

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 7. maí 2021 í máli nr. 130/2020

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 9. nóvember 2020 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 telur að kuldagalli sem keyptur var af varnaraðila hafi verið haldinn galla og krefst riftunar. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað og að sóknaraðila verði gert að greiða varnaraðila skaðabætur vegna kostnaðar við rekstur málsins hjá kærunefndinni.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 10. nóvember 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 24. nóvember 2020. Athugasemdir við andsvör varnaraðila bárust frá sóknaraðila þann 30. nóvember 2020. Frekari athugasemdir varnaraðila bárust 7. desember 2020. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila og varnaraðila, staðfesting á kaupum á kuldagallanum, myndir af kuldagallanum fyrir og eftir viðgerð, upplýsingar um kuldagallann, afrit af skriflegum samskiptum vegna ágreiningsins milli málsaðila, staðfesting á millifærslu vegna kaupa á kuldagallanum, svo og mat klæðskera á vinnu við úrbætur á kuldagallanum.

Með bréfi, dags. 19. janúar 2021, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili er eigandi kuldagalla af gerðinni Wheat, Snowsuit Moe Tech, sem keyptur var af varnaraðila þann 3. september árið 2020 fyrir 27.990 krónur. Þann 1. nóvember varð sóknaraðili vör við 19 cm saumsprettu innan í einni skálm kuldagallans. Þegar sóknaraðili tilkynnti varnaraðila um saumsprettuna bauðst varnaraðili til þess að láta lagfæra kuldagallann eða fá hann endurgreiddan. Sóknaraðili óskaði eftir því að fá kuldagallann lagfærðan í stað þess að leita að nýjum kuldagalla fyrir barn sitt. Degi síðar sótti sóknaraðili kuldagallann úr viðgerð. Sóknaraðili kveðst hafa skoðað gallann þegar heim var komið og hafi þá komið í ljós að úrbæturnar hafi verið ófullnægjandi. Varnaraðili hefur ekki fallist á þau sjónarmið sóknaraðila að viðgerðin hafi verið ófullnægjandi. Sóknaraðili krafðist þess við varnaraðila að fá nýjan galla afhentan eða rifta kaupunum en varnaraðili hefur ekki fallist á það.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili telur óeðlilegt að kuldagalli, sem kostnaði 27.990 krónur, rakni upp eftir um eins mánaða notkun. Þá telur sóknaraðili að frágangur við lagfæringu saumsprettunnar hafi verið ófullnægjandi, saumarnir séu mjög grófir og búið að draga efnið til við sauminn, þannig hætt sé á að hann rakni upp að nýju. Kveðst sóknaraðili ekki hafa notað gallann frá þeim tíma og krefst þess að kaupunum verði rift vegna galla.

3.2. Sjónarmið varnaraðila

Varnaraðili bendir á að ekki liggi fyrir að umræddur galli hafi verið keyptur í verslun varnaraðila. Sóknaraðili hafi mætt með kuldagallann í verslun varnaraðila og krafist úrbóta og hafi varnaraðili tekið við gallanum. Þá hafi varnaraðili tjáð sóknaraðila að viðgerð gæti tekið allt að þrjú til fjóra daga en sóknaraðili hafi verið mjög ósátt við það þar sem hún gæti ekki verið án gallans. Vegna þeirrar óánægju kveðst varnaraðili hafa sent kuldagallann til fagaðila í viðgerð þá þegar og hafi hann verið tilbúinn um sólarhring síðar eftir viðgerðina sem var framkvæmd á kostnað varnaraðila.

Varnaraðili bendir á að galli á kuldagallanum sem um ræðir sé saumspretta, innan í fóðri á skálm kuldagallans, og ekki sé ljóst hvort hún hafi verið til staðar við kaupin eða komið til við notkun. Þá bendir varnaraðili á að lagfæringin rýri ekki notagildi eða gæði kuldagallans og að sóknaraðila hafi verið boðin endurgreiðsla í stað úrbóta.

Varnaraðili telur að sóknaraðili hafi ekki sýnt fram á að varnaraðili hafi vanrækt skyldur sínar, þvert á móti hafi sóknaraðila verið boðin endurgreiðsla eða lagfæring innan þriggja til fjögurra daga sem sóknaraðili hafnaði og krafðist úrbóta fyrr. Þá bendir varnaraðili á að sóknaraðili hafi ekki sýnt fram á kaupin af hennar hálfu heldur af hálfu þriðja aðila. Telur varnaraðili að vísa beri málinu frá af þeim sökum að sóknaraðili sé ekki kaupandi vörunnar. Krefst varnaraðili greiðslu úr hendi varnaraðila vegna málskostnaðar við rekstur málsins hjá kæruneftinni.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Í athugasemdum sínum við andsvör varnaraðila bendir sóknaraðili á að kuldagallinn hafi verið keyptur í verslun varnaraðila og leggur fram staðfestingu þess efnis. Hafi kaupin farið fram með þeim hætti að sóknaraðili hringdi í verslun varnaraðila þann 2. september 2020 og bað um að kuldagallinn yrði tekinn frá. Í kjölfarið hafi sóknaraðili beðið frænku sína um að fara og kaupa kuldagallann fyrir sig þar sem sóknaraðili var í sóttkví að kröfu sóttvarnaryfirvalda vegna útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins. Sóknaraðili kveðst svo hafa millifært kaupverð kuldagallans inn á frænku sína og leggur fram skrifleg samskipti þeirra á milli til staðfestingar.

Sóknaraðili telur að tímalengd viðgerðarinnar séu ágreiningi málsins óviðkomandi enda snúi kvörtun sóknaraðila að galla á kuldagallanum. Frágangur á saumum í skálm kuldagallans hafi verið óásættanlegur og ekki séu gerðar minni kröfur til úrbóta þrátt fyrir að óskað sé eftir úrbótum án tafar. Telur sóknaraðili að kuldagallinn hafi verið haldinn galla í skilningi b. liðar 2. mgr. 15. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup sem heimili riftun kaupanna. Bendir sóknaraðili á að um kuldagalla sé að ræða fyrir þriggja ára barn sem var keyptur í byrjun september en ekki notaður fyrst fyrr en í byrjun október. Aðeins mánuði eftir fyrstu notkun hafi saumsprettan komið í ljós og því ekki um eðlilega endingu að ræða. Þá telur sóknaraðili að lagfæringin rýri gæði kuldagallans líkt og sjá megi á þeim myndum sem liggja fyrir í málinu. Sóknaraðili leggur fram álitserð frá fagaðila þar sem segir að frágangurinn sé ekki góður og hefði mátt standa betur að viðgerðinni.

3.4. Athugasemdir varnaraðila

Í athugasemdum sínum ítrekar varnaraðili að umrædd viðgerð hafi hvorki rýrt gæði kuldagallans né breytt honum útlitslega. Viðgerðin hafi farið fram á fódri innan í skálm kuldagallans og heldur hann því bæði hlýleika og vatnspéttni, sem er tilgangur slíkrar flíkar. Þar sem saumsprettan hafi komið upp innan í kuldagallanum hafi ekki verið unnt að framkvæma viðgerðina „innan frá“ þar sem þá hefði þurft að fara í gegnum ytri lög kuldagallans með tilheyrandi útlitsbreytingum og möguleika á að vatnsheldni og tæknilegir eiginleikar flíkarinnar yrðu fyrir tjóni. Þá ítrekar varnaraðili að sóknaraðila hafi verið boðin endurgreiðsla en hafi kosið viðgerð.

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 er eigandi kuldagalla af gerðinni Wheat, Snowsuit Moe Tech, sem var samkvæmt gögnum málsins keyptur hjá varnaraðila þann 3. september árið 2020 fyrir 27.990 krónur. Ákvæði laga nr. 48/2003 um neytendakaup (nkpl.) gilda um viðskipti þau sem deilt er um í málinu. Af gögnum málsins verður ráðið að sóknaraðili hafi óskað eftir því við frænku sína að hún færi í verslun varnaraðila og festi kaup á gallanum fyrir sína hönd þar sem sóknaraðila var ekki fært að fara sjálf. Síðar hafi sóknaraðili endurgreitt frænku sinni kaupverðið. Ekki verður annað séð en að sóknaraðili sé eigandi umrædds kuldagalla og þar með eigandi þeirra hagsmuna sem málið varðar. Er sóknaraðila því fært að sækja mál þetta hjá kærunefndinni. Kröfu varnaraðila um frávísun málsins er hafnað.

Um tveimur mánuðum eftir kaup á kuldagallanum kom í ljós saumsprettan innan í einni skálm kuldagallans. Sóknaraðili telur að kuldagallinn hafi verið haldinn galla við kaupin.

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 innþökkun. 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 [...]“. Í d. lið 2. mgr. 15. gr. nkpl. segir að söluhlutur skuli hafa þá eiginleika til að bera sem seljandi hefur vísað til með því að leggja fram prufu eða líkan. Samkvæmt b. lið 1. mgr. 16. gr. nkpl. telst söluhlutur haldinn galla ef seljandi hefur við kaupin vanrækt að gefa upplýsingar um atriði varðandi hlutinn eða not hans sem seljandi hlaut að þekkja til og neytandi mátti ætla að hann fengi upplýsingar um, enda megi ætla að vanrækslan hafi haft áhrif á kaupin. Þá telst söluhlutur einnig haldinn galla ef hann svarar ekki til þeirra upplýsinga sem seljandi hefur við markaðssetningu eða á annan hátt gefið um hlutinn, eiginleika hans eða notkun nema seljandi sýni fram á að réttar upplýsingar hafi verið gefnar neytanda við kaupin eða að upplýsingarnar hafi ekki haft áhrif á kaupin, sbr. c. liður 1. mgr. 16. gr. nkpl. Samkvæmt 3. mgr. 16. gr. nkpl. getur neytandi ekki borið neitt það fyrir sig sem galla sem hann vissi eða mátti vita þegar kaupin 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. Neytandi ber sönnunarbyrðina fyrir því að söluhlutur hafi verið haldinn galla við kaupin ef lengra en sex mánuðir eru frá kaupunum.

Umþrættur kuldagalli er af gerðinni Wheat og var kaupverð hans hærra en almennt gerist við kaup á kuldagöllum. Auknar kröfur má gera til gæða og endingar við þær aðstæður. Fyrir liggur að saumspretta kom upp innan í skálm kuldagallans um tveimur mánuðum eftir afhendingu hans. Samkvæmt 2. mgr. 18. gr. nkpl. ber varnaraðili sönnunarbyrðina fyrir því að kuldagallinn hafi ekki verið haldinn galla við afhendingu. Ekkert hefur komið fram í málinu sem bendir til þess að saumsprettuna megi rekja til athafna sóknaraðila. Er fallist á það með sóknaraðila að kuldagallinn hafi verið haldinn galla við afhendingu þann 3. september árið 2020 sem leiddi til þess að saumar í skálm kuldagallans að innanverðu gáfu sig tveimur mánuðum síðar, sbr. 1. mgr. 15. gr. nkpl., svo og a. og b. liðir ákvæðisins, sbr. a. liður 1. mgr. 16. gr. nkpl.

Í 26. gr. nkpl. er mælt fyrir um þau vanefndarúrræði sem 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 skaðabætur samkvæmt 33. gr. nkpl. Varnaraðili bauð sóknaraðila úrbætur eða endurgreiðslu fyrir kuldagallann og féllst sóknaraðili á boð um úrbætur en krafðist þess að þær færu fram án tafar. Ef seljandi býður fram úrbætur í samræmi við þær kröfur sem gerðar eru til framkvæmd úrbóta í nkpl., getur neytandi ekki krafist afsláttar eða riftunar. Verður því að líta til þess hvort úrbætur varnaraðila hafi verið í samræmi við nkpl.

Mælt er fyrir um framkvæmd úrbóta og nýrrar afhendingar í 29. og 30. gr. nkpl. Í 3. mgr. 29. gr. nkpl. segir að seljanda sé heimilt að bæta á eigin kostnað úr galla eða afhenda annan hlut án tafar. Samkvæmt 1. mgr. 30. gr. nkpl. skulu úrbætur fara fram án kostnaðar og verulegs óhagræðis fyrir neytanda, innan hæfilegs tíma og þannig að neytandi fái bætt útgjöld sín úr hendi seljanda. Úrbætur eiga samkvæmt ákvæðinu að eiga sér stað innan hæfilegs tíma en ekki er gerð sú krafa að seljandi söluhlutar hefji úrbætur án þess að honum sé veitt færi á að kynna sér eðli gallans. Er fallist á það með varnaraðila að úrbætur innan fjögurra daga sé innan hæfilegs tíma í samræmi við ákvæðið.

Úrbætur seljanda vegna galla á söluhlut fela í sér skyldu seljandans til að koma söluhlut í það ástand sem neytandi getur krafist samkvæmt samningi aðila. Samið var um kaup á vönduðum kuldagalla og greitt fyrir hann 27.990 krónur. Sóknaraðili gerði ítrekaðar kröfur um tafarlaugar úrbætur í stað þess hæfilega tíma sem varnaraðili hafði tekið fram að úrbætur gætu tekið. Hins vegar voru sóknaraðila ekki veittar neinar upplýsingar af hálfu varnaraðila að úrbæturnar yrðu verri en um var samið ef þær færu fram innan þess frests sem sóknaraðili krafðist. Af þeim myndum sem sóknaraðili hefur lagt fram, af báðum skálmum kuldagallans, verður ekki séð að frágangur sauma í skálmunum tveimur sé sambærilegur. Er því ekki unnt að fallast á að úrbætur varnaraðila hafi verið fullnægjandi þar sem kuldagallanum hefur ekki verið komið í umsamið ástand þrátt fyrir úrbæturnar. Fallist er á það með sóknaraðila að úrbætur varnaraðila hafi ekki bætt úr þeim galla sem kuldagallinn var haldinn.

Samkvæmt 32. gr. nkpl. getur neytandi rift kaupum, í stað þess að krefjast afsláttar samkvæmt 31. gr. laganna. Skilyrði þess að fallist verði á riftun vegna galla eru að galli sé ekki óverulegur, svo og að fullnægjandi úrbætur hafi ekki farið fram.

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. Þá

getur skipt máli hvort hagsmunir neytanda verði nægilega tryggðir með öðrum vægari úrræðum, s.s. greiðslu skaðabóta.

Saumarnir eru innan á skálm inni í gallanum og því ekki hægt að fallast á að um lýti sé að ræða né hafi verið sýnt fram að þeir rýri á notagildi kuldagallans. Verður með hliðsjón af gögnum málsins að telja að skilyrði riftunar séu ekki uppfyllt enda um óverulegan galla að ræða eftir úrbætur. Skilyrði riftunar eru því ekki uppfyllt. Sóknaraðili hefur ekki gert aðrar kröfur í málinu. Verður því að hafna kröfu sóknaraðila.

V

Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson