

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 26. nóvember 2020 í máli nr. 75/2020

Kærunefndina skipa í þessu máli Hildur Ýr Viðarsdóttir lögmaður, Kolbrún Arna Villadsen lögfræðingur og Jón Rúnar Pálsson lögmaður.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 30. júlí 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 fiskabúr sem hann festi kaup á af varnaraðila hafi verið haldið galla og krefst þess að kaupunum verði rift ásamt greiðslu skaðabóta að fjárhæð 20.000 krónur.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 7. ágúst 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 til nefndarinnar 12. ágúst 2020. Sóknaraðili sendi nefndinni athugasemdir við andsvör varnaraðila þann 17. ágúst 2020. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara, og athugasemda sóknaraðila, staðfesting á greiðslu kaupverðsins, myndir af fiskabúrinu, leiðbeiningar fyrir fiskabúrið, afrit af skriflegum samskiptum milli sóknaraðila og varnaraðila, afrit af tilkynningu frá flutningsaðila til varnaraðila, bréf frá varnaraðila til Neytendasamtakanna, svo og afrit af tilkynningu frá varnaraðila til sóknaraðila um endurgreiðslu.

Með bréfi, dags. 12. október 2020, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili festi kaup á fiskabúri og skáp af gerðinni Eheim Incspiria, 430 lítra, af varnaraðila þann 11. september 2019 fyrir 359.995 krónur. Fiskabúrið var sérpantað hjá varnaraðila og átti að berast innan þriggja til fjögurra vikna. Flutningur fiskabúrsins að heimili sóknaraðila var innifalinn í kaupverðinu. Þegar fiskabúrið barst varnaraðila hafði það laskast í flutningum og tilkynnti varnaraðili það til sóknaraðila með boði um nýtt fiskabúr sem sóknaraðili samþykkti. Þann 6. janúar 2020 festi sóknaraðili kaup á stjórnborði fyrir lýsingu fiskabúrsins og greiddi 19.026 krónur fyrir. Nýja fiskabúrið barst um miðjan janúar árið 2020 en við afhendingu kom í ljós að þrjú rör til að tengja fiskabúrið og tvær glerplötur vantaði. Varnaraðili óskaði eftir þeim hlutum frá framleiðanda sem bárust um miðjan febrúar árið 2020.

Þegar rörin og glerplöturnar höfðu borist sóknaraðila skrúfaði sóknaraðili rörin við fiskabúrið og fyllti búrið af vatni. Í ljós kom að fiskabúrið lak og reyndi sóknaraðili að koma í veg fyrir lekann með silicon kítti. Það gekk ekki til að koma í veg fyrir lekann þar sem aftur fór að leka um tveimur til þremur dögum síðar. Vatn lak inn í skápinn undir fiskabúrinu og á gólfið svo skápurinn varð fyrir skemmdum ásamt teppi á gólfinu að sögn sóknaraðila.

Sóknaraðili tilkynnti varnaraðila um lekann og mætti starfsmaður varnaraðila í kjölfarið að heimili sóknaraðila til að skoða aðstæður. Orsök lekans að mati starfsmannsins var sú, að sögn sóknaraðila, að rörin sem voru tengd fiskabúrinu væru haldin annmörkum. Eina leiðin til úrbóta var sögð nýtt fiskabúr þar sem rörin væru óaðgengileg til viðgerðar. Varnaraðili bauð sóknaraðila afhendingu á nýju fiskabúri innan tveggja vikna sem sóknaraðili hafnaði. Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði fiskabúrið að fullu og fjarlægja það af heimili sóknaraðila. Varnaraðili hefur ekki fallist á þá kröfu en hefur boðist til að endurgreiða 70% af kaupverði fiskabúrsins.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili bendir á að fiskabúrið hafi átt að vera samsett og frágengið að fullu við afhendingu. Engar leiðbeiningar hafi fylgt um samsetningu og ekki hafi náðst samband við varnaraðila til aðstoðar. Sóknaraðili kveðst hafa ákveðið þegar rörin bárust að skrúfa þau við rör sem voru í svokölluðu „overflow-box“ í fiskabúrinu. Var það gert neðanfrá innan í skápnum og ekki vandkvæðum bundið að setja það saman að sögn sóknaraðila. Sóknaraðili telur að fiskabúrið hafi verið haldið framleiðslugalla og hafi ekki verið í samræmi við samning aðila.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði fiskabúrið og ljósastjórnborðið að fullu, alls 379.021 krónur, auk greiðslu að fjárhæð 20.000 krónur vegna skemmda á gólfteppi. Þá bendir sóknaraðili á að í kaupverðinu hafi verið innifalinn flutningur að heimili sóknaraðila sem krafðist mannafla og faratækis. Kveðst sóknaraðili hafa hafnað tilboði varnaraðila um 70% endurgreiðslu af þeirri ástæðu að varnaraðili hafi ekki fallist á að sækja fiskabúrið. Hefði flutningur fiskabúrsins til varnaraðila með aðkeyptri þjónustu verið of dýr að mati sóknaraðila og honum sjálfum ómögulegt að flytja fiskabúrið. Þá kveðst sóknaraðili ekki hafa samþykkt nýja afhendingu í ljósi þess afhendingardráttar sem hafi átt sér stað áður.

3.2. Andsvör varnaraðila

Varnaraðili bendir á að hann hafi sett upp nokkur sambærileg fiskabúr og notað sömu gerð PVC pípulagna og ekkert þeirra hafi lekið. Slík fiskabúr séu talin af góðum gæðum. Þá hafi sóknaraðili ekki óskað eftir hjálp við uppsetningu fiskabúrsins. Þegar sóknaraðili hafði samband hafi fiskabúrið verið farið að leka og þá hafi sóknaraðili þegar fengið ólærðan pípulagningamann til að lagfæra lekann gegn greiðslu. Reynt hafi verið að stöðva lekann með silicon kíttri sem varnaraðili kveðst hafa sagt sóknaraðila að gera ekki á meðan búrið væri enn fullt af vatni. Rétt hefði verið að tæma fiskabúrið svo unnt yrði að finna ástæðu lekans. Silicon festist ekki við plast og er plastfilma á skápnum sjálfum og í gegnumtökunum sem láku, en þau eru úr PVC plasti. Það gerði það að verkum að lekinn hætti að berast beint niður og vatnið fann sér aðra leið milli fiskabúrsins og skápsins sem varð til þess að skápurinn fúnaði.

Varnaraðilinn telur að lekinn hafi stafað af því að sóknaraðili hafi hert gegnumtökin of mikið sem hafi valdið því að gúmmískinna, sem staðsett er milli röranna, hafi krumpast og farið inn í gatið þar sem gegnumtakið fer í gegn. Einfalt hefði verið að laga það með því að taka rörin aftur í sundur og stilla gúmmískinnuna af en sóknaraðili hefði hins vegar í fljótferni náð að skemma pípurnar. Þá telur varnaraðili að WIFI stjórnborð fyrir ljósin hafi skemmst út frá raka í skápnum þar sem salt útfellingar hafi verið sjáanlegar á tækinu. Þá bendir varnaraðili á að sóknaraðili hafi skorið glerbita úr filterkerfinu sem er inni í skápnum og leiði það til þess að ábyrgð á fiskabúrinu falli niður.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Í athugasemdum sínum bendir sóknaraðili á að varnaraðili hafi ekki átt í stöðugum samskiptum við sóknaraðila eftir afhendingu fiskabúrsins líkt og ráða megi af andsvörum varnaraðila. Þá hafi engar leiðbeiningar verið veittar um samsetningu fiskabúrsins, hvorki munnlegar né skriflegar enda hafi fiskabúrið átt að vera fullfrágengið við afhendingu. Þeir íhlutir sem bárust ekki með fiskabúrinu hafi verið sendir til sóknaraðila án nokkurra skilaboða frá varnaraðila og ekki haft náðst samband við varnaraðila þegar íhlutirnir höfðu borist. Sóknaraðili kveðst hafa náð í leiðbeiningar á heimasíðu framleiðandans og fylgt þeim við samsetningu. Leiðbeiningarnar hafi verið á þýsku sem svo vill til að er móðurmál sóknaraðila.

Sóknaraðili segir að fullyrðing varnaraðila um orsök lekans og meint mistök sóknaraðila sé röng enda hafi orsök lekans verið staðfest sem galli af starfsmanni varnaraðila. Ekkert bendi til þess að gúmmískinna hafi skekkst við samsetninguna og valdið leka. Sóknaraðili segir rangt að hann hafi leitað uppi pípara og greint varnaraðila frá þeirra viðskiptum. Sóknaraðili hafi sjálfur ákveðið að grípa til þess ráðs að nota silicon kíttil til að reyna að stöðva lekann tafarlaust og forða tjóni. Sú aðferð hafi aldrei verið nefnd við varnaraðila áður en þörf var á að koma í veg fyrir leka. Eftir að silicon kíttil hafði verið notað stöðvaðist lekinn í tvo til þrjú daga og kveðst sóknaraðili hafa reynt að ná sambandi við varnaraðila á þeim tíma án árangurs. Síðar hafi byrjað aftur að leka niður í skápinn og út á gólf. Sóknaraðili hafi þá mætt á starfsstöð varnaraðila og greint frá stöðu mála. Í kjölfarið hafi starfsmaður varnaraðila mætt á staðinn til að skoða fiskabúrið.

Sóknaraðili segir rangt að hann hafi skorið glerbita úr fiskabúrinu og kveðst hvorki vita hvað varnaraðili eigi við eða hvernig eigi að fara að því, enda hafi sóknaraðili ekki glerskurðartæki til afnota.

IV

Niðurstaða

Kærufnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerðar nr. 1177/2019 um kærufnd vöru- og þjónustukaupa sem hvoru tveggja tóku gildi þann 1. janúar 2020.

Sóknaraðili keypti fiskabúr af gerðinni Eheim Incspiria af varnaraðila þann 11. september 2019 fyrir 359.995 krónur. Fiskabúrið var sérpantað og var afhendingartími sagður innan þriggja til fjögurra vikna. Þegar fiskabúrið barst kom í ljós að það hafði orðið fyrir skemmdum við flutning til landsins og pantaði varnaraðili nýtt fiskabúr fyrir sóknaraðila. Nýja fiskabúrið barst um miðjan janúar árið 2020 en þá kom í ljós að ekki hafi fylgt með þrjú rör til að tengja fiskabúrið og tvær glerplötur. Bárust þeir íhlutir um miðjan febrúar árið 2020. Sóknaraðili tengdi rörin við fiskabúrið en þá kom í ljós að fiskabúrið lak. Sóknaraðili telur að fiskabúrið hafi verið haldið galla og krefst endurgreiðslu kaupverðsins, auk endurgreiðslu fyrir kaupverð á ljósastjórnborði fyrir fiskabúrið sem sóknaraðili keypti þann 6. janúar 2020 fyrir 19.026 krónur, svo og greiðslu að fjárhæð 20.000 krónur vegna skemmda á gólfteppi í kjölfar lekans.

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. 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 söluhlutir skuli „henta í ákveðnum tilgangi sem seljandinn vissi eða mátti vita um þegar kaup voru gerð [...]“. Samkvæmt d. lið 1. mgr. 16. gr. nkpl. telst söluhlutur einnig haldinn galla ef nauðsynlegar upplýsingar um uppsetningu, samsetningu, notkun, umönnun og geymslu fylgja ekki söluhlut. Í frumvarpi til laganna kemur fram að ef seljandi fullnægir ekki þessari skyldu og neytanda tekst ekki að setja hlutinn rétt saman af þeim sökum telst varan gölluð. Þá mælir 18. gr. nkpl. 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.

Við kaup á nýjum söluhlut má neytandi gera kröfu um að hægt sé að nota hlutinn með eðlilegum hætti. Fyrir liggur að fiskabúr sóknaraðila lak og kom lekinn í ljós strax við fyrstu notkun eftir að sóknaraðili hafði tengt rör fiskabúrsins við þau rör sem bærust síðar. Var því ekki unnt að nýta fiskabúrið með þeim hætti sem samið var um milli málsaðila. Einnig verður til þess að líta að ekki liggur fyrir í málinu að varnaraðili hafi boðið fram aðstoð sína við samsetningu fiskabúrsins eða veitt sóknaraðila fullnægjandi upplýsingar að öðru leyti um samsetningu fiskabúrsins við afhendingu íhlutanna. Með hliðsjón af atvikum málsins er fallist á það með sóknaraðila að fiskabúrið hafi verið haldið galla við afhendingu, samkvæmt 1. mgr. 15. gr. nkpl., a. og b. lið 2. mgr. 15. gr. nkpl., sbr. a. og d. liður 1. mgr. 16. gr. laganna.

Samkvæmt 2. mgr. 18. gr. nkpl. ber varnaraðili sönnunarbyrðina fyrir því að fiskabúrið hafi ekki verið haldið galla við afhendingu. Í andsvörum sínum bendir varnaraðili á að líkleg orsök lekans hafi verið sú að sóknaraðili hafi hert gegnumtök röranna of mikið. Í gögnum málsins liggur fyrir bréf frá varnaraðila til Neytendasamtakanna þar sem varnaraðili kveðst hins vegar hafa bent sóknaraðila á að hann þurfi að herða rörin betur til að koma í veg fyrir lekann. Varnaraðili hefur ekki lagt fram gögn sem sýna fram á að rekja megi lekann til athafna sóknaraðila og að hvaða leyti. Hefur því ekkert komið fram í málinu sem bendir til annars en að fiskabúrið hafi verið haldið galla við afhendingu.

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.

Sóknaraðili hefur krafist þess að varnaraðili endurgreiði honum kaupverð fiskabúrsins og fjarlægji fiskabúrið af heimili sóknaraðila. 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.

Eðli málsins samkvæmt er mikilvægur eiginleiki fiskabúrs að það haldi vatni og leki ekki. Verður ekki annað séð en að umræddur galli hafi því ekki verið óverulegur í skilningi 32. gr. nkpl. Er því fallist á kröfu sóknaraðila um riftun kaupanna samkvæmt 32. gr. nkpl.

Þegar kaupum er rift falla skyldur aðila niður til að efna kaupin samkvæmt 1. mgr. 49. gr. nkpl. Ef kaup hafa verið efnd að fullu eða að hluta má, við framkvæmd riftunar, krefjast skila á því sem mótttekið hefur verið af gagnaðila samkvæmt 2. mgr. 49. gr. ákvæðisins. Fallist er á kröfu sóknaraðila um að varnaraðila beri að endurgreiða sóknaraðila kaupverð fiskabúrsins að fjárhæð 359.995 krónur. Í nkpl. er ekki kveðið á um það hvar aðilar skuli skila sínum greiðslum en almennt er talið eðlilegt að greiðslum sé skilað á þeim stað sem þeim var veitt viðtaka, nema um annað hafi verið samið. Í frumvarpi til laganna kemur fram að ef skil á greiðslum hafa í för með sér kostnað skuli

hann gerður upp með skaðabótum milli aðila þannig að þeim aðila, sem ber ábyrgð á vanefndum, verði gert að standa straum af þeim útgjöldum sem vanefndirnar hafa í för með sér. Með hliðsjón af samningi aðila við kaupin, sem fól einnig í sér flutning fiskabúrsins að heimili sóknaraðila vegna umfangs þess, verður fallist á kröfu sóknaraðila um að varnaraðili skuli sjá um flutning fiskabúrsins og standa straum af þeim kostnaði sem hlýst af flutningi fiskabúrsins frá heimili sóknaraðila til starfsstöðvar varnaraðila. Samkvæmt 1. mgr. 51. gr. nkpl. getur neytandi aðeins rift kaupum ef hann getur skilað söluhlut að öllu verulegu leyti í sama ástandi og magni og hluturinn var í þegar neytandi veitti honum viðtöku. Varnaraðili hefur bent á að sóknaraðili hafi skorið búið úr gleri filterkerfisins í skápnum undir fiskabúrinu. Varnaraðili hefur ekki lagt fram gögn sem styðja við þá fullyrðingu eða að sóknaraðili hafi valdið tjóni á fiskabúrinu að öðru leyti. Þá hefur ekkert komið fram sem bendir til þess að notkun sóknaraðila á kítti meðfram rörum fiskabúrsins, í því skyni að koma í veg fyrir tjón vegna lekans, hafi valdið óafturkræfu tjóni á fiskabúrinu. Er því ekki unnt að líta svo á að sóknaraðili hafi misst rétt sinn til riftunar þar sem hann geti ekki skilað fiskabúrinu í sama ástandi og það var í við afhendingu í skilningi 1. mgr. 51. gr. nkpl.

Sóknaraðili hefur einnig krafist endurgreiðslu að fjárhæð 19.026 krónur vegna kaupa á ljósastjórnborði fyrir fiskabúrið af varnaraðila. Ekki verður séð að umrætt stjórnborð hafi verið haldið galla og verður því að líta á kröfu sóknaraðila sem kröfu um skaðabætur í skilningi 33. gr. nkpl.

Samkvæmt 1. mgr. 33. gr. nkpl. getur neytandi krafist skaðabóta fyrir það tjón sem hann verður fyrir vegna galla á söluhlut. Skaðabótaábyrgð seljanda vegna tjóns af völdum galla nær samkvæmt lögnum til tjóns á söluhlutum sjálfum, tjóns á hlutum sem söluhluturinn var notaður til framleiðslu á eða hlutum sem standa í nánun og beinu sambandi við fyrirhuguð not söluhlutar samkvæmt 1. mgr. 34. gr. nkpl.

Af gögnum málsins verður ráðið að gallinn á fiskabúrinu hafi orsakað leka sem hafi valdið rakaskemmdum á ljósastjórnborðinu. Liggur ekki annað fyrir að stjórnborðið sé ónýtt vegna lekans. Ákvæði 1. mgr. 52. gr. nkpl. mælir fyrir um umfang skaðabóta en þar kemur fram að skaðabætur skuli svara til þess tjóns sem gagnaðili bíður vegna vanefnda. Er því fallist á að varnaraðila beri að greiða sóknaraðila 19.026 krónur vegna þess fjárhagslega tjóns sem sóknaraðili varð fyrir vegna skemmda á ljósastjórnborðinu sem rakið er til galla á fiskabúrinu.

Sóknaraðili hefur einnig krafist greiðslu að fjárhæð 20.000 krónur vegna skemmda á gólfteppi sem rekja má til gallans. Samkvæmt 2. mgr. 34. gr. nkpl. getur neytandi krafist skaðabóta vegna annars tjóns á munum en þeim sem getið er í 1. mgr. 34. gr. nkpl., nema ef seljandi sýnir fram á að tjónið verði ekki rakið til mistaka eða vanrækslu af hálfu seljanda, sbr. 2. mgr. 34. gr. nkpl. Það hvílir á sóknaraðila að sýna fram á að hann hafi orðið fyrir fjárhagslegu tjóni sem varnaraðili beri skaðabótaábyrgð á. Sóknaraðili hefur ekki lagt fram gögn sem sýna fram á rakaskemmdir á gólfteppi vegna lekans eða það fjárhagslega tjón sem slíkar rakaskemmdir gætu haft í för með sér fyrir sóknaraðila. Er nefndinni ekki annað fært en að hafna þeirri kröfu sóknaraðila.

V

Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, 379.021 krónur.

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

Jón Rúnar Pálsson

Kolbrún Arna Villadsen