

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 5. maí 2023 í máli nr. 89/2022

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 12. október 2022 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings í viðskiptum við Y, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili krefst þess að kaupum hans á rúmi af varnaraðila verði rift og að varnaraðili verði gert að endurgreiða sér kaupverðið. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 21. 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 nefndinni 2. nóvember 2022. Sóknaraðili sendi nefndinni athugasemdir vegna andsvara varnaraðila þann 8. nóvember 2022. Athugasemdir bárust frá varnaraðila þann 15. nóvember 2022.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara, athugasemda sóknaraðila og athugasemda varnaraðila, staðfesting á kaupunum dags. 27. ágúst 2022, afrit af skriflegum samskiptum aðila, afrit af skriflegum samskiptum sóknaraðila við birgja og ljósmyndir.

Með bréfi, dags. 28. apríl 2023, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili keypti [...] stillanlegt rúm, af stærðinni 180 cm á breidd og 200 cm á lengd, af varnaraðila þann 27. ágúst 2022. Að auki keypti sóknaraðili sófa, lak fyrir rúmið og greiddi fyrir akstur á vörunum að heimili sínu. Alls greiddi sóknaraðili varnaraðila 623.770 krónur en greiðsla fyrir rúmið var 374.925 krónur.

Sóknaraðili hefur krafist þess að fá að skila rúminu til varnaraðila gegn fullri endurgreiðslu en varnaraðili hefur hafnað kröfu sóknaraðila.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að hann festi kaup á rúmi af varnaraðila sem skyldi vera eins og sýningareintak þess í verslun varnaraðila. Með rúminu hafi átt að vera tvær [...] dýnur í medium stífleika og [...] yfirdýna.

Sóknaraðili telur sig ekki hafa fengið réttar rúmdýnur afhentar. Önnur þeirra sé merkt [...] en hin [...] og passi það ekki við merkingar á sýningareintaki rúmsins í verslun. Sóknaraðili kveðst hafa haft samband við varnaraðila og krafist afhendingu á réttum rúmdýnum. Starfsmaður varnaraðila fullyrti að um sömu dýnur væri að ræða þótt merkingar væru aðrar og hafnað því að skipta út röngum dýnum fyrir

réttar. Sóknaraðili kveðst því hafa óskað eftir að skila rúminu til varnaraðila gegn endurgreiðslu ogverið tjáð að hann gæti skilað rúminu gegn endurgreiðslu 80% kaupverðs.

Sóknaraðili vísar til upplýsinga í tölvupósti frá starfsmanni varnaraðila um að sóknaraðili hafi fengið afhentar sams konar rúmdýnur og hann skoðaði í verslun varnaraðila. Hins vegar hafi sóknaraðili síðar fengið upplýsingar frá öðrum starfsmanni varnaraðila að sýningareintak rúmsins hafi verið með stífum dýnum en ekki „medium“ kjarna eins og auglýst varð í versluninni. Að sögn sóknaraðili sýni þetta að varnaraðili hafi verið með rúmið til sölu í verslun sinni með röngum merkingum og því hafi kaup hans aldrei verið rétt.

Sóknaraðili kveðst hvorki treysta svörum varnaraðila lengur né merkingum á rúmum þeirra. Sóknaraðili krefst því að fá að skila rúminu til varnaraðila og fá fulla endurgreiðslu kaupsverðs. Þá krefst sóknaraðili bóta úr hendi varnaraðila vegna þessa.

3.2. Sjónarmið varnaraðila

Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðili hafi fengið afhent rúm þann 30. ágúst 2022 með skakka grind. Hafi sóknaraðili haft samband við varnaraðila vegna þessa sem brást við með því að afhenda sóknaraðila nýtt rúm, honum að kostnaðarlausu.

Varnaraðili bendir á að 7. september 2022 hafi sóknaraðili haft samband við varnaraðila vegna merkinga á rúmdýnunum sjálfum. Þær merkingar komi frá framleiðanda þeirra. Í kjölfar ábendingar sóknaraðila leitaði varnaraðila upplýsinga frá birgja sínum vegna málsins. Varnaraðili bendir á í þessu samhengi að framleiddar séu tvær gerðir af umþrættum rúmdýnum, annars vegar með svokölluðum „firm“ stífleika og hins vegar „medium“ stífleika. Þá vísar varnaraðili til þess að sýniseintak rúmsins í verslun hans sé með „firm“ rúmdýnu en sé ranglega merkt frá framleiðanda með „medium“ stífleika. Um þetta vísi varnaraðili til framlagðrar staðfestingar birgja á framangreindu. Varnaraðili hafi í ljósi þessa boðið sóknaraðila að halda þeim rúmdýnum sem hann fékk afhentar („firm“) eða að skipta þeim út fyrir dýnur með „medium“ stífleika.

Varnaraðili kveðst vera að bíða eftir nýjum áklæðum frá birgja til að sýningareintak rúmsins í verslun sé rétt merkt en nú sé það með bráðabirgðamerkingum.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Sóknaraðili kveðst ekki hafa fengið afhent nýtt rúm frá varnaraðila heldur hafi starfsmaður hans komið og skipt um grind, botn og mótur þeim megin sem grind rúmsins hafi verið bogin eftir uppsetningu þess.

Að sögn sóknaraðila komi engin staðfesting fram í tölvupósti birgja til hans um að framleiðandi hafi merkt dýnurnar rangt. Það segir aðeins: „*If there is something wrong, it may be a label problem of production*“.

Sóknaraðili vísar til þess að í andsvörum varnaraðila komi fram að varnaraðili hafi sjálfur haft samband við framleiðanda en ekkert hafi verið lagt fram um þau samskipti. Allar upplýsingar frá birgja sem lagðar hafi verið fram í málinu stafi frá sóknaraðila. Þá vísar sóknaraðili til þess að af andsvörum varnaraðila megi ráða að hann hafi túlkað svör birgja við spurningum sóknaraðila rangt en engin staðfesting komi þar fram um að rúmdýnur sýningareinstaksins séu af „firm“ stífleika.

Sóknaraðili vísar til fullyrðingar varnaraðila um að sóknaraðila hafi verið boðið að halda rúmdýnunum með „firm“ stífleika eða fá afhentar nýjar með „medium“ stífleika. Að sögn sóknaraðila hafi tekið mikinn tíma að koma þessu á

hreint við varnaraðila. Með tölvupósti 7. september 2022 hafi sóknaraðili farið fram á við varnaraðila að fá afhent nákvæmlega eins rúm og sýningareintakið í versluninni. Í tölvupósti varnaraðila sama dag hafi verið fullyrt að sóknaraðili hafi fengið afhentar sömu rúmdýnur og hann prófaði í verslun varnaraðila. Merkingarnar á rúmdýnunum séu hins vegar rangar.

Sóknaraðili kveðst hafa farið í verslun varnaraðila 15. september 2022 í því skyni að skila rúminu en varnaraðili þá neitað fullri endurgreiðslu kaupverðs og aðeins boðið sóknaraðila 80% þess. Hafi varnaraðili enn fullyrt að sóknaraðili hafi fengið afhentar réttar og ógallaðar rúmdýnur og rúmbotn.

Sóknaraðili kveðst hafa farið í verslun varnaraðila á ný 19. september 2022 til að ræða við verslunarstjórnann um málið. Hafi viðkomandi tekið lakið og yfirdýnuna af rúminu og hafi aðilar skoðað saman rúmbotna sýningareintaksins sem reyndust vera dökkleitir. Hafi verslunarstjórinn óskað eftir því að fá sendar ljósmyndir af botnum rúmsins sem sóknaraðila hafi fengið afhenta en þeir hafi verið hvítir. Í kjölfar móttöku umbeðinna ljósmynda hafi verslunarstjórinn sent sóknaraðila tölvupóst og fullyrt að afhentar rúmdýnur hafi verið með „medium“ stífleika en sýningareintakið með „firm“ stífleika. Þá fyrst, eða tveimur vikum eftir að sóknaraðili hafi fyrst kvartað, hafi varnaraðili boðið sóknaraðila að skipta rúmdýnunum í þær eins og voru til sýnis í versluninni. Sóknaraðili kveðst á þessum tímapunkti hafa viljað skila rúminu og fá fulla endurgreiðslu en því hafi varnaraðili hafnað. Sóknaraðili vísar til tölvupósts síns 26. september 2022 til varnaraðila þar sem hann krafðist sönnunar þess frá framleiðanda að afhentar rúmdýnur væru með röngum merkingum. Hafi sóknaraðili ekki fengið viðbrögð varnaraðila við beiðni sinni.

Sóknaraðili mótmælir því að varnaraðili hafi reynt allt til að koma til móts við hann í málinu. Varnaraðili hafi boðið sóknaraðila að skipta um rúmdýnur en geti þó ekki sýnt fram á nein gögn frá framleiðanda hvaða stífleiki sé á hvorri rúmdýnu. Treysti því sóknaraðili ekki ekki svörum varnaraðila um eiginleika rúmdýnanna.

Þá vísar sóknaraðili til þess að síðustu samskipti aðila séu frá 21. september 2022 en sóknaraðili hafi sjálfur fyrst haft samband við birgja varnaraðila 29. september 2022. Tímalína varnaraðila standist því ekki en varnaraðili hafi fullyrt í andsvörum sínum að hafa skoðað málið í samráði við lagerstarfsmenn, verslun og birgja sinn. Því sé ekki rétt að varnaraðili hafi fengið upplýsingar og staðfestingu frá birgja vegna málsins og svo boðið sóknaraðila lausn á málinu.

3.4. Athugasemdir varnaraðila

Í athugasemdum sínum vísar varnaraðili til tölvupósts birgis hans til sóknaraðila sem varnaraðili hafi fengið áframsendan. Þar komi fram staðfesting birgja á röngum merkingum á dýnum frá framleiðanda.

Varnaraðili kveðst hafa gert allt sem í hans valdi hafi staðið til að leiðrétta þann misskilning sem komið hafi upp við kaupin. Sóknaraðila standi enn til boða að velja sér dýnu og stífleika eða skila rúminu undir formerkjum skilareglna varnaraðila.

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.

Ákvæði 15. og 16. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup (nkpl.) mæla fyrir um þau tilvik þegar söluhlutur telst haldinn galla við afhendingu í skilningi laganna. Ákvæði 1. mgr. 15. gr. mælir fyrir um að söluhlutur skuli fullnægja þeim kröfum sem leiðir af samningi hvað varðar tegund, magn, gæði, aðra eiginleika og innpökkun. Samkvæmt a. lið 2. mgr. 15. gr. nkpl. skal söluhlutur „henta í þeim tilgangi sem sambærilegir hlutir eru venjulega notaðir til“. Í b. lið 2. mgr. segir svo að söluhlutur skuli „hafa þá eiginleika til að bera sem neytandinn mátti vænta við kaup á slíkum söluhlut að því er varðar endingu og annað“. Í a. lið 1. mgr. 16. gr. nkpl. segir að söluhlutur teljist gallaður ef hann er ekki í samræmi við þær kröfur sem fram komi í 15. gr. nkpl. Samkvæmt c. lið 1. mgr. 16. gr. telst söluhlutur gallaður ef hann svarar ekki til þeirra upplýsinga sem seljandi hefur við markaðssetningu eða á annan hátt gefið um hlutinn, eiginleika hans eða notkun.

Af gögnum málsins verður ráðið að samið hafi verið um ákveðna eiginleika dýna rúmsins við kaupin, þ.e. að þær skyldu vera af sama stífleika og þær rúmdýnur sem voru til sýnis í verslun varnaraðila. Framlagðar ljósmyndir af sýningareintaki rúmsins og tölvupóstur birgis dags. 13. október 2022 renna stoðum undir að þær dýnur voru með „medium“ stífleika. Hins vegar liggur fyrir að sóknaraðili fékk afhent rúm með dýnum sem ekki voru merktar með viðeigandi stífleika frá framleiðanda. Í fyrrnefndum tölvupósti birgis varnaraðila til sóknaraðila er staðfest að þær dýnur sem sóknaraðili fékk afhentar hafi verið með „firm“ stífleika. Fullyrðingar varnaraðila um að í sýningareintaki rúmsins í verslun séu dýnur með „firm“ stífleika og að sóknaraðili hafi fengið afhentar rúmdýnur með „medium“ stífleika eru ekki studdar neinum gögnum. Með hliðsjón af framangreindu er unnt að líta svo á að rúmið hafi verið haldið galla við afhendingu í skilningi nkpl.

Í 26. gr. nkpl. er mælt fyrir um hvaða vanefndarúrræða neytandi getur gripið til vegna galla á söluhlut en þau eru m.a. úrbætur eða ný afhending samkvæmt 29. og 30. gr., afsláttur samkvæmt 31. gr., riftun samkvæmt 32. gr. og skaðabóta samkvæmt 33. gr. nkpl.

Sóknaraðili hefur krafist þess í málinu að kaupunum verði rift. Samkvæmt 32. gr. nkpl. getur neytandi rift kaupum, í stað þess að krefjast afsláttar samkvæmt 31. gr. laganna. Riftun er afdrifaríkt úrræði sem verður aðeins beitt þegar skilyrði hennar eru uppfyllt. Skilyrði þess að fallist verði á riftun vegna galla eru að galli sé ekki óverulegur. Mat á því hvort galli sé ekki óverulegur byggir á ákveðnu heildarmati þar sem líta þarf m.a. til samnings aðila, atvika við kaupin, og áhrifa gallans á hagsmuni neytanda, en gallinn þarf að hafa haft raunveruleg áhrif á hagsmuni neytanda.

Í 3. mgr. 29. gr. nkpl. segir hins vegar að: „*[þ]ótt neytandi krefjist ekki úrbóta eða nýrrar afhendingar er seljanda heimilt að bæta á eigin kostnað úr galla eða afhenda annan hlut án tafar. Ef seljandi býður fram úrbætur eða nýja afhendingu í samræmi við lögin getur neytandi ekki krafist afsláttar eða riftunar*“.

Það liggur fyrir í málinu að varnaraðili hefur boðið sóknaraðila nýja afhendingu á rúmdýnum með þeim stífleika sem sóknaraðili óskaði eftir við kaup á rúminu. Eins og mál þetta er vaxið telur kærunefndin skilyrði riftunar ekki vera uppfyllt og því sé ekki unnt að fallast á riftunarkröfu sóknaraðila. Hins vegar álitur kærunefndin að varnaraðila beri að afhenda sóknaraðila nýjar rúmdýnur í þeim stífleika sem sóknaraðili óskar eftir. Í samræmi við 1. mgr. 30. gr. nkpl. skal ný afhending fara fram án kostnaðar og verulegs óhagræðis fyrir neytanda og innan hæfilegs tíma.

Krafa sóknaraðila um bætur úr hendi varnaraðila er hvorki rökstudd né studd gögnum og er því ekki unnt að fallast á hana.

V
Úrskurðarorð

Varnaraðili, Y, afhendi sóknaraðila, X, tvær nýjar rúmdýnur af gerðinni [...] eða aðrar rúmdýnur að sömu gæðum, sem passa á rúm af gerðinni [...] að stærðinni 180 cm á breidd og 200 cm á lengd, í þeim stífleika sem sóknaraðili óskar eftir, innan mánaðar frá uppkvaðningu úrskurðar þessa.

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 15.000 krónur, sbr. 4. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson