

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 8. janúar 2024 í máli nr. 53/2023

Kæruneftndina skipa í þessu máli Hildur Leifsdóttir lögmaður, Jón Rúnar Pálsson lögmaður og Víðir Smári Petersen dósent.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 12. júní 2023 barst kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings við Y og Z, hér eftir varnaraðilar.

Sóknaraðili krefst þess aðallega að varnaraðilum verði gert að endurgreiða henni að fullu kaupverð hvolps sem hún keypti af varnaraðilum en til vara endurgreiðslu að hluta. Varnaraðilar krefjast þess aðallega að málinu verði vísað frá kæruneftndinni. Til vara krefjast varnaraðilar þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með bréfi, dags. 6. júlí 2023, var varnaraðilum 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 til nefndarinnar 31. júlí 2023. Athugasemdir bárust í kjölfarið frá sóknaraðila 12. ágúst 2023. Frekari athugasemdir bárust ekki frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, ættbókarskírteini, staðfesting á eignarhaldi frá HRFÍ, afrit af kæru sóknaraðila til siðanefndar HRFÍ, dags. 11. apríl 2023, kvittun fyrir millifærslu kaupverðs, dags. 25. september 2022, vottorð Dýraspítalans í [...], dags. 4. mars 2023, afrit af skriflegum samskiptum milli aðila, umsókn um ættbókarskráningu, dags. 26. september 2022, afrit af samskiptum á Facebook síðu ræktanda, veðurfarsyfirlit í Reykjavík vegna febrúar 2023, afrit af sjúkraskrá hundsins frá Dýralæknastofu [...], afrit af sjúkraskrá hundsins frá Dýralæknastofu [...], afrit af samskiptum varnaraðila við dýralækni, afrit af eyðublaði vegna umsóknar um dýratryggingu, heilsufarsbók vegna hundsins, dags. 22. september 2022 og vottorð dýralæknis vegna svæfingar hundsins.

Með bréfi, dags. 5. janúar 2024, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kæruneftndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili festi kaup á hvolpi af tegundinni [...] af varnaraðilum 25. september 2022 og greiddi kaupverð að fjárhæð 380.000 krónur með millifærslu inn á bankareikning varnaraðila, Z. Afhentu varnaraðilar sóknaraðila hvolpinn, þá átta vikna gamlan, sama dag en ekki var gerður sérstakur kaupsamningur um hvolpinn.

Að sögn sóknaraðila hafi allt gengið vel með hvolpinn framan af en þegar hann var um fimm mánaða gamall hafi farið að bera á því að hann ætti erfitt með ákveðnar hreyfingar. Eftir því sem hvolpurinn hafi stækkað og þyngst hafi ástand hans versnað. Hafi sóknaraðili leitað til dýralæknis með hvolpinn í byrjun febrúar

2023 og hafi röntgenmyndir verið teknar af honum. Hafi þær leitt í ljós miklar bólgur í hnjám hvolpsins. Hafi hvolpinum verið ávísað bólgueyðandi lyfjum auk verkjalyfja vegna þessa. Í lok febrúar hafi hvolpinum verið ávísað gigtarlyfjum en að sögn sóknaraðila hafi þau lítið bætt ástand hvolpsins. Þann 20. mars 2023 hafi dýralæknir skoðað hvolpinn á ný en samkvæmt sóknaraðila hafi þá ástand hvolpsins versnað til muna frá fyrri læknisheimsókn. Hafi sóknaraðili því tekið þá ákvörðun að láta aflífa hvolpinn og hafi það verið gert degi síðar. Telur sóknaraðili að hvolpurinn hafi verið gallaður við kaupin og krefst þess að varnaraðilar endurgreiði kaupverðið að fullu eða að hluta.

Varnaraðila telja hvolpinn ekki hafa verið gallaðan við kaupin. Krefjast varnaraðilar þess aðallega að kvörtun sóknaraðila verði vísað frá kæruneftdinni en til vara að henni verði hafnað.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili vísar til þess að hinn keypti hvolpur hafi verið af tegundinni [...] og komið úr goti hjá varnaraðilum 31. júlí 2022. Hafi öll samskipti milli aðila farið fram í gegnum varnaraðila Z og hafi hún jafnframt tekið við greiðslu kaupverðs. Varnaraðili Y sé hins vegar skráð fyrir hundaræktuninni. Þá bendir sóknaraðila á að varnaraðili Z starfi sem [...] á Dýralæknastofu [...] en þar hafi átta vikna skoðun hvolpsins verið gerð. Sóknaraðili kveðst því eiga erfitt með að meta hlutleysi þeirrar skoðunar en samkvæmt henni hafi hvolpurinn verið alheilbrigður. Umrædd skoðun hafi aðeins verið útlitsskoðun á hvolpinum og engar röntgenmyndir verið teknar af honum.

Sóknaraðili vísar til þess að allt hafi gengið vel með hvolpinn í byrjun en um fimm mánaða aldur hans hafi hann farið að sýna einkenni sem ekki hafi verið eðlileg. Þessu til stuðnings bendir sóknaraðili á að hvolpurinn hafi ekki getað hlaupið eðlilega og hafi aðeins létt skokkað og þá mjög stutt í einu. Þá hafi hvolpurinn ekki tekið svokallað „zoomies“, hvorki getað gengið upp né niður tröppur og ekki getað komist niður úr sófa nema setja framlappir niður á gólf og láta afturendann detta niður. Auk þess hafi hvolpurinn átt erfitt með alla hreyfingu, haltrað og staðið upp líkt og „gigtarveikt gamalmenni“. Loks vísar sóknaraðili til þess að hvolpurinn hafi ekki getað framkvæmt allar æfingar sem gerðar hafi verið á framhaldsnámskeiði í hundapjálfun, hvorki gengið upp smá halla né staðið á jafnvægisbretti. Eftir sem hundurinn hafi stækkað og þyngst hafi ástand hans versnað.

Sóknaraðili kveðst ítrekað hafa reynt að senda upplýsingar til varnaraðila varðandi ástand hundsins. Hafi viðbrögð varnaraðila upplýsingunum verið dræm.

Sóknaraðili vísar til þess að í kjölfar aflífunar hvolpsins hafi varnaraðilar byrjað að kenna sóknaraðila um ástand hvolpsins. Þá hafi varnaraðilar hafnað því að hvolpurinn hafi verið óheilbrigður þar sem hann hafi staðist átta vikna skoðun dýralæknis. Í þessu samhengi vísar sóknaraðili til fyrrnefndra röntgenmynda. Þá telur sóknaraðili að varnaraðili Z hafi reynt að draga úr trausti sóknaraðila til dýralæknis á Dýralæknastofu [...]. Að sögn sóknaraðila hafi varnaraðilar í engu komið til móts við sig. Hafi varnaraðilar t.a.m. ekki boðist til að aðstoða sóknaraðila vegna greiðslu lækniskostnaðar, boðið sóknaraðila annan hvolp eða endurgreiðslu kaupverðs.

Sóknaraðili kveðst hafa óskað eftir endurgreiðslu kaupverðs þar sem það hafi verið á ábyrgð varnaraðila hversu seint ættbók hvolpsins barst og þar af leiðandi hafi sóknaraðila ekki verið unnt að líftryggja hvolpinn. Þar sem hvolpurinn hafi verið ungur og ástand hans farið versnandi hefði sóknaraðili fengið tjón sitt bætt úr

líftryggingu hvolpsins, hefði hann verið líftryggður. Ættbók hvolpsins hafi hins vegar ekki borist frá varnaraðilum fyrr en 31. janúar 2023 sem hafi verið of seint.

Sóknaraðili kveðst hafa lagt fram kæru til siðanefndar HRFÍ þann 11. apríl 2023 þar sem sóknaraðili efist um getu varnaraðila til að standa að ræktun heilbrigðra hvolpa. Varnaraðilar hafi verið með fjögur got frá áramótum og í hverju goti hafi verið sjö til níu hvolpar. Þá vísar sóknaraðili til þess að hafa skrifað innlegg í Facebook hópinn [...] vegna málsins í því skyni að hvetja aðra til að velja sér ræktendur af varfærni. Sóknaraðili hafi ekki nafngreint varnaraðila í því innleggi og því ekki unnt að tengja þær við skrifin. Um tíu dögum síðar hafi varnaraðili Y sjálf skrifað innlegg á sömu Facebook síðu þar sem hún hafi nafngreint sóknaraðila og ásakað sig um ýmislegt sem og farið með rangfærslur vegna málsins.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðilar endurgreiði henni kaupverð hvolpsins að fullu eða hluta. Hafi sóknaraðili gengið frá kaupum um heilbrigðan hvolp sem varnaraðilar hafi augljóslega ekki staðið við. Sóknaraðili vísar jafnframt til þess að hafa orðið fyrir miklu fjárhagslegu tapi vegna kaupanna og nefnir í því sambandi kostnað við dýralæknisþjónustu, lyf, röntgenmyndir og svæfingu hvolpsins.

3.2. Sjónarmið varnaraðila

Varnaraðilar vísa til þess að umræddur hvolpur hafi fæðst 31. júlí 2022 og verið skoðaður af dýralækni við átta vikna aldur. Hafi hvolpurinn farið athugasemdalaust í gegnum þá skoðun og hann talinn að öllu leyti heilbrigður.

Varnaraðilar benda á að þær viðhafi alltaf það verklag að hitta áhugasama kaupendur áður en valin séu framtíðarheimili fyrir hvolpa úr ræktun þeirra. Á þessum fundum útskýri varnaraðilar fyrir þeim sem mæta hve mikil vinna og skuldbinding felist í því að eiga hund. Á slíkum fundi málsaðila 21. september 2022 sem og við afhendingu hvolpsins tæpri viku síðar hafi varnaraðila útskýrt fyrir sóknaraðila mikilvægi þess að passa upp á hreyfingu hundsins fyrstu 12 til 18 mánuðina auk mikilvægi þess að hvolpar ættu ekki að fara sjálfir upp og niður stiga, sófa eða gera annað sem setji þunga eða áreynslu á fram- og afturfætur. Þá hafi sóknaraðila verið upplýst um „fimm mínútna regluna“ sem eigi við [...] hvolpa og sé alþekkt. Samkvæmt þeirri reglu skuli ekki hreyfa [...] hvolp í meira en fimm mínútur á dag vegna hvers mánaðar sem hundurinn hafi lifað. Þetta eigi að gera þar til hundurinn hafi náð að minnsta kosti eins og hálfis árs aldri. Að sögn varnaraðila hafi sóknaraðili fullyrt að hún gerði sér grein fyrir þeirri vinnu sem fylgdi því að eiga hund og verið tilbúin að fara eftir öllum eftir þeim reglum sem varnaraðilar hafi farið yfir með sóknaraðila í tengslum við hreyfingu, fóðurgjöf o.fl. Við afhendingu hvolpsins hafi sóknaraðili farið þess á leit við varnaraðila að þær myndu líta eftir hvolpinum 13.- 18. október 2022 meðan sóknaraðili hafi farið í ferð til [...] sem og varnaraðilar hafi samþykkt. Þegar hvolpurinn hafi komið í pössunina hafi varnaraðilar spurt sóknaraðila sérstaklega hvernig gengi með hvolpinum og hafi sóknaraðila fullyrt að allt gengi ótrúlega vel. Hafi sóknaraðili látið fylgja hvolpinum fóður sem hafi verið allt annað fóður en varnaraðilar hafi gefið honum. Jafnframt hafi varnaraðilar veitt því athygli að hægðir hvolpsins væru línar og því hafi þær ákveðið að setja hvolpinum aftur á það fóður sem hann hafi verið á hjá þeim. Hafi árangurinn ekki staðið á sér og hægðir orðið góðar.

Varnaraðilar vísa til þess að hafa skilað inn ættbókarumsókn til Hundaræktunarfélags Íslands („HRFÍ“) fyrir þriggja mánaða aldur hvolpsins. Sökum anna hjá HRFÍ hafi afgreiðsla umsóknarinnar hins vegar tafist. Þar að auki hafi allar

ættbækur frá HRFÍ týnst við sendingu þeirra til varnaraðila. Hafi því þurft að prenta bækurnar að nýju og senda aftur. Af framangreindum ástæðum hafi varnaraðilar ekki fengið ættbækurnar í hendur fyrr en í lok desember 2022 og hafi sóknaraðila verið afhent ættbók vegna hvolpsins 31. janúar 2023. Við þá afhendingu hafi varnaraðilar fyrst fengið fregnir af ætluðum veikindum, eymslum eða meiðslum hvolpsins og því að sóknaraðili hugðist fara með hvolpinn á Dýraspítalann í [...] til nánari skoðunar. Að sögn varnaraðila hafi sóknaraðili upplýst þær um að hún fengið ráðleggingar frá þjálfara í [...] að fara með hvolpinn til dýralæknis þar sem hann hafi ekki getað gert ákveðnar hreyfingar í hundafimi. Bendi varnaraðilar hér á það að ekki sé mælt með því að hundar fari í hundafimi fyrr en eftir 14 mánaða aldur.

Varnaraðilar vísa til framlagðrar sjúkraskrár hvolpsins þar sem komi fram að við skoðun dýralæknis 2. febrúar 2023 hafi hvolpurinn þótt stífur við að koma sér upp á lappir. Hafi dýralæknir ákveðið að setja hvolpinn í röntgenmyndatöku þar sem í ljós komu bólgubreytingar í hnjam hans sem og að hvolpurinn væri með grunnar mjaðmaskálar, sem teljist ekki óeðlilegt fyrir sex mánaða hvolp. Hafi dýralæknir ávísað verkja- og bólgueyðandi lyfjum á hvolpinn vegna framangreinds. Varnaraðilar veki athygli á því að nokkrum dögum síðar hafi sóknaraðili sett inn færslu á Facebook síðu gotsins og innt eftir því hvort ekki væri tímabært fyrir eigendur systkinahóps hvolpsins að hittast með alla hvolpana. Þann 12. febrúar 2023 hafi umræddur hittingur átt sér stað á [...]. Þar hafi sóknaraðili leyft hvolpinum hlaupa og synda með systkinum sínum. Kalt hafi verið í veðri og telji varnaraðilar að ekki hafi verið ráðlagt að leyfa hvolpinum að hlaupa um og synda. Hafi dóttir varnaraðila Z, [...], verið viðstödd og hafi hún bent sóknaraðila á að ekki væri æskilegt né tímabært fyrir hvolpinn að vera í þessum kulda og þá sérstaklega ætti hann ekki að vera að synda. Að sögn varnaraðila hafi sóknaraðili ekki hlustað á þessar ráðleggingar [...] en hafi þó ekki verið með hvolpinn jafn lengi í hittingnum og hinir hundaeigendurnir. Varnaraðilar telji ámælisvert að sóknaraðili hafi mætt með hvolpinn í þennan hitting enda gefi það augaleið að dýralæknir hafi mælt með hvíld fyrir hvolpinn, að minnsta kosti þar til verkjalyfjakúr og endurmati væri lokið. Þess auki hafi sóknaraðili viðurkennt í framlögðum samskiptum sínum við varnaraðila að hvolpurinn hafi fengið að fara upp og niður stiga o.fl., þvert á ráðleggingar varnaraðila.

Varnaraðilar telja að framangreind atriði séu til marks um vanhæfi sóknaraðila sem hundaeiganda. Þyki varnaraðilum ljóst að sóknaraðili hafi ekki verið hæf að annast hvolpinn, einkum sökum þess að hún virðist hafa átt erfitt með eða ekki tekist að hafa vit fyrir hvolpinum og leyft honum að gera það sem honum sýndist án þess að stoppa hann af. Að því virtu telja varnaraðila að leiddar hafi verið líkur að því að hegðun sóknaraðila sjálfrar gæti hafa orsakað veikindi, eymsli eða meiðsli hvolpsins og hann því ekki með fæðingargalla eða aðra kvilla sem varnaraðilar gætu borið ábyrgð á. Byggja varnaraðilar á því að ætluð veikindi, eymsli eða meiðsli hvolpsins megi hugsanlega rekja til vanrækslu sóknaraðila og vanráðið hafi verið af sóknaraðila að láta aflífa hvolpinn af tilefnislausu, einkum í ljósi þess að hvolpinum hafi ekki verið veittur sá tími sem hann hafi þurft til að jafna sig á eymslum eða meiðslum þeim sem ekki hafi verið vitað um orsökina fyrir.

Varnaraðilar benda á að samkvæmt sjúkraskrá hvolpsins hafi sóknaraðili hringt á dýralæknastofu 13. febrúar 2023 og óskað eftir meiri verkjalyfjum fyrir hvolpinn þar sem mikill munur hafi verið á heilsu hvolpsins eftir að hann byrjaði á lyfjunum. Það sama hafi komið fram í samtali sóknaraðila við dýralækni 15. sama

mánaðar samkvæmt sjúkraskránni. Varnaraðilar benda á í þessu samhengi að sóknaraðili haldi því fram í kvörtun sinni að verkjalyfin hefðu ekki haft neitt að segja.

Varnaraðilar vísa til þess að hafa hvatt sóknaraðila til þess að fá álit annars sérfræðings á röntgenmyndum hvolpsins en sóknaraðili ekki orðið við því. Telja varnaraðilar að ef svo hefði verið gert hefðu málsaðilar verið einhverju nær um hvort og þá hvað hafi hrjáð hvolpinn. Þá hefði jafnvel verið hægt að hjálpa hvolpinum í stað þess að aflífa hann. Sú ákvörðun hafi alfarið verið tekin af sóknaraðila og vísa varnaraðilar til þess að hvolpurinn hafi enn verið að vaxa þegar hann var aflífaður. Hvolpurinn hafi hvorki verið svo veikur né lasburða að það hafi réttlæt aflífun. Málið hafi alls ekki verið eins aðkallandi og áriðandi og sóknaraðili byggji á. Þar fyrir utan beri sóknaraðili sönnunarbyrðina fyrir því að hvolpurinn hafi verið haldinn galla og telji varnaraðilar að hún hafi ekki axlað þá sönnunarbyrði. Þá vísi varnaraðilar til þess að framangreind ákvörðun sóknaraðila sé óskiljanleg og alvarleg þar sem hún kunni að fela í sér brot á lögum nr. 55/2023 um velferð dýra og reglugerð nr. 80/2016 um velferð gæludýra. Áskilja varnaraðilar sér rétt til að tilkynna og kæra háttsemi sóknaraðila til Matvælastofnunar og lögreglu.

Varnaraðilar benda á að samkvæmt sóknaraðila hafi hvolpurinn farið í endurmat 20. mars 2023. Í sjúkraskránni komi fram mat dýralæknis að hvolpurinn hafi verið farinn að rýrna í kringum mjaðmir. Sóknaraðili haldi því jafnframt fram í kvörtun sinni að bólгур í hnjám hvolpsins hafi aukist. Engar röntgenmyndir hafi þó verið teknar þessu til stuðnings. Þá vísi sóknaraðili til þess að hafa tekið ákvörðun um aflífun hvolpsins í samráði við dýralækni. Hafi varnaraðilar haft samband við viðkomandi dýralækni sem hafi staðfest í tölvupósti 10. apríl 2023 að ákvörðun um aflífun hafi alfarið verið tekin af sóknaraðila. Enn fremur komi fram í tölvupóstinum eftirfarandi: „Ég nefndi MRI við þau þar sem engin greining lægi fyrir.“ Því liggja fyrir sóknaraðili fylgdi ekki ráðleggingum dýralæknis um frekari rannsóknir og hafi mætt með hvolpinn til aflífunar degi eftir endurmatið.

Varnaraðilar vísa til þess að hafa ekki fengið afrit af sjúkraskrá hvolpsins eftir 17. febrúar 2023. Þá liggja aðeins fyrir eitt vottorð sem skrifað hafi verið út eftir seinni skoðun á hvolpinum þann 20. mars 2023. Ekkert liggja hins vegar fyrir um hvernig sú skoðun hafi farið fram, t.d. hvort aðeins hafi verið þreifað á hvolpinum. Enn fremur virðist ekki hafa verið framkvæmt endurmat í röntgen til þess að sjá hvort breytingar hafi orðið á bólgu í hnjám eða öðru. Varnaraðili skori því á sóknaraðila að leggja fram öll gögn málsins en ekki aðeins hluta þeirra, þar með talið tryggingarvottorð og heilsufarsbók hvolpsins frá þeim tíma er hún fékk hvolpinn afhentan ásamt öllum gögnum frá Dýralæknastofu [...]. Að sögn varnaraðila virðist sóknaraðili sníða stakk sinn eftir vexti þar sem hún hafi kosið að halda lykilognum frá málinu.

Varnaraðilar byggja á því að kvörtun sóknaraðila sé með öllu tilefnislaus í skilningi b. liðar 2. mgr. 14. gr. laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála, einkum í ljósi þess að hinn ætlaði galli sé til kominn vegna vanrækslu sóknaraðila og ákvörðun um aflífun hvolpsins alfarið í hennar höndum. Þar að auki sé krafa sóknaraðila vanreifðu hvað varði annan ætlaðan afleiddan kostnað, að undanskildu kaupverði hvolpsins. Engir reikningar eða greiðslukvittanir hafi verið lagðar fram því til stuðnings, enda hafi sóknaraðili sagt við varnaraðila Y við afhendingu ættbókar að hvolpurinn væri með slysa- og sjúkratryggingu en ekki líftryggingu. Að því virtu sé á því byggt að sóknaraðili hafi ekki orðið fyrir neinum raunverulegum kostnaði eða tjóni vegna þessa og þá hefði líftryggingin engu við bætt, ef sóknaraðili hefði haft hana, í ljósi þess að um algjört frumhlaup hafi verið

að ræða af hálfu sóknaraðila þar sem hvolpurinn hafi ekki verið kominn með neina greiningu.

Varnaraðilar telji ljóst af framlögðum samskiptum aðila að sóknaraðili hafi ekki reynt að leysa málið beint með varnaraðilum, sem eitt og sér, leiði til frávísunar málsins samkvæmt a. lið 2. mgr. 14. gr. laga nr. 81/2019. Það hafi ekki verið fyrr en kl. 19:05 þann 20. mars 2023 sem sóknaraðili hafi sent skilaboð á varnaraðila Y og tilkynnt að hvolpurinn yrði aflífaður. Þá hafi sóknaraðili beðið um afslátt eða skaðabætur af kaupverði hvolpsins og segi orðrétt í lokin: „þá treysti ég því að við getum fundið góða lausn á þessu máli. Vonast til að fá svar frá þér sem fyrst.“ Þann næsta dag hafi sóknaraðili farið með hvolpinum til dýralæknis þar sem hann hafi verið aflífaður. Varnaraðilar vísa til þess að í framangreindu felist ekki tilraun til sátta og lausna, heldur einhliða yfirlýsing um ákvörðun sem tekin hafi verið af sóknaraðila. Varnaraðilum hafi ekki staðið til boða að fá hvolpinum aftur til sín. Það hefði verið öllu eðlilegra ferli, þ.e. ef sóknaraðili hefði óskað eftir því að fá að skila hvolpinum og fá endurgreitt kaupverðið. Það hafi sóknaraðili hins vegar ekki gert og því hafi varnaraðilar hafnað kröfum hennar um bætur. Það sé meðal annars af þessum ástæðum, ásamt því að varnaraðilar telja sig ekki hafa vanefnt samning aðila og að hinn ætlaði galli sé til kominn vegna háttsemi sóknaraðila en ekki varnaraðila, sem hvorki séu uppfyllt skilyrði til úrræða neytanda vegna galla samkvæmt IV. kafla laga nr. 48/2023 um neytendakaup né skilyrði til úrræða kaupanda vegna vanefnda seljanda samkvæmt V. kafla laga nr. 50/2000 um lausafjárkaup. Hið sama gildi um almennar reglur skaðabótaréttarins, sem falli að vísu utan við valdsvið eða lögsögu kærunefndarinnar að fjalla um og því verði það ekki rakið frekar hér.

Með vísan til alls framangreinds kveðast varnaraðilar byggja á því að kvörtun sóknaraðila eigi ekki við rök að styðjast þar sem ætlaður galli sé ósannaður sökum ákvörðunar sóknaraðila að aflífa hvolpinum auk þess sem varnaraðilar telja að ætlaður galli, ef einhver sé, sé til kominn vegna vanrækslu sóknaraðila. Þá hafni varnaraðilar alfarið öllum þeim ásökunum og fullyrðingum sem fram koma í kvörtun sóknaraðila. Varnaraðilar krefjast aðallega frávísunar málsins með vísan til a. og b. liðar 2. mgr. 14. gr. laga nr. 81/2019 enda telja þær kvörtunina tilefnislausu auk þess sem varnaraðilar vísa til þess að sóknaraðili hafi ekki reynt að leysa málið með varnaraðilum eða öðrum, þar með talið dýralækni sóknaraðila sjálfur, sem ráðlagði sóknaraðila frá aflífun hvolpsins. Til vara sé krafist þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Í athugasemdum sínum við andsvörum varnaraðila kveðst sóknaraðili hafna því að nokkur fræðsla hafi verið veitt af hálfu varnaraðila um annað en það að varnaraðilar hafi minnst á að mikil vinna og skuldbinding sem fælist í því að taka að sér hvolp. Aldrei hafi verið minnst á svokallaða „fimm mínútna reglu“. Sóknaraðili hafi áður verið með hvolpa og því sé henni kunnugt um mikilvægi þess að takmarka hreyfingu hvolpa og hafi þess ætíð verið gætt með umræddan hvolp. Sjaldnast hafi hann farið út fyrir garð sóknaraðila og nánast aldrei lengra en út götuna, þ.e. í 3-5 mínútur. Á heimili sóknaraðila séu engar tröppur og hafi hvolpurinn aðeins farið í pössun einu sinni og þá til varnaraðila. Sóknaraðili kveðst undrandi að dóttir varnaraðila X, hafi ekki minnst á umrædda „fimm mínútna reglu“ þegar hvolparnir úr gotinu hittust í febrúar 2023. Hafi hvolpur sóknaraðila aðeins verið viðstaddur í 25 mínútur en aðrir hvolpar mun lengur.

Sóknaraðili vísar til þess að hafa breytt um fóður hvolpsins í samráði við dýralækni. Hvolpurinn hafi frá upphafi verið gjarn á að fá í magann og því hafi verið mælt með fóðri sem sérstaklega væri hugsað fyrir hunda með viðkvæma meltingu.

Sóknaraðili mótmælir því að varnaraðilar hafi skilað ættbókarumsókn til HRFÍ fyrir þriggja mánaða aldur hvolpsins, þ.e. 31. október 2022. Samkvæmt ættbókarskírteini hafi skráningardagur hjá HRFÍ verið 8. nóvember 2022. Sóknaraðili telji að ekki sé tækt að líta aðeins til þeirrar dagsetningar sem varnaraðilar hafi sett á umsóknarblaðið.

Sóknaraðili vísar til þess að varnaraðilar hafi aldrei axlað ábyrgð í málinu og hafi ýmist sett út á dýralækninn, HRFÍ, sóknaraðila sjálfan og jafnvel póstinn. Ljóst þygi að töf á skil ættbókar sé ekki aðeins að rekja til HRFÍ líkt og varnaraðilar hafi haldið fram.

Sóknaraðili bendi á að varnaraðilar haldi því fram í andsvörum að hvolpurinn hafi verið í hundafimi. Sóknaraðili segi það ekki rétt en hvolpurinn hafi hins vegar farið á grunnnámskeið og framhaldsnámskeið hjá [...]. Grunnnámskeiðið sé fyrir hunda, þriggja mánaða og eldri, og svo sé mælt með að hundarnir fari í kjölfarið á framhaldsnámskeiðið. Á síðasta degi framhaldsnámskeiðsins hafi svokölluð hundafimi verið kynnt þátttakendum og um leið nokkrar léttar æfingar sem þar séu gerðar.

Sóknaraðili kveðst hafa farið með hvolpinn í skipulagðan hitting með systkinum hans samkvæmt ráðleggingum dýralæknis en ekki þvert á þær líkt og varnaraðilar haldi fram. Hafi dýralæknis sagt að heppilegt væri að hvolpurinn myndi mæta til að unnt væri að bera hann saman við systkini hans. Sóknaraðili kveðst hafa hjúkrunarmenntun og hafi því ágætar forsendur til að meta heilsufar hvolpsins og ráðleggingar dýralæknis. Þegar hvolpurinn hafi mætt hafi komið í ljós að jafnvel þó hann væri jafnstór og með sömu líkamsbyggingu og systkini hans hafi hann verið langt á eftir þeim í þreki og úthaldi.

Sóknaraðili kveðst mótmæla því að hún hafi látið hvolpinn fara upp og niður stiga enda engir stigar á heimili sóknaraðila. Það hafi verið fyrst á hundanámskeiðinu sem ljóst hafi orðið að hreyfigeta hvolpsins væri ekki eins og hún átti að vera. Þá mótmælir sóknaraðila þeim sjónarmiðum varnaraðila um að hún sé óhæf að annast dýr eða hafi sýnt af sér vanrækslu. Sóknaraðili hafi alist upp með hundi, passað hunda fyrir aðra og umgengist hunda alla ævi ásamt því að eiga tvo aðra hunda sem séu sjö og átta ára.

Sóknaraðili telur að varnaraðilar hafi í andsvörum sínum reynt að rengja þann dýralækni sem hafi annast hvolpinn. Ekkert hafi verið lagt fram í málinu sem sýni það að ekki hafi verið unnt að treysta mati dýralæknisins. Sóknaraðili kveðst hafa rætt við dýralækninn um að senda röntgenmyndir af hvolpinum erlendis en læknirinn ekki séð ástæðu til þess, sérstaklega með það fyrir augum að það yrði mjög kostnaðarsamt. Þá sé það dýralæknis að meta hvort þörf hafi verið á frekari röntgenmyndum eða hvort ein myndataka dugi. Málsaðilar hafi engar forsendur til að rengja mat dýralæknisins. Þá sé sjónarmiðum varnaraðila um að ákvörðun um aflífun hafi ekki verið tekin í samráði við dýralækni hafnað. Sóknaraðili bendi þó á að slík ákvörðun sé að sjálfsögðu alltaf að lokum eigandans. Sóknaraðili kveðst hafa innt dýralækni eftir röntgenmyndatökuna 3. febrúar 2023 hvað unnt væri að gera til að bregðast við ástandi hvolpsins. Hafi dýralæknir tjáð sóknaraðila að hvolpurinn myndi þurfa verkjalyf eða mögulega gigtarlyf alla ævi. Eftir að verkjalyf höfðu verið reynd í smá tíma hafi dýralæknir talið að gigtarlyf myndu sennilega ekki virka fyrst

verkjalyf hafi lítið bætt ástand dýrsins. Verkjalyfin höfðu aðeins slegið á verki hvolpsins til að byrja með en með tímanum hafi orðið ljóst að þau myndu ekki duga til. Myndi hvolpurinn sífellt þurfa stærri skammta þar sem honum hafi alltaf versnað við aukna þyngd. Þá hafi dýralæknir nefnt að hvolpurinn þyrfti jafnframt að taka hægðalyf að staðaldri og líklega magalyf einnig. Rætt hafi verið um þann möguleika að láta gera „MRI“ en niðurstaða slíks myndi í engu breyta um möguleika hvolpsins og væri því tilgangslaus. Í endurmati 20. mars 2023 hafi dýralæknir séð að hvolpinum liði ekki vel og komið hafi fram að hann hafi rýrnað í kringum mjaðmir. Hvorki fyrir né eftir aflífun hvolpsins hafi verið rætt um krufningu á dýrinu.

Sóknaraðili vísar til þess að hafa greitt ýmsan kostnað vegna hvolpsins, t.a.m. fóður, námskeið, leikföng og annað sem tengist hundahaldi. Greiddur læknskostnaður hafi að mestu leyti fengist greiddur úr slysa- og sjúkratryggingu hvolpsins, að undanskilinni sjálfsábyrgð að fjárhæð 100.000 krónur. Tilgangur kvörtunar sóknaraðila til kærunefndarinnar hafi ekki verið til að fá framangreindan kostnað endurgreiddan heldur fyrst og fremst til þess að fá viðurkenningu á því að hvolpurinn hafi verið haldinn galla og að kaupverð hans skyldi endurgreitt. Sóknaraðili telur sig hafa verið beitta ranglæti af hálfu varnaraðila. Hafi hún talið sig vera kaupa hund sem hún gæti átt í fjölda ára og sem börnin hennar myndu alast upp með. Sú ákvörðun að láta aflífa hvolpin hafi ekki verið léttvæg og sorgarferlið sem fylgt hafi í kjölfarið verið þungt.

Sóknaraðili kveðst alfarið hafna því að hafa ekki reynt að vera í samskiptum við varnaraðila vegna ástands hvolpsins. Hins vegar hafi samskiptin verið slitrótt og næstum einhliða þar sem varnaraðilar hafi svarað seint og illa. Varnaraðilar hafi aldrei sýnt áhuga á að leysa þetta mál með sóknaraðila og ekki bent sóknaraðila á þann möguleika að leita með ágreininginn til úrskurðaraðila eins og gert sé ráð fyrir í lögum nr. 81/2019.

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 og varnaraðilar eru einstaklingar. Samkvæmt 1. gr. laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála er markmið þeirra að tryggja neytendum aðgang að skilvirkri og faglegri málsmeðferð við lausn deilumála utan dómstóla. Lögin taka til ágreinings um samninga sem neytendur gera við seljendur um kaup á vöru eða þjónustu, sbr. 3. gr. þeirra. Með neytanda er í lögum nr. 81/2019 átt við einstakling sem kaupir vöru eða þjónustu gegn endurgjaldi, enda séu kaupin ekki gerð í atvinnuskyni, sbr. 1. tölul. 1. mgr. 4. gr. laganna. Með seljanda er átt við einstakling, félag, opinberan aðila og aðra sem koma fram í atvinnuskyni í umboði eða fyrir hönd seljanda, sbr. 2. tölul. 1. mgr. 4. gr. laganna. Af gögnum málsins verður ráðið að varnaraðilar hafi atvinnu af því að rækta og selja hunda og heyrir úrlausn málsins því undir kærunefnd vöru- og þjónustukaupa, sbr. 1. mgr. 16. gr. laganna. Af sömu ástæðu gilda lög nr. 48/2003 um neytendakaup (nkpl.) um ágreining málsins, sbr. 2. mgr. 1. gr. laganna.

Varnaraðilar hafa krafist þess að kvörtun sóknaraðila verði vísað frá kærunefnd vöru- og þjónustukaupa með vísan til a. og b. liðar 2. mgr. 14. gr. laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála. Telja varnaraðilar að sóknaraðili

hafi ekki reynt að leysa málið beint með þeim líkt og krafist er samkvæmt a. lið 2. mgr. 14. gr. laganna. Þá telja varnaraðilar að kvörtunin sé lítilvæg eða tilefnislaus og gefi því tilefni til frávísunar samkvæmt b. lið ákvæðisins.

Fyrir liggur að aðilar máls áttu í nokkuð tíðum samskiptum vegna málsins í gegnum Facebook skilaboð frá því í lok janúar 2023 fram í apríl 2023. Þrátt fyrir að sátt hafi ekki tekist milli aðila verður lagt til grundvallar að sóknaraðili hafi reynt að leysa málið beint með gagnaðila í skilningi a. liðar 1. mgr. 14. gr. laga nr. 81/2019.

Þá áttu sóknaraðili og varnaraðilar í nokkrum samskiptum vegna málsins þar sem sóknaraðili krafðist þess meðal annars að fá afslátt af kaupverði hvolpsins eða fulla endurgreiðslu en varnaraðilar hafa ekki fallist á það. Er því uppi raunverulegur ágreiningur milli málsaðila í skilningi ákvæðisins um réttmæti kröfunnar og hefur sóknaraðili hagsmuni af því að fá leyst úr ágreiningnum. Er því ekki fallist á kröfu varnaraðila um frávísun málsins með vísan til b. liðar 2. mgr. 14. gr. laganna.

Líkt og áður hefur verið reifað keypti sóknaraðili hvolp af tegundinni [...] af varnaraðilum þann 25. september 2022 fyrir 380.000 krónur. Í janúar 2023 fór að bera á því að hvolpurinn átti erfitt með ákveðnar hreyfingar. Í byrjun febrúarmánaðar 2023 leitaði sóknaraðili til dýralæknis með hvolpinn og voru í kjölfarið teknar röntgenmyndir af honum. Samkvæmt gögnum máls greindust bólgur í hjám hundsins og gekkst hann í kjölfarið undir bólgueyðandi og verkjastillandi lyfjameðferð. Færði sóknaraðili hvolpinn aftur til skoðunar dýralæknis 20. mars 2023. Ákvað sóknaraðili að fenginni þeirri skoðun að aflífa hvolpinn þar sem hún taldi ástand hvolpsins fara versnandi og fór aflífun hans fram degi síðar. Sóknaraðili telur að hvolpurinn hafi verið haldinn galla við kaupin og krefst endurgreiðslu kaupverðs að fullu eða hluta.

Ákvæði 15. og 16. gr. nkpl. mæla fyrir um þau tilvik þegar söluhlutur telst haldinn galla við afhendingu í skilningi laganna. 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. Í 1. mgr. ákvæðisins segir 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 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 c. lið segir að söluhlutur skuli „henta í ákveðnum tilgangi sem seljandinn vissi eða mátti vita um þegar kaup voru gerð [...]“. Ákvæði 18. gr. nkpl. mælir fyrir um sönnun á galla og tímamark hans, en þar segir í 2. mgr. að galli, sem upp komi innan sex mánaða frá því að áhætta söluhlutar fluttist til neytanda, teljist hafa verið til staðar á því tímamarki, þ.e. við afhendingu.

Að mati kærnefndar kemur eingöngu til beitingar löglíkindareglu 2. mgr. 18. gr. ef fyrir liggur að hið selda sé haldið galla. Af gögnum máls verður ráðið að sóknaraðili upplýsti varnaraðila um ástand hvolpsins í lok janúar 2023 eða rétt rúmum fjórum mánuðum eftir afhendingu. Í kjölfarið áttu aðilar í töluverðum skriflegum samskiptum þar sem sóknaraðili upplýsti varnaraðila m.a. um niðurstöðu lækni- og röntgenrannsóknar og fyrirhugaða meðferð hvolpsins. Af samskiptunum verður ráðið að 17. febrúar 2023 óskuðu varnaraðilar eftir að fá sendar umræddar röntgenmyndir af hvolpinum og varð sóknaraðili við því. Varnaraðilum tókst hins vegar ekki að opna skrá sóknaraðila sem innihélt röntgenmyndirnar og óskuðu því eftir leyfi sóknaraðila að hafa samband beint við Dýralæknastofu [...] í því skyni að fá sjúkraskrá hvolpsins og áðurnefndar myndir afhentar sem og sóknaraðili veitti.

Þann 28. febrúar 2023 fengu varnaraðilar umræddar röntgenmyndir sendar frá dýralækni auk afrits af sjúkrasögu hvolpsins. Samkvæmt framlögðum skriflegum samskiptum í kjölfar þess ræddu aðilar m.a. um þann möguleika að aflífa dýrið sem varnaraðilar töldu ótímabært að gera sökum aldurs hvolpsins og þeirrar staðreynd að hann væri enn að stækka. Þá liggur fyrir að varnaraðilar hvöttu sóknaraðila til að fá aðra myndgreiningu, leita álit annars dýralæknis og að senda röntgenmyndir af hvolpinum til sérfræðings erlendis í því skyni að fá sjúkdómsgreiningu. Í athugasemdum sóknaraðila kemur fram að hún hafi ekki séð ástæðu þess að senda röntgenmyndir af hvolpinum til sérfræðings erlendis eftir að hafa ráðfært sig við dýralækni hans sökum þess hve kostnaðarsöm slík greining yrði. Þá bar sóknaraðili því við að niðurstaða frekari myndgreininga myndi í engu breyta um möguleika hvolpsins og því tilgangslaust að framkvæma slíkt.

Í framlagðri sjúkraskrá hvolpsins kemur fram að ástæður ástands hans væru ókunnar og engin greining dýralæknis lægi fyrir. Í útgefnu læknisvottorði, dags. 4. mars 2023 vegna ofangreindra skoðana hvolpsins og rannsókna, dags. 2. og 3. febrúar, segir eftirfarandi: „0202.23. Skoðun vegna einkenna frá stoðkerfi og einkenna frá GI (magi/þarmar). Stoðkerfi: skert hreyfigeta, tengt afturfótum. Ráðl. röntgen. 03.02.23. Röntgen í deyfingu. Greining: Miklar bólgur í hnjám bilat. Ástæður ókunnar. Meðferð. Lyf: bólgueyðandi og verkjastillandi meðferð. Batahorfur: óljóst á núverandi stigi. Ekki hægt að útiloka frekari myndgreiningar“. Í færslu sama dýralæknis í sjúkraskrá þann 20. mars segir um ástand hvolpsins: „er ekki betri þrátt fyrir NSAID og synoquin. Palp hné: palpterast þykk/breið. Er vöðvarýr að aftan. Eig. segir að hd lítið geta hreyft sig án þess að verða mjög eftir sig. Eig. finnst mjög erfitt að vera með hvolp í þessu ástandi þar sem engin greining liggur fyrir og ekkert garantí fyrir bata sem er ólíklegt. Ræðum málin. Velur pts. kemur á morgun í pts (e: aflífun)“. Þá liggur fyrir tölvupóstur dýralæknis til varnaraðila þann 10. apríl 2023 þar sem fram kemur eftirfarandi: „Sæl Z. Þetta var allt mjög erfitt. Konan var algjörlega miður sín. Hún sagði (og maðurinn hennar kom svo líka) að [...] gæti lítið hreyft sig, yrði mjög eftir sig eftir minnstu hreyfingu þrátt fyrir verkjalyf og þau gætu ekki horft upp á hana svona, færi versnandi. Ég nefndi MRI við þau þar sem engin greining lægi fyrir. X og maðurinn hennar tóku alfarið þá ákvörðun um að svæfa hana. Það er alls ekki í mínum verkahring að hafa áhrif á ákvörðun eigenda í svona málum, ég ekkert vald til þess og þess síður áhuga á slíku það er alveg á hreinu. Þetta er hins vegar mjög erfitt fyrir alla aðila það er ekkert leyndarmál.“

Í 26. gr. nkpl. er mælt fyrir um þau vanefndarúrræði sem neytandi getur gripið til ef söluhlutur reynist gallaður og gallinn er hvorki sök neytanda né stafar af aðstæðum sem hann varðar en þau eru úrbætur eða ný afhending samkvæmt 29. og 30. gr., afsláttur samkvæmt 31. gr., riftun samkvæmt 32. gr. og skaðabætur samkvæmt 33. gr. nkpl. Í máli þessu krefst sóknaraðili þess aðallega að fá kaupverð hvolps sem hún festi kaup á af varnaraðilum endurgreitt að fullu en til vara að hluta. Líta verður á kröfu sóknaraðila sem kröfu um riftun á kaupunum og endurgreiðslu kaupverðs.

Ákvæði 32. gr. nkpl. mælir fyrir um skilyrði og framkvæmd riftunar vegna galla á söluhlut. Þar segir að í stað afsláttar samkvæmt 31. gr. laganna geti neytandi rift kaupunum nema galli sé óverulegur. Skilyrði þess að fallist verði á riftun vegna galla eru þau að ekki hafi orðið af úrbótum eða nýrri afhendingu og að galli sé ekki óverulegur. Úrbætur og ný afhending eiga samkvæmt 1. mgr. 30. gr. nkpl. að eiga sér stað innan hæfilegs tíma en ekki er gerð sú krafa að seljandi söluhlutar hefji úrbætur

eða afhendi nýjan söluhlut án tafar án þess að honum sé veitt tækifæri á að kynna sér eðli gallans.

Sóknaraðili lét varnaraðila vita um ástand hvolpsins í lok janúar 2023 eða um fjórum mánuðum eftir kaupin. Í kjölfarið upplýsti sóknaraðili varnaraðila í nokkur skipti um ástand hvolpsins og þær lyfjameðferðir sem hann undirgekkst. Af gögnum máls verður ráðið að varnaraðilar hvöttu sóknaraðila til að láta framkvæma frekari myndgreiningu eða svokallaða „MRI“, leita álits annars dýralæknis sem og greiningar sérfræðings erlendis frá. Varð sóknaraðili ekki við því og hefur gefið þær skýringar að slíkt hefði ekki haft neina þýðingu fyrir ástand hvolpsins og auk þess afar kostnaðarsamt. Með hliðsjón af framangreindu er það mat kærunefndarinnar að í málinu liggja ekki fyrir hvort ástand hvolpsins hafi verið varanlegt eða aðeins tímabundið. Þá hefur ekkert verið lagt fram um það hvort ástand hans verði rakið til meðfædds sjúkdóms eða hvort þau einkenni sem hvolpurinn sýndi hafi verið áunnin.

Að kvöldi dags. 20. mars 2023 sendi sóknaraðili varnaraðilum skilaboð í gegnum Facebook þar sem hún upplýsti þær um ákvörðun sína að láta aflífa hvolpinn. Þá gerði sóknaraðili kröfu um að varnaraðilar myndu veita henni afslátt af kaupverði hans. Var aflífun hvolpsins síðan framkvæmd af dýralækni þann næsta dag. Af framangreindu má ráða að sóknaraðili tilkynnti varnaraðilum með stuttum fyrirvara að hún hygðist láta aflífa hvolpinn og að hún krefðist afsláttar af kaupverði hundsins eða fullrar endurgreiðslu úr hendi varnaraðila. Óumdeilt er í málinu að ákvörðun um að láta aflífa hvolpinn var alfarið tekin af sóknaraðila sjálfri en ekki samkvæmt læknisráði og var sú ákvörðun tilkynnt varnaraðilum með innan við sólarhringsfyrirvara án þess að þeim væri gefinn kostur á samráði um þá ákvarðanatöku. Í ljósi framangreinds telur kærunefndin að sóknaraðili hafi ekki sinnt tillitskyldum sínum samkvæmt 29. og 30. gr. nkpl. með því að veita varnaraðilum fullnægjandi tækifæri til að meta hvort ástand hvolpsins væri þannig að óhjákvæmilegt væri annað en að aflífa hann. Þar sem hvolpurinn hefur þegar verið aflífaður hafa varnaraðilar ekki lengur kost á að láta leggja mat á framangreint og hefur það einnig gert varnaraðilum ómögulegt að freista þess að sýna fram á að ástandið hafi ekki verið fyrir hendi við afhendingu, sbr. 2. mgr. 18. gr. nkpl. Verður því að hafna kröfu sóknaraðila um riftun. Af sömu ástæðum verður að hafna kröfu sóknaraðila um skaðabætur samkvæmt 33. gr. nkpl. Loks kemur ekki til álita að ákveða sóknaraðila afslátt af kaupverðinu, enda kemur það vanefndaúrræði aðeins til greina ef ekki verður af úrbótum eða nýrri afhendingu, sbr. 31. gr. nkpl.

Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Víðir Smári Petersen
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson