

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 28. janúar 2022 í máli nr. 73/2021

Kæruneftndina skipa í þessu máli Ívar Halldórsson lögfræðingur, Jón Rúnar Pálsson lögmaður og Víðir Smári Petersen dósent.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 18. ágúst 2021 barst kæruneftnd 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 efni samning milli málsaðila um kaup á verkfærasetti. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað eða vísað frá kæruneftndinni eftir atvikum.

II

Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með bréfi, dags. 11. ágúst 2021, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa. Andsvör varnaraðila bárust til nefndarinnar þann 23. ágúst 2021. Athugasemdir bárust frá sóknaraðila þann 30. ágúst 2021. Frekari athugasemdir bárust frá varnaraðila 7. september 2021. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila og varnaraðila, staðfesting á kaupum þeim sem deilt er um í málinu, mynd af verkfærasettinu og verðlagningu í verslun varnaraðila, minnisblað frá Samtökum verslunar og þjónustu um þau viðskipti sem um ræðir, afrit af tölvupósti frá Neytendasamtökunum til sóknaraðila, afrit af tölvupóstum frá sóknaraðila til varnaraðila, úrskurður áfrýjunarneftndar neytendamála í máli nr. 11/2009, samanburður varnaraðila á kaupverði stakra verkfæra, svo og mynd af verðlagningu verkfærasettsins í vefverslun varnaraðila.

Með bréfi, dags. 1. október 2021, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kæruneftndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili festi kaup á verkfærasetti á heimasíðu varnaraðila þann 23. júlí árið 2021. Greiddi sóknaraðili 21.995 krónur fyrir verkfærasettið sem var af gerðinni Bosch og samanstóð af fimm rafmagnsverkfærum, þ.e. borvél, herslúvél, brothamri, slípirokki og hjólsög. Auk þess var í verkfærasettinu að finna vinnuljós, rafhlöður og hraðhleðslutæki í tösku. Skömmu eftir kaupin var sóknaraðila tilkynnt af hálfu varnaraðila að verðlagning verkfærasettsins hafi verið röng á heimasíðu varnaraðila og einnig í versluninni. Hafi uppgefið verð fyrir mistök numið aðeins um 10% af útsöluvirði verkfærasettsins og átti verðið að vera að fjárhæð 219.995 krónur. Kvaðst varnaraðili ætla að endurgreiða sóknaraðila vegna mistakanna. Sóknaraðili hafnaði því að fá endurgreitt og krafðist þess að kaupin yrðu efnd af hálfu varnaraðila. Varnaraðili endurgreiddi hins vegar kaupverðið til sóknaraðila þann 27. júlí 2021.

Sóknaraðili krefst þess að kaupin verði efnd með greiðslu að fjárhæð 21.995 krónur líkt og samið hafi verið um og að varnaraðila verði gert að afhenda sér verkfærasettið. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað eða vísað frá eftir atvikum.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili bendir á að hann hafi keypt verkfærasettið í vefverslun varnaraðila og samningur hafi komist á um kaupin fyrir 21.995 krónur. Uppgefið verð hafi verið það sama í verslun varnaraðila og í vefverslun. Sóknaraðili telur að varnaraðili geti ekki borið fyrir sig að hugbúnaðarvilla hafi valdið rangri verðmerkingu. Bendir sóknaraðili á ákvæði í viðskiptaskilmálum varnaraðila þar sem segir að vara sé eign varnaraðila „þar til kaupverð hefur verið að fullu greitt“. Þar sem sóknaraðili hafi greitt kaupverðið að fullu sé verkfærasettið í hans eigu. Þá segi einnig í skilmálunum: „Pöntun er bindandi þegar hún er skráð á netþjón seljanda. Það gerist þegar kaupandi hefur staðfest pöntun í skrefi. 3. Seljandi er einnig bundinn til að afgreiða pöntun kaupanda svo lengi sem hún er í samræmi við vöruúrval og verðlagningu. Allar pantanir þar sem grunur um að brögð séu í tafla og/eða þar sem hugbúnaðargalli hefur áhrif eru afturkallaðar.“ Sóknaraðili bendir einnig á umfjöllun á heimasíðu Neytendastofu og reglur nr. 536/2011 þar sem segir: „Almenna reglan er því sú að verslanir skulu selja vöru og þjónustu á því verði sem verðmerkt er líka þó um mistök sé að ræða. Þetta gildir þó ekki ef sjá má, eða það ætti að sjást, að um mistök sé að ræða.“ Sóknaraðili kveðst ekki hafa séð nein merki þess að um mistök hafi verið að ræða við verðlagningu verkfærasettsins. Enda hafi almennur neytandi ekki sérstaka þekkingu á verðlagningu á verkfærum til að geta metið hvort verð sé óeðlilega lágt. Vísar sóknaraðili einnig til úrskurðar frá áfrýjunarnefnd neytendamála í máli nr. 11/2009.

3.2. Andsvör varnaraðila

Varnaraðili tekur fram að ákvæði reglna nr. 536/2011 byggji á ólögfestum meginreglum laga samkvæmt athugasemdum við reglurnar. Telur varnaraðili að um sé að ræða skírskotun til meginreglna samninga- og kröfuréttar, þar á meðal grundvallaregluna um að samninga skuli halda og efna samkvæmt efni þeirra. Bendir varnaraðili á að meginreglan um tillitsskyldu aðila í gagnkvæmu samningssambandi sé einnig meginregla og reglan um rangar forsendur. Reglunni til fyllingar telur varnaraðili að líta megi til 1. mgr. 32. gr. samningalaga nr. 7/1936. Telur varnaraðili að efni 2. másl. 5. mgr. 3. gr. reglnanna um mistök endurspegli framangreint ákvæði og að reglan um rangar forsendur liggi þar að baki. Í athugasemdum við ákvæðið í frumvarpi til laganna segi m.a.: „Það er ekki rétt að láta þann, sem yfirlýsinguna gaf, bera ábyrgð á öllu því ósamræmi, sem vera kann milli þess, sem hann vildi lýsa yfir, og þess, sem gagnaðili heldur að hann vilji lýsa yfir eftir hljóðan yfirlýsingarinnar, eins og hún er, þegar hún kemur til hans.“ Telur varnaraðili ljóst að væntingar um skuldbindingargildi samnings verði almennt að geta talist raunhæfar með hliðsjón af atvikum öllum. Vísar varnaraðili til dansks dóms Ufr. 1985, bls 877, þar sem kaupendur kröfðust afhendingu sjónvarpstækja á þeim grundvelli að verðmerking þeirra hafi verið villandi, en þeim hafði verið komið fyrir í búðarglugga. Var í málinu m.a. litið til þess að seljandi upplýsti við fyrsta tækifæri um mistökin og var talið að myndataka kaupenda af verðmerkingu tækjanna bæri ekki með sér að þeir hefðu verið í góðri trú um að verðlagningin hefði verið rétt. Kröfunni var því hafnað.

Varnaraðili segir liggja fyrir að verðmerking verkfærasettsins hafi verið verðmerkt líkt og sóknaraðili bendir á fyrir mistök. Söluverð varnaraðila er skráð með miðlægum hætti og birtist sama skráða verð í vefverslun og í öllum verslunum varnaraðila. Hafi starfsmaður varnaraðila upplýst sunnudaginn 25. júlí 2021 að villa hefði komið upp á vefsíðunni þá um helgina, lagðar hefðu verið fram 18 pantanir fyrir verkfærasett sem ætti að vera verðmerkt á 219.995 krónur en hefði verið verðmerkt á 21.995 krónur. Í ljós hafi komið að villa hefði orðið í innlestri, verðlagningarhermir hefði verið notaður til að prófa innlestur en engin villa komið upp við prófunina. Þá kom jafnframt fram að hugsanleg skýring á villunni væri sú að færsla verðupplýsinga úr töflureikni hefði verið gerð án sniðbreytingar og þar með hefði verðið verið lesið inn með röngum hætti. Á þessum tímamarki lá fyrir að villan virtist stafa af mannlegum mistökum. Er það hins vegar haldföst afstaða varnaraðila að fjárhæð hins merкта útsöluverðs

hafi verið svo áberandi lág að sóknaraðili hafi augljóslega mátt gera sér grein fyrir því að mistök hafi verið gerð við verðmerkingu. Þá bendir varnaraðili á að í skilmálum vefverslunarinnar segi m.a.: „Seljandi veitir upplýsingar um vörur eftir bestu vitund hverju sinni. Seljandi birtir allar upplýsingar með fyrirvara um bilanir, vírusa, prent-, birtingar- og innsláttarvillur í texta, verðum og myndum.“ Telur varnaraðili að þessi fyrirvari sé í samræmi við 2. másl. 5. mgr. 3. gr. reglna nr. 536/2011 þar sem skírskotað er til mistaka.

Bendir varnaraðili á að þessi mistök hefðu getað haft verulega afdrifaríkar afleiðingar fyrir varnaraðila. Heildarsöluverð þeirra 20 eintaka af verkfærasettinu sem voru pantaðar á röngu verði var alls 439.900 krónur. Hefðu vörurnar hins vegar selst á réttu verði hefði heildarsöluverðið numið 4.399.990 krónum. Hið rangt skráða verð nam því einum tíunda af rétta verði. Að mati varnaraðila er því augljóst að mistökin hefðu getað valdið verulegu fjártjóni. Telur varnaraðili ljóst að mistökin hafi verið það alvarleg að þau líkist með engum hætti skekkju sem eðlilegt væri að kaupandi njóti góðs af. Bendir varnaraðili einnig á að flest þeirra verkfæra sem voru innifalin í verkfærasettinu hafi verið til sölu hvert og eitt í verslun varnaraðila. Kaup á þeim stökum hefði numið a.m.k. 312.870 krónum. Hvert og eitt verkfæranna sé til sölu á herra verði en hið uppgefna verð fyrir verkfærasettið í heild. Af því leiðir að mati varnaraðila að sóknaraðili gat í engu falli vænst þess að röng verðmerking söluvörunnar væri rétt. Sóknaraðili hafi ekki gert reka að því að kalla eftir upplýsingum frá varnaraðila hvort verðmerkingin væri rétt.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Sóknaraðili bendir á að neytandi megi alla jafna hafa væntingar til þess að fá vöru afhenta á því verði sem hún er verðmerkt á. Réttmætar væntingar séu jafnframt stór hluti af því mati hvort samningsaðili hafi verið í góðri trú við kaupin, sem að meginstefnu er metin á þeim tímavarki þegar loforð eða bindandi tilboð komst til vitundar samningsaðila. Væri það við þessar aðstæður alla jafna þegar verðmerking kemst til vitundar kaupandans. Þá bendir sóknaraðili á að það sé á ábyrgð seljanda að verðmerkja vöru með réttum hætti og beri hann almennt hallann af rangri verðmerkingu. Orðalag reglnanna um mistök virðist að mati sóknaraðila gera meiri kröfur til þess að það fari ekki á milli mála að neytandi vissi eða mátti vita um mistökin. Sóknaraðili telur að ákvæðið vísi til grundvallarreglu samningaréttar um að samninga beri að halda.

Sóknaraðili bendir á að ógildingarástæðan rangar forsendur teljist ekki til meginreglna samningaréttar líkt og varnaraðili haldi fram heldur hið gagnstæða. Um undantekningu sé að ræða frá meginreglu samningaréttar um skuldbindingargildi samninga sem beri að skýra þröngt.

Sóknaraðili telur að hinn tilvísaði dómur varnaraðila frá Hæstarétti Danmerkur hafi ekki þýðingu fyrir úrlausn máls þessa þar sem ekki hafi verið nokkur vafi á verðmerkingu verkfærasettsins og að verðið ætti við um kaup á einu slíku setti. Í hinni dönsku verslun hafi öll önnur sjónvarpstæki verið merkt á sérstöku tilboðsverði sem var rétt. Kaupendurnir hafi því getað séð það strax við skoðun á tækjunum í versluninni að misræmi væri í verðlagningu. Þrátt fyrir það hafi undirréttur komist að þeirri niðurstöðu að skuldbindingargildi samninga ætti við og var dómur Hæstaréttar klofinn. Telur sóknaraðili að mörgu leyti skiljanlegt að það megi ætlast til að neytandi sem skoðar sjónvarp í verslun og sér mismunandi verðmerkingar, annars vegar sérstakt tilboðsverð á þeim flestum og hins vegar ólíka merkingu á örfáum öðrum, gangi úr skugga um réttmæti verðupplýsinganna. Það sama eigi ekki við um þær kröfur sem varnaraðili virðist gera til neytenda í greinargerð sinni, að neytandi eigi að kynna sér innihald söluvörunnar, kanna verð hvernar vöru og stemma verðið af við verðlagningu á öðrum vörum í versluninni. Eigi neytandi í kjölfarið að átta sig á því að hið sérstaka útsöluverð hljóti að vera rangt af því það er svo hagstætt. Telur sóknaraðili að ekki eigi að gera þær kröfur til almenns neytanda að hann viti eða megi vita um slík mistök. Þá beri seljanda samkvæmt 5. mgr. 3. gr. reglnanna ábyrgð á mistökum við verðlagningu. Eigi meginregla samningaréttar um skuldbindingargildi samninga við í málinu sem og meginregla neytendaréttar um að vafa skuli

túlka neytanda í vil. Sóknaraðili bendir á að í 2. málslið 5. mgr. 5. gr. reglnanna sé að finna mjög matskennda undanþágu frá meginreglu samningaréttar um skuldbindingargildi samninga og að ekkert bendi til þess í málinu að sóknaraðili hafi vitað eða mátt vita um mistökin nema ef undanþáguákvæðið sé túlkað með svo ströngum hætti að öllum neytendum beri sú skylda að gera verðsamanburð, kynna sér verð og jafnvel heildsöluverð vara á tilboði til að geta öðlast réttmætar væntingar og gengið að samningi um kaup á henni. Myndi það fela í sér breytingu á gildandi reglum samningaréttar, m.a. því sem felst í svokallaðri traustkenningu, þ.e. að móttakandi tilboðs geti treyst því að það sé rétt og með samþykki þess leitt til samnings milli aðila. Neytendur eigi alla jafna að geta treyst þeirri verðmerkingu sem er á vöru eða þjónustu.

Sóknaraðili bendir á að samkvæmt orðalagi í úrskurði áfrýjunarnefndar neytendamála nr. 11/2009 þurfi mistök að vera algjörlega augljós og ótvírætt að neytandi vissi eða mátti með fremur einföldum hætti vita að mistök hefðu verið gerð. Málið varðaði kaup á pakkaferð og var bent á að þegar umræddur kaupandi sló inn ákveðnar forsendur á ferð, voru verð þeirrar ferðar eingöngu sýnileg. Að mati sóknaraðila á hið sama við í máli þessu. Einnig taldi nefndin hafa áhrif að pakkaferðin var merkt sérstaklega sem tilboðsferð þó það hafi ekki verið raunin. Tekur sóknaraðili fram að verkfærasettið hafi einnig verið merkt á tilboði, þar sem strikað er yfir verð sem sóknaraðili taldi hafa verið upprunalegt verð, þ.e. 219.995 krónur, og hið nýja tilboðsverð var sagt 21.995 krónur. Í huga sóknaraðila hafi tilboð þá merkingu að vara sé á góðu verði. Sóknaraðila hafi ekki mátt vera ljóst að þarna hlyti að vera um kerfisvillu að ræða á verðlagningu í vefverslun og í verslunum varnaraðila.

Krafa sóknaraðila um efndir samningsins byggir á 5. mgr. 3. gr. reglna um verðmerkingar og einingarverð við sölu á vörum nr. 536/2011, meginreglum samninga- og kröfuréttar sem og meginreglu neytendaréttar. Þær undantekningar sem varnaraðili byggir á telur sóknaraðili að skýra verði þröngt. Þá hafi ekkert komið fram sem sýni að sóknaraðili hafi verið í vondri trú þegar kaupin fóru fram. Hljóti sönnunarbyrði þess efnis að hvíla á varnaraðila og ætti að vera áskilnaður að hafið sé yfir allan vafa að kaupandi hafi verið í vondri trú til að víkja frá meginreglu íslensks réttar um skuldbindingargildi samninga.

3.4. Athugasemdir varnaraðila

Í athugasemdum sínum bendir varnaraðili á hann geti ekki fallist á að mat á réttmætum væntingum kaupanda ráðist aðeins af verðmerkingunni sem slíkri án tillits til annarra atvika og kringumstæðna. Telur varnaraðila að ákvæði 2. másl. 5. mgr. 3. gr. reglna nr. 536/2011 beri með sér að þegar sérstaklega eigi við þurfi að leggja heildstætt mat á atvik og kringumstæður. Í þessu samhengi bendir varnaraðili á þær skýringar sem er að finna við 38. gr. frumvarps til laga nr. 7/1936.

Áréttar varnaraðili að pöntunin var lögð fram föstudaginn 23. júlí 2021 og mánudaginn þar á eftir, þann 26. júlí, var haft samband við sóknaraðila og honum tilkynnt að mistök hefðu orðið. Telur varnaraðili að hann hafi brugðist við mistökunum innan þess ramma sem hljóti að liggja til grundvallar reglna nr. 536/2011. Með hliðsjón af hefðbundnum verslunarháttum hljóti mat á væntingum neytanda að fara eftir aðstæðum öllum. Verði þar á meðal að taka ákveðið tillit til þess að seljanda gefist færi á að upplýsa neytanda um mistök við verðmerkingu. Einnig hljóti að þurfa að skoða inntakið með tilliti til nútímaverslunarhátta, þar á meðal mistaka sem geta komið upp við miðlæga verðmerkingu á söluvörum. Afstaða varnaraðila er því sú að við mat á væntingum neytanda verði að horfa víðar en til þess tíma er hann horfir á verðmerkingu söluvöru í vefverslun. Þegar atvikum er háttað eins og kveðið er á um í 2. másl. 5. mgr. 3. gr. reglna nr. 536/2011 hljóti væntingarnar að mótast af heildarsamhengi kaupanna og jafnframt af viðbrögðum seljanda sem kemur leiðréttingu á framfæri.

Varnaraðili mótmælir þeirri fullyrðingu sóknaraðila að reglan um rangar forsendur geti ekki talist til meginreglna samningaréttar. Þrátt fyrir að almennt sé fjallað um ógildingarreglur samningalaga sem undantekningar frá meginreglunni um að samninga skuldi halda, og þær því

jafnan skýrðar með þröngum hætti, getur það að mati varnaraðila ekki útilokað að reglan um rangar forsendur hafi nokkurt vægi við mat á ákvæði 5. mgr. 3. gr. reglna nr. 536/2011. Endurspeglis efni 2. málslíðar reglnanna við efni reglunnar um rangar forsendur og er reglan órjúfanlegur þáttur við mat á gagnkvæmi og tillitsskyldu aðila í samningssambandi.

Varnaraðili bendir á að sóknaraðili haldi því fram að ekki megi gera þær kröfur til neytenda að þeir kynni sér innihald söluvöru og stemmi af við verð annarra söluvara í verslun. Haldi sóknaraðili því þar með fram að neytendur eigi ekki að gera verðsamanburð. Varnaraðili bendir á að ákvarðanataka um verðlagningu og markaðssetningu helgist af vitneskju um að neytendur geri svo sannarlega verðsamanburð og einnig gæðasamanburð. Telur varnaraðili að hið minnsta megi gera ráð fyrir því að neytendur hafi hugmynd um það hvort verðmerking söluvöru geti talist eðlileg. Telur varnaraðili að fordæmisgildi áður tilvísaðs dóms frá Hæstarétti Danmerkur hljóti að taka mið af nútímaaðstæðum og ekki sé hægt að horfa á forsendur og niðurstöðu hans með þeim hætti að einvörðungu þær verðmerkingar sem við blasa innan sjónsviðs neytanda á þeim stað sem hann er á ráði niðurstöðu um þær væntingar sem þeir mega gera sér. Hafi sóknaraðili mátt átta sig á hinni röngu verðlagningu þar sem uppgengið verð var svo langt frá eðlilegu verði að það nam aðeins 1/10 af ætluðu söluverði. Mistök geti hins vegar átt sér stað líkt og í þessu máli og engin leið er til að útrýma þeim algerlega. Endurspeglast sá veruleiki að mati varnaraðila í ákvæði 2. málsl. 5. mgr. 3. gr. reglna nr. 536/2011 og því verður ákvæðið að hafa þýðingu við slíkar aðstæður. Að mati varnaraðila snýr deilan í máli þessu fyrst og fremst að því hvar mörkin liggja, þ.e. hve langt frá rangri verðmerkingu þarf að fara til að komast að þeirri niðurstöðu að mistök geti ekki talist augljós. Þegar að niðurstöðu matsins kemur verður að mati varnaraðila að horfa til atvika og aðstæðna í máli sóknaraðila. Er það haldföst afstaða varnaraðila að heildarmatið eigi að leiða til þeirrar niðurstöðu að atvik málsins falli undir efni 2. málsl. 5. mgr. 3. gr. reglna nr. 536/2011 þegar litið hefur verið til þess hvaða væntingar sóknaraðili mátti gera sér undir kringumstæðum þar sem mistök höfðu átt sér stað við verðmerkingu og hið ranga verð nam 1/10 af eðlilegu söluverði. Varnaraðili hafnar þeirri ströngu túlkun sóknaraðila að mistök þurfi að vera algjörlega augljós og ótvírætt að neytandi vissi eða mátti með fremur einföldum hætti vita að mistök hefðu verið gerð.

Varnaraðili tekur fram að vegna þess að mistökin voru gerð við verðmerkingu hafi söluvaran sjálfkrafa fengið merkinguna tilboðsverð þar sem sölukerfi varnaraðila gefi vörum sem taki verðlækkunum að tilteknu marki sjálfkrafa tilboðsmerkingu í vefverslun. Varnaraðili bendir þó á að mesti afsláttur sé veittur á útsöluvörum og geti hann verið allt að 20% til 50% af upprunalegu verði. Söluvaran í málinu fellur að sögn varnaraðila í flokk fagmannaverkfæra og séu engin dæmi um það síðustu fimm ár að hærri afsláttur en 25% hafi verið veittur af slíkum vörum í verslun varnaraðila. Kveðst varnaraðili ekki þekkja dæmi um að verðlækkun samkeppnisaðila hafi numið svo stórum hluta upprunalegs verðs. Þá var um nýja vöru að ræða sem hefði þar af leiðandi ekki verið sett á tilboð í ljósi birgðastöðu, sem hafi ekki gefið mikið tilefni til verðlækkunar. Varnaraðili tekur einnig fram, í ljósi athugasemda sóknaraðila, að hann telji að ákvæði 2. málsl. 5. mgr. 3. gr. reglna nr. 536/2011 geri enga kröfu um að ástæða mistaka hafi mátt vera neytanda ljós heldur aðeins að honum megi vera ljóst að mistök hafi átt sér stað óháð því hvornig þau gerðust. Eins og fram hefur komið telur varnaraðili að verðmerkingin sem nam 1/10 af eðlilegu verði hafi borið skýr merki um að mistök hafi orðið við verðmerkingu

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.

Sóknaraðili festi kaup á verkfærasetti af gerðinni Bosch í vefverslun varnaraðila föstudaginn 23. júlí 2021 fyrir 21.995 krónur. Verkfærasettið samanstóð af fimm rafmagnsverkfærum, þ.e. borvél, herslúvél, brothamri, slípirokki og hjólsög. Auk þess var í verkfærasettinu að finna vinnuljós, rafhlöður og hraðhleðslutæki ásamt tösku. Þremur dögum síðar, mánudaginn 26. júlí 2021, var sóknaraðila tilkynnt um að mistök hafi verið gerð við verðlagningu verkfærasettsins. Hafi rétt verð verið 219.995 krónur en fyrir mistök hafi skráð verð verið sagt 21.995 krónur. Sóknaraðili krafðist þess að kaupin yrðu efnd en varnaraðili endurgreiddi kaupverðið til sóknaraðila degi síðar, þrátt fyrir mótmæli af hálfu sóknaraðila. Sóknaraðili krefst þess að kaupin verði efnd í samræmi við samning málsaðila. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað eða að málinu verði vísað frá eftir atvikum. Kærunefndin telur ekkert liggja fyrir í málinu sem leiði til þess að vísa beri kröfu sóknaraðila frá, sbr. ákvæði 14. gr. laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála eða 5. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Verður krafa sóknaraðila því tekin til efnislegrar meðferðar.

Um viðskipti sóknaraðila og varnaraðila gilda lög nr. 16/2016 um neytendasamninga, svo og almennar reglur kröfu- og samningaréttar. Samningur aðila er fjarsölusamningur í skilningi laga nr. 16/2016 um neytendasamninga (nsl.). Ákvæði 5. gr. laganna fjallar um þær upplýsingar sem neytandi á rétt á, innan hæfilegs frests, áður en fjarsölusamningur er gerður, þar á meðal um heildarverð vöru eða þjónustu [...], sbr. d. liður 1. mgr. lagaákvæðisins. Þessar upplýsingar eiga að vera óaðskiljanlegur hluti fjarsölusamningsins samkvæmt 1. mgr. 6. gr. nsl. og ber seljandi sönnunarbyrðina fyrir því að farið sé að kröfum laganna um upplýsingagjöf.

Meginregla samningaréttar er sú að gerða samninga beri að halda. Í því felst að samningsaðilum ber að efna gerða samninga samkvæmt efni sínu. Inntak reglunnar nær einnig til þess hluta samnings er varðar umsamið kaupverð. Í III. kafla laga nr. 7/1936, um samningsgerð, umboð og ógilda löggerninga (sml), er að finna undantekningar frá meginreglu samningaréttar um skuldbindingargildi samninga. Í 1. mgr. 32. gr. sml. segir að löggerningur, sem vegna misritunar eða annarra mistaka af hálfu þess er gerði hann hefur orðið annars efnis en til var ætlast, er ekki skuldbindandi fyrir þann sem gerði hann ef sá maður, sem löggerningnum var beint til, vissi eða mátti vita að mistök hefðu átt sér stað. Í ákvæðinu felst að jafnvel þó mistök verði við gerð löggernings sé hann almennt skuldbindandi þegar löggerningsmóttakandi er í góðri trú um efni hans. Það á þó ekki við ef löggerningsmóttakandi vissi eða mátti vita um mistök eða misritun af hálfu löggerningsgjafa. Litið er til þess sem löggerningsmóttakandi vissi eða mátti vita um mistökin sjálf, en löggerningsmóttakanda þarf ekki að hafa verið kunnugt um það hvernig löggerningsgjafi ætlaði í raun að haga yfirlýsingu sinni.

Í 5. mgr. 3. gr. reglna nr. 536/2011 um verðmerkingar og einingarverð við sölu á vörum, sem settar voru af Neytendastofu með heimild í 17. og 18. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er mælt fyrir um skuldbindingargildi samnings gagnvart neytanda þegar mistök hafa orðið við verðmerkingu. Í ákvæðinu segir að fyrirtæki skuli „selja vöru á því verði sem verðmerkt er einnig þótt um mistök sé að ræða. Þetta á hins vegar ekki við ef kaupanda má vera ljóst að um mistök sé að ræða.“

Að mati kærunefndarinnar verður að leggja til grundvallar að mistök hafi verið gerð við miðlæga skráningu á umræddu verkfærasetti, þar sem það var skráð á um 10% af því verði sem átti að vera söluverð þess vegna innsláttarvillu starfsmanns. Í ljósi hins mikla verðmunar er sú skýring trúverðug að fimm tölustafir hafi verið slegnir inn í stað sex við verðlagninguna. Samkvæmt upplýsingum frá varnaraðila er samanlagt verð á stökum verkfærum í verkfærasettinu a.m.k. 312.870 krónur í vefverslun hans og er því verulegur munur á almennu verði verkfæranna og þess tilboðs sem sóknaraðili telur sig hafa gengið að.

Fyrir liggur að sóknaraðili hafði mætt í verslun varnaraðila og kynnt sér verðið á verkfærasettinu áður en hann festi kaup á því í vefverslun varnaraðila. Hefur sóknaraðili lagt

fram mynd af verðmerkingu í versluninni sjálfri þar sem uppgefið verð er að fjárhæð 21.995 krónur. Á sömu mynd má sjá að hið fyrra verð er sagt 19.995 krónur eða 2.000 krónum lægra en hið meinta tilboðsverð. Með hliðsjón af því hlaut sóknaraðila að vera ljóst að eitthvað var bogið við verðmerkinguna og í ljósi meginreglna kauparéttar um gagnkvæma tillitsskyldu sammingsaðila þar honum að kynna sér nánar hvað kynni að skýra hina sérstæðu verðlagningu. Bentu atvik við kaupin til þess að mistök hafi átt sér stað við verðlagningu verkfærasettsins og mátti sóknaraðila vera kunnugt um það, sér í lagi þar sem honum mátti einnig vera ljóst að um verulega lága verðlagningu var að ræða.

Í ljósi þeirra atvika sem áttu sér stað fyrir og við kaupin er fallist á það með varnaraðila að samningurinn hafi verið óskuldbindandi fyrir hann samkvæmt 1. mgr. 32. gr. sml., sbr. og einnig 2. mgr. 3. gr. reglna nr. 536/2011. Kröfu sóknaraðila er því hafnað.

Afgreiðsla málsins hefur tafist umfram þá 90 daga sem mælt er fyrir um í 2. mgr. 13. gr. laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála vegna mikilla anna hjá nefndinni. Beðist er velvirðingar á þeim tölum.

V Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Víðir Smári Petersen
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson