

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 18. desember 2020 í máli nr. 95/2020

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 8. september 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 festi kaup á rúmdýnu af varnaraðila og krefst þess að kaupunum verði rift. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 15. september 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 sama dag. Sóknaraðili sendi nefndinni athugasemdir vegna andsvara varnaraðila þann 20. september 2020. Athugasemdir bárust frá varnaraðila þann 21. september 2020.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara, athugasemda sóknaraðila og athugasemda varnaraðila, staðfesting á kaupum dýnunnar sem deilt er um í máli þessu, dags. 2. apríl 2020.

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 keypti tvær rúmdýnur, fyrir sig og eiginkonu sína, af stærðinni 73 cm á breidd og 198 cm á lengd, af varnaraðila þann 2. apríl 2020. Að auki keypti sóknaraðili eina dýnuhlíf og greiddi fyrir akstur á vörunum að heimili sínu. Alls greiddi sóknaraðili 185.135 krónur en greiðsla fyrir hvora rúmdýnu var að fjárhæð 70.161 krónur auk virðisaukaskatts.

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

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að við ákvörðun um kaup á rúmdýnuni hafi hann verið inntur eftir ákveðnum upplýsingum um eigin hagi af hálfu starfsmanns varnaraðila. Í kjölfarið hafi starfsmaðurinn tilkynnt sóknaraðila að hann vissi hvernig dýnu sóknaraðili þarfnaðist.

Þegar sóknaraðili hóf að sofa á rúmdýnuni kveðst hann hafa fundið til í herðum og öxlum sökum þess hversu hörð dýnan væri. Að endingu segir sóknaraðili að hann hafi þurft að hætta að nota dýnuna að læknisráði vegna verkja í líkamanum. Sóknaraðili tekur fram að rúmdýna eiginkonu hans hafi reynst henni vel en það sama eigi ekki við um dýnu sóknaraðila.

Bendir sóknaraðili á að við kaupin hafi honum verið tjáð af starfsmanni varnaraðila að ef honum líki ekki dýnan verði hún endurgreidd ef ekki sjáist á henni. Sóknaraðili fór því fram á að fá að skila rúmdýnuni, enda sást ekki á henni, og fá kaupverðið endurgreitt. Varnaraðili féllst hins vegar ekki á kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu.

3.2. Sjónarmið varnaraðila

Varnaraðili tekur fram að sóknaraðila hafi ekki verið veittar þær upplýsingar að hann gæti skilað rúmdýnnum ef hún uppfylli ekki væntingar hans. Varnaraðili bendir á að allar vörur séu framleiddar eftir pöntun viðskiptavina. Í kjölfar kaupa á dýnum sé viðskiptavinum boðið upp á þjónustu innan sex mánaða frá kaupunum sem felst í því að varnaraðili breytir stífleika dýnunnar ef þess er óskað. Ef dýnur fara að gefa sig eftir lengri tíma kveðst varnaraðili einnig hafa boðið upp á lagfæringar á dýnum gegn vægu gjaldi. Varnaraðili kveðst hafa boðið sóknaraðila að breyta stífleika dýnunnar en sóknaraðili hafi hafnað því boði.

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 tvær sérpantaðar rúmdýnur ásamt dýnuhlíf af varnaraðila þann 2. apríl 2020. Þegar sóknaraðili hóf að nota þá rúmdýnu sem var ætluð honum segir hann hafa komið í ljós að dýnan hefði slæm áhrif á líðan hans og ylli honum verkjum vegna stífleika. Sóknaraðili krefst þess að kaupunum verði rift og varnaraðila verði gert að endurgreiða honum kaupverð rúmdýnunnar að fjárhæð 70.161 krónur auk virðisaukaskatts.

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 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 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“. Þá skal söluhlutur samkvæmt c. lið henta í ákveðnum tilgangi sem seljandinn vissi eða mátti vita um þegar kaup voru gerð, nema leiða megi af atvikum að neytandi hafi ekki byggt á sérþekkingu seljanda og mati hans eða hafi ekki haft sanngjarna ástæðu til þess. 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 b. lið 1. mgr. 16. gr. telst söluhlutur gallaður 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. Í c. lið 1. mgr. 16. gr. segir svo að söluhlutur teljist 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 ekki ráðið að ekki sé unnt að nota rúmdýnu sóknaraðila með eðlilegum hætti eða að rúmdýnan sé á annan hátt haldin annmörkum eða eiginleikum sem eru í ósamræmi við samning málsaðila. Hins vegar liggur fyrir að sóknaraðili telur sér ekki fært að nýta rúmdýnuna vegna líkamlegra verkja, sem hann rekur til stífleika dýnunnar. Sóknaraðili bendir á það í kvörtun sinni að starfsmaður varnaraðila hafi veitt honum ráðleggingar við pöntun á rúmdýnnum og fullyrt að sú dýna sem sóknaraðili keypti henti honum. Ekki verður þó ráðið af gögnum málsins að samið hafi verið um ákveðna eiginleika rúmdýnunnar sem síðar hafi ekki reynst til staðar þrátt fyrir að sóknaraðili hafi fundið fyrir verkjum eftir notkun rúmdýnunnar. Þá liggur ekki fyrir með sannanlegum hætti að þær upplýsingar sem varnaraðili veitti sóknaraðila um rúmdýnuna hafi verið rangar. Með hliðsjón af framangreindu er ekki unnt að líta svo á að rúmdýnan hafi verið haldin galla við afhendingu í skilningi nkpl.

Í ákvæðum nkpl. er ekki mælt sérstaklega fyrir um rétt neytenda til að skila vöru sem ekki er haldin galla. Viðskiptaráðuneytið, nú atvinnuvega- og nýsköpunaráðuneytið, hefur hins

vegar gefið út leiðbeinandi verklagsreglur til fyrirtækja um skilarétt, gjafabréf og inneignarnótur í neytendakaupum. Í 2. gr. verklagsreglnanna kemur fram að heimilt sé að skila vöru innan a.m.k. 14 daga frá afhendingu, enda sé framvísað kassakvittun eða sambærilegri sönnun fyrir kaupum á vörunni. Stór hluti fyrirtækja hér á landi veitir viðskiptavinum sínum möguleika á að skila eða skipta vörum á grundvelli framangreindra leiðbeiningarreglna. Reglurnar eru aðeins leiðbeinandi og hvílir ekki lagaleg skylda á fyrirtækjum að fylgja þeim. Varnaraðili hefur neitað því að hafa lofað sóknarðaila að skila rúmdýnnum ef hún hentaði ekki. Ekkert liggur fyrir í málinu sem staðreynir að varnaraðili hafi boðið sóknaraðila eða öðrum viðskiptavinum að skila rúmdýnum um óákveðinn tíma eftir afhendingu.

Telur nefndin sér þar af leiðandi ekki fært að fallast á kröfu sóknaraðila um að varnaraðila beri að heimila honum að skila rúmdýnnum í verslun varnaraðila gegn endurgreiðslu. Verður því að hafna kröfu sóknaraðila.

V Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson