

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 23. maí 2024 í máli nr. 109/2023

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 2. október 2023 barst kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings í viðskiptum við fyrirtækið Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili telur að varnaraðili hafi valdið tjóni við framkvæmd þjónustu sinnar og krefst skaðabóta að fjárhæð 1.595.590 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með bréfi, dags. 18. október 2023, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa. Andsvör varnaraðila bárust 23. október 2023. Athugasemdir sóknaraðila bárust þann sama dag og athugasemdir varnaraðila 30. október 2023.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda beggja aðila, staðfesting á kaupunum, ljósmyndir sóknaraðila af bifreiðinni, myndband af bifreiðinni, dags. 14. september 2023, afrit af tölvupósti [...] til sóknaraðila, dags. 26. september 2023, álit starfsmanns [...], dags. 10. október 2023 og kostnaðarmat hans og afrit af tölvupóstum frá fyrirtækjunum [...] og [...].

Með bréfi, dags. 22. maí 2024, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kæruneftndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Samkvæmt gögnum máls kom sóknaraðili með bifreið sína til varnaraðila í alþrif og bón þann 23. september 2023. Greiddi sóknaraðili varnaraðila 11.190 krónur í formi inneignarmiða frá [...].

Að sögn sóknaraðila hafi hann alltaf hugsað vel um bifreið sína, hafi hún verið lítið keyrð og ávallt geymd í lokaðri bílageymslu. Sóknaraðili vísar til þess að þegar hann sótti bifreiðina til varnaraðila að þjónustu lokinni hafi hann strax orðið var við skemmdir á lakki hennar en bifreiðin sé með matti áferð. Að sögn sóknaraðila gerði hann athugasemdir við varnaraðila vegna þessa og hafi honum í kjölfarið verið boðið að koma með bifreiðina aftur í svokallaða „mössun“, honum að kostnaðarlausu, sem sóknaraðili hafi þegið. Hafi sú þjónusta verið veitt 26. september 2023 en ekki borið nein árangur. Sóknaraðili kveðst hafa leitað til váttryggingarfélags varnaraðila en bótaskyldu úr ábyrgðartryggingu varnaraðila hafi verið hafnað þar sem varnaraðili hafi ekki verið með vörsluábyrgð. Að beiðni váttryggingafélags sóknaraðila hafi sóknaraðila farið með bifreiðina til skoðunar [...] og hafi það verið mat þess fyrirtækis að lakk bifreiðarinnar hefði orðið fyrir efnabruna vegna notkunar rangra efna við þrif á henni. Að sögn sóknaraðila hafi starfsmaður fyrirtækisins talið líklegt að felgureinsi eða felgusýru hefði verið sprautað á bifreiðina. Samkvæmt mati fyrirtækisins sé kostnaður við lagfæringar á lakkinu metinn að fjárhæð 1.595.590

krónur, að meðtöldum virðisaukaskatti. Að sögn sóknaraðila hafi váttryggingafélag hans hins vegar hafnað bótaskyldu úr kaskótryggingu bifreiðarinnar þar sem sú trygging bæti aðeins tjón á ökutæki vegna skyndilegra og utanaðkomandi atvika. Að mati váttryggjanda megi ekki rekja tjón sóknaraðila til skyndilegs atburðar. Sóknaraðili krefst því þess að varnaraðila verði gert að bæta það tjón sem hafi orðið á bifreiðinni að fullu.

Varnaraðili byggir á því að skemmdir á lakki bifreiðar sóknaraðila hafi verið til staðar áður en hin umþrætta þjónusta var veitt. Þá vísar varnaraðili þess að skemmdirnar virðast vera undir ysta lagi lakksins en ekki að utan sem bendi til þess að þær hafi komið fram áður en ysta lagið hafi verið sett á bifreiðina. Að sögn varnaraðila hafi þrif hans aðeins falist í því að setja bílasápu á bifreiðina, skola hana af og þurrka bifreiðina. Þá bendir varnaraðili á að sóknaraðili hafi ekki tiltekið nein sérstök fyrirmæli um meðferð á bifreiðinni. Sú bílasápa sem varnaraðili kveðst hafa notað sé viðurkennd og innihaldi engin efni sem gætu hafa valdið tjóni eða efnabruna á bifreiðinni. Kveðst varnaraðili hafa þrifið fjölda bifreiða með mattri áferð með sama efni og hafi það aldrei valdið skaða á lakki. Varnaraðili kveðst hafa boðið sóknaraðila að massa bifreiðina ef það gæti hjálpað til, en með því boði hafi ekki falist nein viðurkenning á bótaskyldu varnaraðila í málinu. Varnaraðili telur ásökun sóknaraðila um að tjón hafi hlotist af við veitingu þjónustunnar sé tilhæfulaus og ósönnuð. Þá telji varnaraðili að sönnunarbyrði fyrir því að ástand bifreiðarinnar hafi verið annað í aðdraganda þjónustunnar hvíli á sóknaraðila.

IV

Lagaumhverfi

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.

Fjallað er um leiðbeiningarskyldu seljanda þjónustu í 6. gr. þkl. Í 1. mgr. ákvæðisins segir að seljanda sé skylt að veita upplýsingar um hvort fyrirhuguð kaup á þjónustu séu óhagkvæm fyrir neytandann að teknu tilliti til kostnaðar við verkið með hliðsjón af verðgildi hlutarins eða öðrum atriðum sem áhrif hafa á hagkvæmni þeirrar þjónustu sem óskar sé eftir.

Þegar tjón verður á eignum neytanda í tengslum við framkvæmd þjónustu verður að líta til 25. gr. sömu laga. 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 sönnunarbyrði hvíli á seljanda þjónustu um að sýna fram á að hann hafi ekki sýnt af sér vanrækslu hvílir sönnunarbyrði í fyrsta kasti á neytanda um að sýna fram á að hann hafi orðið fyrir tjóni sem rekja megi til seljanda þjónustunnar.

V Niðurstaða

Sóknaraðili og varnaraðili gerðu samning um þjónustu varnaraðila við alþrif á bifreið sóknaraðila. Var því um þjónustu að ræða sem fellur undir gildissvið þkpl., sbr. 1. tölul. 1. mgr. 1. gr. laganna.

Aðilum greinir á um hvort umþrættar skemmdir á lakki bifreiðarinnar hafi orðið við vinnu varnaraðila. Sóknaraðili kveðst hafa orðið var við skemmdirnar um leið og hann hafi sótt bifreiðina til varnaraðila. Hafi hann kvartað undan þeim strax við varnaraðila sem hafi boðið honum að koma með bifreiðina á ný til mössunar. Hafi sú þjónusta ekki borið neinn árangur. Varnaraðili kveðst hafa séð umræddar skemmdir á lakki bifreiðarinnar í upphafi þjónustunnar en ekki haft það að orði við sóknaraðila enda hafi hann talið augljóst að sóknaraðili hafi vitað af þeim. Þá kveðst varnaraðili ekki nota nein efni við þjónustu sína sem valdið geta efnabruna í lakki. Sóknaraðili krefst skaðabóta vegna þess fjárhagslega tjóns sem hann telur sig hafa orðið fyrir vegna þjónustunnar. Hefur sóknaraðili lagt fram mat á áætluðum viðgerðarkostnaði sem er alls að fjárhæð 1.595.590 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila um skaðabætur verði hafnað.

Sóknaraðili hefur lagt fram fyrir nefndina fjölda ljósmynda af núverandi ástandi bifreiðarinnar. Tjón bifreiðarinnar er þónokkuð að umfangi. Má lýsa því sem taumum og skellum, víða í lakki bifreiðarinnar og er tjónið vel sýnilegt berum augum. Sóknaraðili hefur lagt fram eina ljósmynd, tekna úr bifreiðinni þann 2. september 2023, þar sem hluti af hægri hlið bifreiðarinnar sést úr hliðarspegli hennar. Þá hefur sóknaraðili lagt fram myndband sem tekið var 14. sama mánaðar, þar sem bifreiðinni bregður við í örstutta stund. Hvorki má greina skemmdir á lakki bifreiðarinnar á ljósmyndinni né myndbandinu. Engin önnur gögn hafa verið lögð fram sem staðfesta hvert ástand bifreiðarinnar var áður en þjónusta varnaraðila var innt af hendi.

Undir rekstri málsins lagði sóknaraðili fram tölvupóst starfsmanns [...] til sóknaraðila, dags. 10. október 2023 en þar segir eftirfarandi: „Varðandi tjónið á bifreiðinni [...] þá er það alveg greinilegt að það hafi farið röng efni á þessa bifreið með þeim afleiðingum að lakk hefur orðið fyrir efnisbruna. Varðandi lakk á bifreiðinni [...] þá er hún máluð með möttu lakki sem þarf sérmeðhöndlun og sér hreinsiefni þegar kemur að þrifum á svona bifreiðum sem aðilar á bón og þvottastöðvum ættu að vita. Okkar mat er að það þurfi að byrja á því að lampa bifreiðina og ef það ber ekki árangur þá þarf að mála hana“. Aðspurður um afstöðu sína á mati sérfræðings taldi varnaraðili að í því fælist hvorki sönnun né staðfesting á því að vanræksla eða mistök hafi átt sér stað við þjónustu varnaraðila.

Kærunefndin álítur að sóknaraðili hafi rennt nægjanlegum stöðum undir það að tjón hafi orðið við framkvæmd þjónustu varnaraðila í samræmi við ákvæði 25. gr. þkpl. Líta verður til þess að sóknaraðili hefur lagt fram ljósmynd og myndbandsupptöku, báðar teknar stuttu áður en þjónusta varnaraðila fór fram, þar sem ekkert tjón er unnt að greina á lakki bifreiðarinnar. Þá er óumdeilt að sóknaraðili kvartaði strax undan tjóninu við lok þjónustunnar. Aðilar greinir í raun ekki á um ástand bifreiðarinnar við lok þjónustunnar heldur telur varnaraðili að bifreiðin hafi verið haldin ágallanum þegar hún kom til varnaraðila. Kveðst varnaraðili ekki hafa minnst á skemmdirnar við sóknaraðila þar sem hann taldi þær augljósar. Í þessu sambandi ber að hafa í huga að á seljanda þjónustu hvílir skylda samkvæmt 1. mgr. 6. gr. þkpl. að veita, og þá á grundvelli fagþekkingar sinnar, að leiðbeina neytanda varðandi hvort þjónustan sé hagkvæm eða ekki. Í athugasemdum við ákvæðið í frumvarpi til

þkpl. kemur fram af reglu þessari leiðir m.a. að seljandi þjónustu og kaupandi eiga að ræða sem nánast um verk sem vinna skal og komast að samkomulagi um hvað gera eigi í hverju einstöku tilviki. Í máli þessu heldur varnaraðili því fram að bifreiðin hafi verið skemmd þegar hún kom á starfsstöð varnaraðila. Hafi sú verið raunin hefði verið eðlilegt að ræða framkvæmd alþrifs á bifreið með skemmdu lakki.

Að mati kærunefndarinnar er ekki unnt að fallast á það með varnaraðila að hann hafi sýnt fram á, með fullnægjandi hætti, að tjónið hafi ekki stafað ekki af vanrækslu hans. Yfirlýsingar seljenda um bílasápu og bón sem varnaraðili kveðst nota við þjónustu sína um að þær vörur innihaldi ekki ætandi efni nægja hér ekki til enda hefur varnaraðili ekki fært sönnur fyrir því að umrædd efni hafi sannanlega verið notuð við þjónustu hans. Þá er fullyrðing varnaraðila um að umþrættar skemmdir séu undir ysta lagi lakks bifreiðarinnar en ekki á lakkinu sjálfu ekki studd neinum gögnum og samrýmist ekki mati sérfræðings á ástæðum tjónsins.

Líkt og að framan greinir liggur fyrir kostnaðarmat frá [...] vegna áætlaðs kostnaðar við að bæta úr tjóninu sem varð á bifreiðinni í vörslum varnaraðila. Viðgerðarkostnaður er áætlaður að fjárhæð 1.595.590 krónur og svarar til þess fjárhagslega tjóns sem sóknaraðili hefur orðið fyrir. Hefur varnaraðili ekki hnekktt umræddu kostnaðarmati og verður því að fallast á kröfu sóknaraðila um að varnaraðila beri að greiða viðgerðarkostnað vegna þeirra skemmda sem urðu á bifreiðinni.

V

Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, greiði sóknaraðila, X, 1.595.590 krónur í skaðabætur.

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt sóknaraðila.

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

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson