

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 8. október 2025 í máli nr. 24/2025

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 27. febrúar 2025 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings í viðskiptum við Y og Z („varnaraðilar“).

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðilum verði gert að endurgreiða henni að fullu kaupverð hunds sem hún keypti af varnaraðila ásamt dráttarvöxtum. Þá óskar sóknaraðili eftir að látið verði uppi álit á skaðabótaskyldu varnaraðila og að varnaraðila verði gert að greiða sóknaraðila kostnað við að reka málið fyrir nefndinni.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfum, dags. 27. febrúar 2025, var varnaraðilum gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Varnaraðili, Y, staðfesti móttöku kvörtunar þann 14. mars 2025. Andsvör bárust ekki frá varnaraðilum.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, samningur um kaup á hvolpi, afrit af skriflegum samskiptum aðila, ljósmynd, afrit af ættbókarskírteini, afrit af heilsufarsbók, skjáskot af auglýsingu varnaraðila, afrit af skriflegum samskiptum sóknaraðila við hundabjálfa, afrit af kröfubréfi sóknaraðila, dags. 27. maí 2024 og umboð.

Með bréfi, dags. 8. október 2025, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili festi kaup á hvolpi af tegundinni [...] af varnaraðila og greiddi fyrir hann 380.000 krónur. Kaupsamningur var undirritaður 29. október 2023 og hvolpurinn afhentur sama dag.

Í kvörtun sinni greinir sóknaraðili frá því að hún hafi leitað til varnaraðila eftir að hafa misst hund af sömu tegund og óskað eftir að eignast nýjan hvolp. Þar sem varnaraðilar áttu ekki von á goti buðu þeir sóknaraðila í staðinn rúmlega eins árs gamlan hund sem þeir sögðu vera húsvanan. Fljótlega eftir afhendingu hafi þó komið í ljós að hundurinn var ekki húsvanur og sýndi strax merki um mikla taugaveiklun. Sóknaraðili, sem kveðst vera vanur hundaeigandi, hafi veitt hundinum næga útivist, athygli og umhyggju, en hundurinn hafi engu að síður sýnt árásarhegðun, verið mjög taugaveiklaður og gelt mikið.

Sóknaraðili hafi haft samband við varnaraðila 5. nóvember 2023 og upplýst þá um að hundurinn væri haldinn galla og óskað eftir að fá að skila honum. Hún vísar til þess að hafa leitað til hundabjálfa sem taldi að ekki væri raunhæft að ráða bót á vandanum. Þann 4. desember 2023 hafi sóknaraðili ítrekað kröfu sína um að fá

nýjan hund eða endurgreiðslu kaupverðs. Sama krafa hafi verið sett fram aftur í janúar 2024 og 11. febrúar sama ár. Þann 14. febrúar 2024 hafi maður á vegum varnaraðila sótt hundinn, en kaupverðið var ekki endurgreitt. Sóknaraðila var tjáð að ekkert got væri fyrirsjáanlegt á næstunni. Að sögn sóknaraðila hafði hundurinn ítrekað bitið eiginmann hennar áður en honum var skilað. Um átta vikum eftir skil hundsins hafi dóttir sóknaraðila séð auglýsingu varnaraðila á Facebook þar sem hvolpar af sömu tegund voru boðnir til sölu, en auglýsingin hafi ekki verið aðgengileg sóknaraðila sjálfri. Þann 27. maí 2024 hafi lögmaður sóknaraðila sent varnaraðilum bréf þar sem krafist var endurgreiðslu vegna galla á hinum keypta hundi.

Sóknaraðili telur að ákvæði í kaupsamningi um að hvolpi megi skila til ræktanda án endurgjalds eigi ekki við í þessu tilviki, þar sem það ákvæði taki til óviðráðalegra aðstæðna hjá kaupanda. Hér hafi hins vegar verið um að ræða galla á hundinum sjálfum. Sóknaraðili bendir á að ef varnaraðilar hefðu upplýst um hegðun hundsins hefði hún ekki ráðist í kaupin, enda hafi meginástæðan fyrir ákvörðun hennar verið að hundurinn væri húsvanur.

IV

Lagaumhverfi

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. Í 1. mgr. 16. gr. segir að neytendur geti óskað eftir úrskurði kærunefndar vöru- og þjónustukaupa vegna ágreinings sem rís af sölu- eða þjónustusamningi.

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.

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. 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.

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 kaupnum 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.

V

Niðurstaða

Varnaraðili hefur ekki látið málið til sín taka fyrir nefndinni og verður því byggt á þeim gögnum og upplýsingum sem stafa frá sóknaraðila.

Sóknaraðili keypti hund af tegundinni [...] af varnaraðila þann 29. október 2023 fyrir 380.000 krónur. Hundurinn var þá rúmlega eins árs gamall. Sóknaraðili kveður varnaraðila hafa fullyrt við kaupin að hundurinn væri húsvanur.

Sóknaraðili og varnaraðilar eru einstaklingar. Af gögnum málsins verður þó ráðið að sóknaraðili hafi fest kaup á hundinum sem heimilishundi og að varnaraðilar hafi selt fleiri hvolpa en þann sem deilt er um í máli þessu. Kaupverð hvolpsins var að fjárhæð 380.000 krónur. Með hliðsjón af gögnum málsins verður ekki annað séð en að um sölu í atvinnuskyni hafi verið að ræða í skilningi laga nr. 81/2019. Um kaupin gilda ákvæði laga nr. 48/2003 um neytendakaup, enda verður að telja að varnaraðili hafi atvinnu af sölunni í skilningi laganna, sbr. 2. mgr. 1. gr. nkpl.

Um viku eftir afhendingu hundsins, þann 5. nóvember 2023, hafði sóknaraðili samband við varnaraðila og greindi frá því að fjölskyldan ætti í vandræðum með hundinn þar sem hann reyndist ekki húsvanur þrátt fyrir aldur. Í sama samtali tjáði sóknaraðili að hún vildi skila hundinum aftur. Sóknaraðili hafði ítrekað samband í kjölfarið en varnaraðili kvaðst ekki kannast við þessa hegðun hundsins og vísaði sóknaraðila til tiltekins hundapjálfara. Í byrjun desember 2023 hafði sóknaraðili á ný samband við varnaraðila. Hún upplýsti þá að vandamálin hefðu haldið áfram, meðal annars að hundurinn hefði bitið eiginmann hennar og ítrekað ráðist á annan hund á heimilinu. Sóknaraðili ítrekaði ósk sína um að varnaraðili tæki hundinn til baka þar sem hún teldi hann taugaveiklaðan og ekki líða vel.

Þann 13. desember greindi sóknaraðili varnaraðila frá niðurstöðu hundapjálfara sem taldi litla von um að hundurinn gæti aðlagast. Sóknaraðili lýsti því að hundurinn væri hræddur, sýndi árásarhegðun og hefði neikvæð áhrif á heimilislífið. Hún taldi hundinum fyrir bestu að vera ekki áfram á heimilinu og óskaði eftir að fá að skila honum og fá í staðinn hvolp úr næsta goti eða endurgreiðslu kaupverðs. Í byrjun febrúar áréttaði sóknaraðili að hún hefði fylgt öllum ráðleggingum um meðferð hundsins en ástandið væri óbreytt. Hún lýsti því að hundurinn væri mjög taugaveiklaður og að málið væri fullreynt. Þann 11. febrúar ítrekaði sóknaraðili kröfu sína um að fá að skila hundinum og aftur þremur dögum síðar. Þann 14. febrúar tilkynnti varnaraðili að faðir hennar myndi sækja hundinn. Í kjölfarið upplýsti varnaraðili sóknaraðila um að ekkert got væri fyrirsjáanlegt og því ekki unnt að afhenda nýjan hvolp. Sóknaraðili hefur lagt fram skjáskot sem sýnir auglýsingu á hvolpi úr goti varnaraðila í lok mars 2024. Varnaraðili hefur ekki fallist á afhendingu nýs hvolps eða endurgreiðslu á kaupverði hundsins.

Sóknaraðili hefur vísað til þess að hundurinn, sem hún fékk afhendan frá varnaraðila, hafi ekki verið húsvanur líkt og varnaraðilar hafi fullyrt um. Hundurinn hafi verið mjög taugaveiklaður, gert þarfir sínar inni, bitið heimilisfólk og verið grimmur við annan heimilishund. Sóknaraðili hefur vísað til þess að hún sé von

hundum, hafi gert allt sem í hennar valdi stóð til að breyta hegðun hundsins sem og að leita ráða hjá hundapjálfa. Sóknaraðili kveðst ekki hafa keypt hundinn ef hún hefði verið upplýst um hegðun hans. Sóknaraðili telur að hvolpurinn hafi verið haldinn galla við kaupin og krefst endurgreiðslu á kaupverði.

Kærunefndin bendir á að ekki liggja fyrir nein skrifleg samskipti aðila um eiginleika hundsins fyrir kaupin. Þá er heldur ekki að finna lýsingu á hundinum í kaupsamningi aðila. Sóknaraðili hefur þó vísað til þess að varnaraðilar hafi upplýst að hundurinn væri húsvanur og hafi það ráðið úrslitum um ákvörðun hennar til kaupa. Varnaraðili hefur ekki komið að andsvörum eða mótmælt þessari fullyrðingu sóknaraðila og verður því byggt á henni í málinu. Þá verður einnig að líta til þess að hundurinn var um eins árs gamall við kaupin. Sóknaraðili hafði samband við varnaraðila strax um viku eftir afhendingu hundsins og lýsti áhyggjum af hegðun hans. Sóknaraðili er vanur hundaeigandi og hefur vísað til þess að hafa veitt hundinum viðeigandi umönnun og aðstæður. Þá liggur fyrir að sóknaraðili leitaði ráða hjá hundapjálfa vegna hegðunar hundsins.

Með vísan til alls framangreinds telur kærunefndin að hundurinn hafi ekki svarað til þeirra upplýsinga sem seljandi gaf við kaupin né haft þá eiginleika sem sóknaraðili mátti vænta miðað við aldur dýrsins og fullyrðingar varnaraðila. Þá liggur fyrir að varnaraðili tók við hundinum þann 14. febrúar 2024 eftir ítrekaðar kvartanir sóknaraðila og skýra kröfu um að fá að skila hundinum. Með þeirri athöfn telur kærunefndin að varnaraðili hafi viðurkennt skil á hundinum og riftun kaupanna. Varnaraðili hefur ekki endurgreitt sóknaraðila kaupverð hundsins og hefur vísað til ákvæðis í kaupsamningi sem heimilar seljanda að taka við hundi án endurgreiðslu vegna óviðráðanlegra aðstæðna kaupanda. Kærunefndin bendir á að ástæða þess að hundinum var skilað voru ekki persónulegar aðstæður sóknaraðila heldur vegna vandamála tengdum hundinum. Þá bendir kærunefndin á að ekki er heimilt að semja um eða bera fyrir sig kjör sem eru neytanda óhagstæðari en leiðir af lögum um neytendakaup, sbr. 3. gr. nkpl.

Með vísan til ofangreinds og viðtöku varnaraðila á hundinum og þess að varnaraðili hafi ekki orðið við kröfu sóknaraðila um nýja afhendingu þá lítur kærunefndin svo á að varnaraðila beri skylda til að endurgreiða sóknaraðila kaupverð hundsins, 380.000 krónur. Breytir ákvæði í samningi aðila því ekki, sbr. ofangreind umfjöllun.

Sóknaraðili gerir kröfu um dráttarvexti skv. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 38/2001 frá 27. júní 2024 til greiðsludags. Krafan ber dráttarvexti frá og með þeim degi þegar liðinn er mánuður frá því að kröfuhafi sannanlega krafði skuldara með réttu um greiðslu, sbr. 3. mgr. 5. gr. laga nr. 38/2001. Sóknaraðili gerði kröfu um endurgreiðslu þann 27. maí 2024 og reiknast dráttarvextir því frá 27. júní sama ár, eins og nánar greinir í úrskurðarorði.

Í kvörtun sinni óskar sóknaraðili eftir að látið verði upp álit á skaðabótaskyldu varnaraðila. Samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála er hlutverk kærunefndar vöru- og þjónustukaupa að úrskurða í ágreiningi sem rís af sölu- eða þjónustusamningi. Kærunefndin tekur til meðferðar einkaréttarlegan ágreining en ekki beiðnir um almenna álitsgjöf. Sóknaraðili hefur ekki gert afmarkaða kröfu um greiðslu tiltekinnar fjárhæðar eða lagt fram gögn sem sýna fram á tjón sem varnaraðilar hafa valdið með skaðabótaskyldri háttsemi sinni. Með vísan til framangreinds er ekki unnt að taka til meðferðar kröfu sóknaraðila um almennt álit á skaðabótaskyldu varnaraðila í málinu.

Loks gerir sóknaraðili kröfu um að varnaraðila verði gert að greiða kostnað við að senda inn kvörtun til nefndarinnar. Í lögum nr. 81/2019 er ekki að finna ákvæði sem heimilar kæruneftinni að fallast á kröfu um greiðslu málskotsgjalds úr hendi varnaraðila, auk þess sem sóknaraðili fær það endurgreitt í ljósi niðurstöðu málsins.

Úrskurðarorð

Varnaraðilar, Y og Z, skulu greiða sóknaraðila, X, 380.000 krónur ásamt dráttarvöxtum samkvæmt 1. mgr. 6. gr. laga nr. 38/2001 frá 27. júní 2024 og til greiðsludags.

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt sóknaraðila samkvæmt a. lið 2. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa.

Varnaraðila ber að greiða málskostnaðargjald að fjárhæð 15.000 krónur með vísan til 4. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson