ljósmynd af til

samanburðar virðist sem merkimiði framleiðanda sé á öðrum stað en á flíkum framleiðanda á vefsíðu hans. Á flík framleiðanda sé efri rönd merkimiðans rétt við enda renniláshlífar en á flíkum sóknaraðila sé miðja merkimiðans við enda renniláshlífar. Þetta kunnir að gefa vísbendingu um að hér sé um að ræða eftirlíkingu. Sé um eftirlíkingu að ræða verði að draga í efa að leiðbeiningar framleiðanda eftirlíkingarinnar séu réttar enda gæði hennar væntanlega síðri.

Varnaraðili vísar til umfjöllunar sóknaraðila varðandi netfang varnaraðila. Telji varnaraðili þörf á að benda á að Neytendastofa hafi gert athugasemdir við skort á tölvupóstfangi í ákvörðun hennar nr. [...]. Varnaraðili kveðst ekki hafa eiginlegt tölvupóstfang enda krefjist starfsemi hans þess ekki. Engin lagaskylda hvíli á efnalaugum að hafa tölvupóstfang og hafi reynt á það atriði í ákvörðun Neytendastofu. Varnaraðili hafi látið reyna á réttmæti ákvörðunar stofnunarinnar og kærði ákvörðunina til áfrýjunarnefnd neytendamála. Hafi sú áfrýjunarnefnd fallist á sjónarmið varnaraðila og felld ákvörðun Neytendastofu úr gildi með úrskurði sínum nr. [...].

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Í athugasemdum sínum kveðst sóknaraðili ósáttur við ásakanir varnaraðila í andsvörum sínum um að sóknaraðili fari með ósannindi varðandi skemmdir á úlpunni sem og ýjað að því að sóknaraðili hafi jafnvel sjálfur skemmt úlpuna og að úlpan sé hugsanlega eftirlíking. Þessu sé öllu mótmælt af hálfu sóknaraðila.

Sóknaraðili kveðst hafa farið með úlpuna til varnaraðila eftir að sóknaraðili hafi uppgötvað skemmdirnar á henni. Hafi sóknaraðili þá haft meðferðis aðra úlpu sömu gerðar sem keypt hafi verið á sama tíma og hin skemmda úlpa þannig að unnt væri að bera þær saman. Hafi aðilar átt samtál þar sem varnaraðili hafi meðal annars velt vöngum yfir því hvort saumarnir á úlpunni væru ef til vill límdir fremur en saumaðir. Þá hafi varnaraðili talið óvenjulegt að saumarnir hafi farið úr við hreinsun úlpunnar. Sóknaraðili telji það með ólíkindum að varnaraðili muni ekki eftir þessu samtali þeirra.

Sóknaraðili hafnar því að hafa þvegið úlpuna sjálfur eftir að hún hafi komið úr hreinsun frá varnaraðila. Þá vísar sóknaraðili til þess að úlpan sé skemmd á framhlið hennar en þar hafi úlpan verið hvað mest óhrein þegar sóknaraðili hafi farið með hana til varnaraðila til hreinsunar. Engar skemmdir séu að finna á hliðum eða baki úlpunnar. Þess vegna megi leiða líkur á því að framhliðin hafi skemmt vegna efna eða annarrar meðhöndlunar varnaraðila þar. Ef umþrætt skemmd hefði komið við þvott í þvottavél hjá sóknaraðila væru skemmdirnar varla bundnar við framhlið úlpunnar.

Sóknaraðili kveðst leggja fram yfirlýsingu frá fyrirtækinu [...] sem sé umboðsaðili [...] á Íslandi. Þar komi í fyrsta lagi fram staðfesting á því að úlpan sé framleidd af [...] sem sjáist af verksmiðjunúmeri en allar úlpur í þessum verðflokki séu tölusettar og framleiðslumánuður tilgreindur. Þá komi einnig fram í yfirlýsingunni að svokölluð „[...]“ gildi aðeins í Bandaríkjunum en ekki í Evrópu.

Sóknaraðili bendir á að það sé mat umboðsaðila að ekki sé unnt að gera við úlpuna þar sem allur dúnn fari neðst í úlpuna að framanverðu þar sem saumarnir séu horfnir auk þess sem vatnsvörn í framhlið úlpunnar sé sködduð eða ónýt.

3.4. Athugasemdir varnaraðila

Í athugasemdum varnaraðila kemur fram að aðila greini á um málsatvik. Að sögn sóknaraðila hafi varnaraðili viðurkennt að skemmdir hafi orðið á umprættri flík við meðhöndlun hans en hafi hafnað því að greiða nokkrar bætur vegna þess. Varnaraðili ítreki að hann neiti því að hafa viðurkennt að tjón hafi orðið á flíkinni við meðhöndlun hans og því hafi varnaraðili hafnað að greiða bætur til sóknaraðila. Sóknaraðili hafi engar athugasemdir gert við úlpuna þegar hann hafi tekið við henni frá varnaraðila. Hafi sóknaraðili fyrst gert það liðlega mánuði síðar en hafi jafnframt upplýst að úlpan hafi rifnað við notkun sóknaraðila.

Varnaraðili kveður meðhöndlun hans á úlpunni hafi verið í fullu samræmi við hreinsunarleiðbeiningar framleiðanda. Hvað hafi nákvæmlega gerst eftir að sóknaraðili hafi tekið við úlpunni liggja ekki fyrir. Þá liggja ekki fyrir hversu gömul úlpan sé en eins og með allan fatnað megi gera ráð fyrir að hann slitni og eyðist með tímanum við notkun.

Varnaraðili kveðst ekki hafa skýringar á því af hverju saumar á framhlið úlpunnar hafi verið horfnir þegar sóknaraðili hafi skoðað úlpuna rúmlega mánuði eftir afhendingu hennar. Vandséð sé hvernig meðhöndlun varnaraðila á úlpunni hafi getað leitt til þess að saumar hafi aðeins skemmst á framhlið úlpunnar. Telji varnaraðili líklegustu skýringuna vera að við notkun úlpunnar í gegnum árin hafi meira slit verið á framhlið hennar og saumar því líklegri að gefa sig þar.

IV

Niðurstaða

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerð 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 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.

Sóknaraðili og varnaraðili sömdu um þjónustu varnaraðila við hreinsun á úlpu í eigu sóknaraðila í júní árið 2022. Kærunefndin telur að sú þjónusta sem deilt er um í málinu eigi undir gildissvið laga nr. 42/2000 um þjónustukaup sem vinna við lausafjármuni í skilningi 1. tölul. 1. mgr. 1. gr. laganna.

Sóknaraðili telur að meðhöndlun varnaraðila á úlpunni hafi leitt til þess að úlpan rifnaði stuttu síðar við eðlilega notkun sóknaraðila á henni. Krefst sóknaraðili þess að varnaraðili bæti honum tjón sitt og greiði honum 149.995 krónur sem sé andvirði nýrrar úlpu af sömu gerð en til vara krefst sóknaraðili eðlilegra fébóta vegna tjónsins. Varnaraðili ber því við að hafa meðhöndlað úlpuna í samræmi við þvottaleiðbeiningar framleiðanda hennar og vísar til þess að sóknaraðili hafi engar athugasemdir gert við ástand hennar við afhendingu úr hreinsun. Krefst varnaraðili þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

Þegar tjón verður á eignum neytanda í tengslum við framkvæmd þjónustu verður að líta til 25. gr. þkpl. Samkvæmt ákvæðinu ber seljanda þjónustu að bæta það tjón sem verður á eignum neytanda þegar verk er unnið eða í tengslum við það, nema hann 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 ber neytandi sönnunarbyrði fyrir því að hann hafi orðið fyrir tjóni í tengslum við framkvæmd þjónustunnar.

Aðila greinir á um hvort skemmdir á umþrættri úlpu megi rekja til meðhöndlunar varnaraðila við hreinsun hennar. Í málinu liggur fyrir að sóknaraðili kom með úlpuna til hreinsunar hjá varnaraðila þann 2. júní 2022 og sótti hana þann 10. sama mánaðar. Þá er óumdeilt að sóknaraðili kom með flíkina, þá skemmda, til varnaraðila þegar starfsstöð varnaraðila var opnuð á ný eftir sumarleyfi starfsmanna hans þann 2. ágúst 2022. Sóknaraðili vísar til þess að varnaraðili hafi afhent flíkina í plastumbúðum og þegar sóknaraðili hugðist nota hana til útivistar stuttu síðar hafi hann orðið var við að saumar á framhlið úlpunnar væru horfnir. Þar sem starfsstöð varnaraðila hafi verið lokuð á þessum tíma hafi sóknaraðili engu að síður klæðst flíkinni og eftir stutta notkun hafi hún rifnað án tilefnis. Varnaraðili ber því við að hafa meðhöndlað flíkina í samræmi við leiðbeiningar framleiðanda hennar. Þá vísar varnaraðili til þess að sóknaraðili gerði engar athugasemdir við flíkina við afhendingu hennar þann 10. júní 2022. Þann 2. ágúst 2022 hafi sóknaraðili komið með flíkina til varnaraðila í allt öðru ástandi en hún hafði verið afhent sóknaraðila í tæpum tveimur mánuðum fyrr.

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa leitaði álits sérfróðs aðila til aðstoðar við úrlausn máls þessa samkvæmt heimild í 1. mgr. 10 gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Álit hans liggur fyrir í gögnum málsins. Sú spurning var borin undir hinn sérfróða aðila hvort hann teldi að tjónið á úlpunni hafi orðið vegna meðhöndlunar varnaraðila á henni. Að sögn sérfræðings hafi honum þótt ljóst við skoðun á úlpunni að hún væri greinilega slitin og mikið notuð. Þá hafi verið að finna gat á ermi úlpunnar sem og gat fremst á hettu hennar sem honum virtist vera brunagat. Hvað varðaði rifu framan á úlpunni taldi sérfræðingurinn að hana megi ekki rekja til efnaslits vegna notkunar á sterkum hreinsiefnum eða hita við hreinsun. Við óhófleg not á hreinsiefnum geti efni flíkur veikst en að mati hins sérfróða aðila hafi það ekki gerst með umrædda úlpu og virðist sem skemmdin hafi orðið við það að eitthvað hafi stungist í úlpuna með þeim afleiðingum að rifa myndaðist í efni flíkurinnar. Að áliti sérfræðingsins er ekki unnt að útiloka að saumar úlpunnar hafi raknað upp við meðhöndlun varnaraðila en þar sem úlpan virtist vera mikið notuð og slitin væri það líka möguleiki að þræðir/tvinnar á framanverðri úlpunni hafi slitnað þegar sá sem henni klæddist hafi beygt sig eða undið upp á sig við sérstakar aðstæður. Með hliðsjón af sérfræðilegri þekkingu sinni í fatahreinsun telur hann að ekki er unnt að rekja tjónið á úlpunni til meðhöndlunar eða þrifa varnaraðila.

Líkt og áður hefur verið greint frá ber sóknaraðili sönnunarbyrði fyrir því að varnaraðili hafi valdið tjóni við þjónustu sína.

Í málinu liggja fyrir ljósmyndir af umþrættum skemmdum á úlpunni en af þeim má ráða að lóðrétt rifa hefur myndast á framhlið úlpunnar. Þá liggur fyrir ljósmynd af annarri óskemmdri úlpu af sömu gerð. Engin gögn hafa verið lögð fram sem staðfesta hvert ástand úlpunnar var áður en þjónusta varnaraðila var innt af hendi. Undir meðferð málsins óskaði kærunefndin eftir upplýsingum um aldur

úlpunnar og upplýsti sóknaraðili að hann hefði fest kaup á henni í byrjun árs 2020 en ekki liggur fyrir hversu mikið úlpan hafði verið notuð af sóknaraðila frá kaupdegi. Í málinu hefur sóknaraðili m.a. lagt fram yfirlýsingu umboðsaðila framleiðanda á Íslandi en í henni segir meðal annars: „[u]ndirritaður sem starfar hjá [...], sem hefur umboð fyrir [...] á Íslandi hefur skoðað [...] úlpu hjá [...]. Úlpan er skemmd að framanverðu – saumar horfnir og gat þar sem dúnn kemst út. Með þessu bréfi er staðfest að úlpan er framleidd af [...]. Til upplýsingar má einnig nefna að svokölluð „[...]“ ábyrgð- og viðgerðarþjónusta [...] er einungis aðgengileg í Bandaríkjunum m.a. vegna reglna um tolla o.fl. við sendingar á fatnaði innan Evrópu“. Að mati kærunefndar færir framlögð yfirlýsing sönnur fyrir því að umþrætt úlpa er vissulega framleidd af fyrirtækinu [...] og að flíkin er skemmd en hefur ekkert frekara vægi hvað varðar ágreining aðila í málinu. Ekkert liggur því fyrir sem sannar að tjónið megi rekja til meðhöndlunar varnaraðila eða hvernig hreinsun hans gæti hafa valdið því. Gegn andmælum varnaraðila er ekki unnt að leggja til grundvallar þá fullyrðingu sóknaraðila að varnaraðili hafi viðurkennt þann 2. ágúst 2022 að saumar á framhlið úlpunnar hafi farið úr við hreinsun úlpunnar. Þá er óumdeilt í málinu að úlpan rifnaði nokkrum vikum eftir meðhöndlun varnaraðila þegar sóknaraðili klæddist henni við útivist. Getur kærunefndin því ekki fallist á það með sóknaraðili að hann hafi með óyggjandi hætti sýnt fram á það að umþrættar skemmdir á framanverðri úlpu hans hafi komið til vegna þjónustu varnaraðila. Verður því að hafna kröfu sóknaraðila.

V Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson