

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 4. mars 2021 í máli nr. 89/2020

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 20. ágúst 2020 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. Félagið var tekið til gjaldþrotaskipta þann 10. desember 2020 en skiptum er ekki lokið.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að greiða alls 123.634 krónur vegna galla á þjónustu við hárlitun og uppsetningu hárlenginga. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 17. september 2020, 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 30. september 2020. Sóknaraðili sendi nefndinni athugasemdir í kjölfar andsvara varnaraðila sem bárust 5. október 2020. Athugasemdir bárust frá varnaraðila þann 6. október 2020. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila og varnaraðila, staðfesting á greiðslu fyrir þjónustuna, staðfesting á greiðslum til þriðja aðila vegna lagfæringa á hári sóknaraðila, yfirlýsing frá þriðja aðila um þjónustu varnaraðila, svo og myndir af hári sóknaraðila fyrir og eftir þjónustu varnaraðila.

Með bréfi, dags. 27. nóvember 2020, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili og varnaraðili sömdu þann 12. maí 2020 um þjónustu varnaraðila við litun á hári sóknaraðila og uppsetningu hárlenginga. Sóknaraðili greiddi 78.034 krónur fyrir þjónustuna.

Sóknaraðili telur að þjónustan hafi verið haldin galla og krefst endurgreiðslu fyrir þjónustuna ásamt endurgreiðslu kostnaðar við lagfæringar þriðja aðila á hári sóknaraðila, alls að fjárhæð 123.634 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að þjónustan hafi verið illa unnin. Hár sóknaraðila hafi verið eins og „hjálmur yfir hárlengingarnar og hárliturinn var allt öðruvísi.“ Sóknaraðili kveðst hafa þurft að leita til þriðja aðila, á hárgreiðslustofuna A, og óska eftir því að litur hársins og hárlenginganna yrði samræmdur. Greiddi sóknaraðili 14.700 krónur fyrir lagfæringuna. Að sögn sóknaraðila var hárið enn eins og hjálmur þrátt fyrir að hárliturinn hafi verið samræmdur þó útlitið hafi verið aðeins skárri. Samkvæmt yfirlýsingu frá

starfsmanni á A var þjónusta varnaraðila illa unnin, hárið í mismunandi lit, hárið brennt, stærð hylka slæm fyrir hárið og vinnan virtist hafa verið unnin á ófaglegan hátt.

Sóknaraðili bendir á að varnaraðili hafi framkvæmt þjónustuna og beri ábyrgð á henni gagnvart sóknaraðila. Ekki hafi verið unnt að lagfæra hárið vegna þess tjóns sem varnaraðili hafi valdið á hárinu.

Þann 6. ágúst 2020 ákvað sóknaraðili að klippa hárlengingarnar sjálf úr hárinu og kveðst hafa þurft að klippa af sínu eigin hári á sumum stöðum til að ná lengingunum úr. Í kjölfarið fór sóknaraðili aftur til A og óskaði eftir þjónustu við að lagfæra hárið með klippingu og litun. Greiddi sóknaraðili 30.900 krónur fyrir lagfæringuna. Síðar leitaði sóknaraðili til varnaraðila en varnaraðili féllst ekki á kröfu sóknaraðila um að bæta fyrir annmarka á þjónustunni.

3.2. Andsvör varnaraðila

Varnaraðili segir í andsvörum sínum að í umbeðinni þjónustu hafi falist uppsetning hárlenginga sem var með 100 lokkum. Sóknaraðili hafi ekki átt pantaðan tíma í litun. Við upphaf þjónustunnar hafi sóknaraðili hins vegar óskað eftir því að hár hennar yrði litað eins og hár á mynd sem sóknaraðili lagði fram, en það hár hafi verið hvítt. Kveðst varnaraðili hafa upplýst sóknaraðila um að ekki yrði hægt að lýsa hárið með öruggum hætti í eitt skipti, þar sem hár sóknaraðila hafi verið aflitað undir, með brúnum lit yfir, þurrt viðkomu og illa farið. Hafi varnaraðili sagt sóknaraðila að það muni taka fleiri en eitt skipti að setja strípur í hár sóknaraðila til að ná þeim lit sem var á myndinni. Þá yrðu nokkrar vikur að líða á milli svo hárið gæti jafnað sig. Sóknaraðili hafi í kjölfarið fallist á að varnaraðili tæki að sér að lýsa hárið eins og unnt væri með þeim aukna kostnaði sem fylgdi lituninni. Að litun lokinni hafi litur verið valinn á hárlengingunum. Sóknaraðili óskaði að sögn varnaraðila eftir ljósari hárlengingum en þeim sem starfsmaður varnaraðila hafði valið þannig hár sóknaraðila hafi verið 1 til 1,5 tónum dekkri en liturinn á hárlengingunum. Varnaraðili kveðst hafa ráðlagt sóknaraðila að velja ekki ljósa litinn en sóknaraðili hafi verið ákveðin. Hafi sóknaraðila verið gerð grein fyrir því að smávægileg litaskil muni sjást vegna þessa. Þá hafi sóknaraðila verið veittar þær upplýsingar að koma aftur innan nokkurra vikna ef ætlunin væri að lýsa hárið meira.

Þegar verkinu var lokið var sóknaraðili ánægð með útkomuna að sögn varnaraðila og gerði engar athugasemdir nema við fjárhæð greiðslunnar fyrir þjónustuna. Varnaraðili segir að útskýrt hafi verið að kostnaður við litun hársins hafi bæst við kostnaðinn við uppsetningu hárlenginganna, auk kostnaðar við uppsetningu dökkra festinga sem sóknaraðili hafi óskað eftir og var ekki innifalinn í verðinu fyrir hárlengingarnar.

Varnaraðili kveðst hafa óskað eftir upplýsingum um netfang sóknaraðila til að senda henni tölvupóst. Í tölvupóstinum sem var sendur sóknaraðila hafi verið að finna leiðbeiningar um umhirðu og viðhald hárlenginganna. Þar hafi einnig komið fram að vinna eða ráðgjöf þriðja aðila væri ekki á ábyrgð varnaraðila. Þar kom einnig fram að sóknaraðila væri frjálst að hafa samband eða mæta til varnaraðila hvenær sem er ef eitthvað kæmi upp.

Varnaraðili telur að sóknaraðili hafi ekki fylgt því sem fram kom í leiðbeiningunum. Sóknaraðili hafi ekki látið vita um athugasemdir sínar fyrr en 14 vikum eftir að þjónustan var veitt og þá hafi hárlengingarnar þegar verið fjarlægðar. Varnaraðila hafi því ekki verið fært að lagfæra hárið ef sóknaraðili var óánægð. Varnaraðili segir rangt að hár sóknaraðila hafi brunnið við framkvæmd þjónustu varnaraðila. Líta verði til þess að allt það sem lýsir hár mun einnig þurrka hárið og þar með valda hættu á að hárið brenni. Varnaraðili hafi upplýst sóknaraðila um afleiðingarnar og að leyfa þurfi hárinu að jafna sig milli litana en samt hafi sóknaraðili farið fjórum dögum síðar á aðra hárgreiðslustofu í strípur og litun

til að lýsa hárið frekar þrátt fyrir leiðbeiningar og tilmæli um annað. Ef hárið hafi verið brennt eftir þjónustu varnaraðila telur varnaaðili óeðlilegt að hár sóknaraðila hafi samt sem áður verið lýst meira á þeim tíma. Telur varnaraðili ekki óeðlilegt ef hárið hefur brunnið eftir slíka meðferð. Þá telur varnaraðili sig ekki geta borið ábyrgð á því að sóknaraðili hafi klippt hárlengingarnar úr sjálf og leitað þjónustu annars aðila fyrir litun og klippingu eftir það.

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.

Sóknaraðili óskaði eftir þjónustu varnaraðila þann 12. maí árið 2020 sem fólst í uppsetningu hárlenginga ásamt litun á hári sóknaraðila. Greiddi sóknaraðili alls 78.034 krónur fyrir þjónustuna. Í ágúst árið 2020 hafði sóknaraðili samband við varnaraðila og greindi frá óánægju sinni með framkvæmd þjónustunnar. Hafði sóknaraðili áður leitað til annars aðila og óskað eftir úrbótum sem fólst í litun á hárinu. Síðar hafði sóknaraðili fjarlægt hárlengingarnar og leitað til þriðja aðila að nýju með ósk um klippingu og litun til að bæta ásýnd hársins.

Sóknaraðili hefur ekki mótmælt frásögn varnaraðila um það sem fram fór milli málsaðila. Af þeim samskiptum verður ráðið að sóknaraðili hafi óskað eftir tilteknum lit á hárlengingunum þrátt fyrir ábendingar varnaraðila um ósamræmi við litinn á hári sóknaraðila. Ekki liggur í málinu fyrir staðfesting á því að bruna í hári sóknaraðila megi rekja, í heild eða að hluta, til þjónustu varnaraðila eða vanrækslu varnaraðila. Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem liggja fyrir í málinu, um samskipti sóknaraðila og varnaraðila fyrir framkvæmd þjónustunnar, á meðan þjónustan var framkvæmd og þegar þjónustunni var lokið, er ekki unnt að líta svo á að árangur þjónustunnar hafi verið í ósamræmi við það sem um var samið og upplýst var um. Af gögnum málsins, þar á meðal fyrirbyggjandi myndum af hári sóknaraðila fyrir og eftir framkvæmd þjónustunnar, verður ekki séð að veitt þjónusta hafi verið haldin annmarka sem leiði til skaðabótaskyldu varnaraðila. Verður því að hafna kröfu sóknaraðila.

V

Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson