

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 11. október 2023 í máli nr. 19/2023

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 3. mars 2023 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.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili afhendi sér bifreið með þeim eiginleikum sem um hafi verið samið, eins fljótt og unnt er og án aukakostnaðar fyrir sóknaraðila. Þá krefst sóknaraðili þess að hafa afnot hinnar afhentu bifreiðar uns hin rétta bifreið verði afhent. Loks krefst sóknaraðili þess að varnaraðili beri allan kostnað sem hlýst af því að skipta um bifreið, þar á meðal að færa lyftubúnað sóknaraðila á milli bifreiða.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 7. mars 2023, 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. Var boðið ítrekað með ábyrgðarpósti 31. maí 2023 sem mótttekið var af hálfu varnaraðila 2. júní 2023. Andsvör bárust ekki frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, þjónustusamningur, dags. 4. ágúst 2022, kaupsamningur, dags. 4. ágúst 2022, millifærslukvittanir sóknaraðila, afrit af skriflegum samskiptum aðila, yfirlýsing, dags. 21. nóvember 2022 og mat [...] á kostnaði við flutning búnaðar dags. 1. september 2023.

Með bréfi, dags. 10. október 2023, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Í kvörtun kemur fram að sóknaraðili festi kaup á bifreið, af gerðinni [...], nýskráð 2022, ekin um 20.000 km, erlendis frá, í gegnum varnaraðila 4. ágúst 2022. Samkvæmt samningi aðila fólst þjónusta varnaraðila í aðstoð við að finna bifreið fyrir sóknaraðila og gerast milliliður um kaup og afgreiðslu þeirrar bifreiðar. Málsaðilar sömdu einnig um að varnaraðili myndi flytja bifreiðina til landsins. Samkvæmt samningi aðila var kaupverð bifreiðarinnar alls 13.990.000 krónur. Sóknaraðili fékk vörugjöld af bifreiðinni niðurfelld af tollyfirvöldum og greiddi sóknaraðili því varnaraðila alls 11.900.000 krónur með þremur millifærslum dags. 4., 16. og 19. ágúst 2022. Þá greiddi sóknaraðili 39.000 krónur vegna skoðunar og nýskráningar bifreiðarinnar með millifærslu inn á reikning varnaraðila, dags. 15. nóvember 2022.

Sóknaraðili vísar til þess að hún noti hjólastól og hafi því leitað eftir bifreið af fyrrnefndri gerð enda sé unnt að koma fyrir lyftubúnaði í henni. Þá hafi sóknaraðili auk þess óskað sérstaklega eftir því við varnaraðila að bifreiðin yrði fjórhjóladrifin. Með tölvupósti varnaraðila, dags. 4. ágúst 2022, hafi sóknaraðila verið tjáð að búið væri að finna bifreið erlendis sem hefði alla þá eiginleika sem hún hafi óskað eftir, þar á meðal kröfu hennar um fjórhjóladrif. Í kjölfarið hafi sóknaraðili mætt á

starfsstöð varnaraðila og skrifað undir bæði þjónustusamning við varnaraðila og kaupsamning um bifreiðina. Í kjölfarið innti sóknaraðili kaupverð bifreiðarinnar af hendi með þremur greiðslum inn á reikning varnaraðila. Sóknaraðili kveðst ekki vita hvenær bifreiðin hafi komið til landsins en þó liggi fyrir að 24. október 2022 hafi fyrirtækið [...] tekið á móti bifreiðinni vegna uppsetningar á lyftubúnaði. Þann 15. nóvember 2022 hafi sóknaraðili greitt varnaraðila 39.000 krónur vegna forskráningar, nýskráningar og bifreiðaskoðunar bifreiðarinnar.

Að sögn sóknaraðila hafi varnaraðila haft samband við hana símleiðis 21. nóvember 2022 og upplýst hana að bifreiðin væri tilbúin fyrir úttekt. Hafi sóknaraðili mætt á starfsstöð varnaraðila þar sem hún hafi verið beðin um að undirrita yfirlýsingu þess efnis að hún staðfesti að hlutverki varnaraðila í viðskiptum aðila væri með afhendingu bifreiðarinnar lokið. Í umræddri yfirlýsingu hafi jafnframt komið fram að allur kostnaður sem gæti komið til eftir afhendinguna myndi falla á sóknaraðila. Hafi afhending bifreiðarinnar síðan farið fram 24. nóvember 2022. Þegar sóknaraðili hafi haft hug á því að kynna sér tölvu bifreiðarinnar hafi hún orðið þess vör að engin eigandahandbók hafi fylgt með henni. Nokkrum dögum síðar hafi sóknaraðili uppgötvað að ekkert AWD (ALL-Wheel Drive) merki væri á afturhlera bifreiðarinnar eins og vera skyldi.

Sóknaraðili kveðst hafa haft samband símleiðis við varnaraðila 6. desember 2022 og innt eftir því hvort bifreiðin væri ekki örugglega fjórhjóladrifin. Hafi varnaraðili fullyrt að svo væri og boðið sóknaraðila að koma með bifreiðina til sín í því skyni að fá aðstoð við að læra á hana. Hafi sóknaraðili þegið það boð og mætt degi síðar til varnaraðila. Hafi sóknaraðili þá viðrað á ný efasemdir sínar um fjórhjóladrif bifreiðarinnar. Hafi varnaraðili þá brugðið á það ráð að hringja í umboðsaðila [...] á Íslandi vegna þessa og fengið þær upplýsingar að bifreiðin væri aðeins framhjóladrifin. Sóknaraðili kveðst hafa ítrekað við varnaraðila að hún hafi óskað og greitt fyrir fjórhjóladrifna bifreið. Hafi varnaraðili upplýst sóknaraðila að hann myndi kanna málið og vera síðan í sambandi við sóknaraðila um lausn á þessari stöðu. Hafi aðilar síðan hist á fundi 9. janúar 2023 sem að sögn sóknaraðila hafi ekki borið neinn árangur. Hafi varnaraðili upplýst sóknaraðila að hann hefði ekki efni á því að flytja inn til landsins aðra bifreið fyrir sóknaraðila og að seljandi bifreiðarinnar erlendis hafi ekki veitt varnaraðila réttar upplýsingar um eiginleika hennar. Kveðst sóknaraðili hafa metið stöðuna þannig að varnaraðili hugðist ekki ætla að afhafast neitt frekar. Sóknaraðili kveðst hafa sent varnaraðila tölvupósta í kjölfarið en þeim hafi ekki verið svarað.

Að sögn sóknaraðila varðar ágreiningur aðila það að varnaraðili neiti að bera ábyrgð á því að hafa afhent henni bifreið sem hafi ekki haft þá eiginleika sem samið hafi verið um og verið forsenda sóknaraðila fyrir kaupnum. Þá telur sóknaraðili að hin afhenta bifreið hafi líklega verið ódýrari en sú sem hún hafi greitt fyrir.

IV Niðurstaða

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerð nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa sem hvoru tveggja tóku gildi þann 1. janúar 2020. Varnaraðili hefur ekki látið málið til sín taka hjá nefndinni og hefur hvorki skilað inn andsvörum né gögnum. Byggir niðurstaða málsins því á þeim upplýsingum og gögnum sem sóknaraðili hefur lagt fram í málinu.

Sóknaraðili keypti bifreið af gerðinni [...], nýskráða 2022, erlendis frá, í gegnum varnaraðila. Við kaupin þann 4. ágúst 2022 gerði sóknaraðili samning við varnaraðila sem virðist einhliða saminn af varnaraðila og er nefndur „þjónustusamningur“. Í samningnum er fjallað um hlutverk varnaraðila í viðskiptunum og tekið fram að hann sé umboðsaðili og svo segir: „[k]aupandi hefur beðið Y að finna ökutæki sem er til sölu erlendis og koma því til Íslands. Y koma einungis fram sem umboðsmaður/agent kaupanda í viðskiptum við seljanda og við töllyfírvöld og flutningsaðila og Samgöngustofu og skoðunarstöðvar og er kaupanda kunnugt um að Y hafa ekki í neinu tilliti stöðu seljanda, sbr. ákvæði fyrri málsliðar 4. mgr. 1. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup þess efnis að samábyrgð með seljanda sé ekki fyrir hendi þegar neytanda (kaupanda) hefur „verið bent sérstaklega á að umboðsmaðurinn sé aðeins milliliður og ekki samábyrgur seljandanum“. Upplýsingar um ástand ökutækja sem Y veita og eru komnar frá seljanda eða óháðum skoðunaraðila eru á engan hátt á ábyrgð Y“. Sama dag gerðu aðilar jafnframt með sér kaupsamning um bifreiðina [...]. Í þeim samningi segir um hlutverk varnaraðila í viðskiptunum að: „[k]aupandi hefur beðið Y að finna ökutæki sem er til sölu erlendis og koma því til Íslands. Y koma fram sem umboðsmaður kaupanda í viðskiptunum við söluaðilann“.

Af fyrirliggjandi gögnum vegna kaupa á bifreiðinni verður ekki annað séð en að varnaraðili hafi komið alfarið fram sem seljandi bifreiðarinnar gagnvart sóknaraðila í stað eiganda bifreiðarinnar, sem hvergi er greint frá í samningsgögnum. Varnaraðili er eini sérstaklega tilgreindi viðsemjandi sóknaraðila vegna kaupanna og innflutnings bifreiðarinnar. Þá tilgreinir varnaraðili í tölvupósti að hann hafi fundið bifreið sem hentaði þörfum sóknaraðila, m.a. væri bifreiðin fjórhjóladrifin. Þá barst greiðsla kaupverðsins beint til varnaraðila. Það er ekkert í gögnum málsins sem bendir til þess að varnaraðili hafi í raun verið umboðsmaður í viðskiptunum. Þvert á móti bendir allt til þess að hann hafi verið seljandi enda hvergi getið um annan seljanda bifreiðarinnar. Þegar í ljós kom svo að bifreiðin væri ekki haldin þeim eiginleikum sem sóknaraðila var lofað af hálfu varnaraðila þá hlutaðist varnaraðili ekki til um að fá rétta bifreið afhenta frá þeim þriðja aðila sem hann telur vera sem seljanda. Ákvæði laga nr. 48/2003 um neytendakaup gilda því um kaupin eins og hér háttar og telst varnaraðili seljandi bifreiðarinnar í skilningi laganna. Var því um sölusamning að ræða í skilningi laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála.

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. Ákvæði 15. gr. mælir fyrir um þá eiginleika sem söluhlutur á að búa yfir. Í 1. mgr. 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 [...]“. 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 2. mgr. 16. gr. á regla c. liðar einnig við þegar söluhlutur svarar ekki til þeirra upplýsinga sem annar en seljandi hefur gefið á umbúðum hlutarins, í auglýsingum eða við aðra markaðssetningu á vegum seljanda eða fyrri söluaðila.

Samkvæmt upplýsingum frá sóknaraðila er hún bundin hjólastól og voru því forsendur hennar fyrir kaupunum að unnt væri að koma fyrir lyftubúnaði í bifreiðinni og að hún væri fjórhjóladrifin svo sóknaraðili væri örugg um að komast leiðar sinnar. Í tölvupósti varnaraðila til sóknaraðila, dags. 4. ágúst 2022, segir m.a. eftirfarandi um þá bifreið sem varnaraðila fann fyrir sóknaraðila: „Loksins færðu tilboð og upplýsingar um [...]. Nýskráning: 2022. Keyrður: 20km (sýningarbíll). Verð: 13.990.000. Þessi uppfyllir kröfur þínar um fjórhjóladrif, silfurgrár og nýr... “. Meðfylgjandi tölvupóstinum voru fjöldi ljósmynda af bifreiðinni auk ítarlegrar tilgreiningar á útbúnaði bifreiðarinnar. Í þeirri tilgreiningu kemur m.a. fram að bifreiðin séu búin „all wheel drive“.

Að framangreindum tölvupósti varnaraðila virtum þykir mega fallast á það með sóknaraðila að krafa hennar um að bifreiðin væri fjórhjóladrifin var varnaraðila ljós. Mátti sóknaraðili því vænta þess að fá afhenta bifreiðina með þeim eiginleikum sem hún óskaði eftir og var upplýst um að bifreiðin hefði af hálfu varnaraðila. Samkvæmt því er það mat kærunefndarinnar að bifreiðin hafi verið haldin galla í skilningi b- og c- liðar 1. mgr. 16. gr. nkpl.

Sóknaraðili í máli þessu hefur krafist þess að varnaraðili afhendi sér bifreið með þeim eiginleikum sem aðilar hafi samið um, eins fljótt og unnt er og án aukakostnaðar fyrir sóknaraðila. Þá krefst sóknaraðili þess að hafa afnot hinnar afhentu bifreiðar uns hin rétta bifreið verði afhent. Loks krefst sóknaraðili þess að varnaraðili beri allan kostnað sem hlýst af því að skipta um bifreið, þ.á. m. að færa lyftubúnað á milli bifreiða.

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.

„29. gr. Krafa um úrbætur og nýja afhendingu.

Neytandi getur valið á milli þess að krefja seljanda um úrbætur á galla á eigin reikning eða krefjast nýrrar afhendingar af seljanda. Þetta á ekki við ef fyrir hendi er hindrun sem seljandi ræður ekki við eða það hefur í för með sér ósanngjarnan kostnað fyrir seljanda.

Við mat á því hvort kostnaður er ósanngjarn skv. 2. málsl. 1. mgr. skal leggja áherslu á verðmæti ógallaðs söluhlutar, þýðingu gallans og hvort hægt er að beita öðrum úrræðum án verulegs óhagræðis fyrir neytandann. Þótt 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 lögín getur neytandi ekki krafist afsláttar eða riftunar.

30. gr. Framkvæmd úrbóta og nýrrar afhendingar.

Úrbætur og ný afhending skulu fara fram án kostnaðar og verulegs óhagræðis fyrir neytanda, innan hæfilegs tíma og þannig að neytandinn fái bætt útgjöld sín úr hendi seljanda.

Seljandi á ekki rétt á að bæta úr sama galla eða afhenda nýjan söluhlut vegna sama galla oftast en tvisvar sinnum nema sérstakar aðstæður séu fyrir hendi sem réttlæta frekari úrbætur eða afhendingu.

Ef úrbætur eða ný afhending seljanda hafa það í för með sér að neytandi getur ekki notað söluhlut í meira en eina viku getur neytandi krafist þess að fá sambærilegan hlut til umráða á kostnað seljanda. Þetta á þó aðeins við ef krafan telst sanngjörn með hliðsjón af þörfum neytandans og þeim kostnaði og óhagræði sem það hefur í för með sér fyrir seljanda.

Ef ekki reynist um galla að ræða getur seljandi aðeins krafist greiðslu fyrir þær athuganir sem nauðsynlegar voru til að komast að raun um hvort söluhlutur væri gallaður, og greiðslu fyrir lagfæringu á hlutnum ef seljandi hefur gert neytanda það ljóst að hann þurfi sjálfur að bera umræddan kostnað.“

Sóknaraðili krafðist nýrrar afhendingar vegna galla bifreiðarinnar þegar um tvær vikur voru liðnar frá því varnaraðili afhenti sóknaraðila hana. Sóknaraðili ítrekaði kröfu sína ítrekað í kjölfarið en án árangurs.

Við framkvæmd nýrrar afhendingar ber seljanda að sjá til þess að hún fari fram án kostnaðar og verulegs óhagræðis fyrir neytanda, innan hæfilegs tíma og þannig að neytandinn fái bætt útgjöld sín úr hendi seljanda, sbr. 1. mgr. 30. gr. nkpl. Í nýrri afhendingu felst að seljandi söluhlutar uppfyllir skyldur sínar gagnvart neytanda í samræmi við samning aðila. Neytandi á þar af leiðandi ekki að vera verr settur við framkvæmd nýrrar afhendingar en hann hefði verið ef samningurinn hefði verið réttilega efndur í upphafi og söluhlutur hefði ekki verið haldinn galla.

Með hliðsjón af atvikum máls fellst kærunefndin á kröfu sóknaraðila um nýja afhendingu. Varnaraðila ber að afhenda sóknaraðila nýja bifreið af gerðinni [...], sambærilega að aldri og öðrum eiginleikum þeirrar bifreiðar sem varnaraðili afhenti sóknaraðila 24. nóvember 2022 auk fjórhjóladrifs, án kostnaðar og óhagræðis fyrir sóknaraðila. Varnaraðila ber því að standa straum af þeim kostnaði sem hlýst við framkvæmd nýrrar afhendingar og tilfærslu fyrrnefnds búnaðar milli bifreiða. Í samræmi við 3. mgr. 30. gr. nkpl. á sóknaraðili rétt á að hafa hina eldri bifreið til umráða uns hún fær nýja bifreið afhenta frá varnaraðila. Varnaraðili fær í kjölfarið varanleg umráð yfir bifreið þeirri sem afhent var sóknaraðila þann 24. nóvember 2022, sbr. 2. mgr. 49. gr. nkpl.

V

Úrskurðarorð

Varnaraðili, Y., afhendi sóknaraðila, X, nýja bifreið af gerðinni [...], sambærilega að aldri og öðrum eiginleikum þeirrar bifreiðar sem varnaraðili afhenti sóknaraðila 24. nóvember 2022 auk fjórhjóladrifs án kostnaðar og óhagræðis fyrir sóknaraðila. Þá

ber varnaraðila að standa straum af öllum þeim kostnaði sem hlýst við framkvæmd nýrrar afhendingar og tilfærslu lyftubúnaðar milli bifreiða. Sóknaraðili á rétt á að hafa umráð hinnar afhentu bifreiðar uns varnaraðili afhendir henni nýja bifreið og lýkur tilfærslu lyftubúnaðar. Í kjölfarið fær varnaraðili varanleg umráð fyrir þeirri bifreið sem afhent var sóknaraðila 24. nóvember 2022.

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 35.000 krónur, sbr. 3. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson