

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 28. maí 2025 í máli nr. 113/2024

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 29. ágúst 2024 barst kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings við fyrirtækið Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði honum 180.000 krónur auk vaxta. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með tölvubréfi þann 2. september 2024 var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar innan tveggja vikna í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa. Andsvör varnaraðila og athugasemdir sóknaraðila bárust til nefndarinnar þann 2. september 2024. Athugasemdir varnaraðila bárust 10. september 2024.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda beggja aðila, greiðslukvittanir sóknaraðila, afrit af skriflegum samskiptum milli aðila, afrit af skriflegum samskiptum sóknaraðila við starfsmann Félags Íslenskra bifreiðaeigenda, upplýsingar um ökutæki, myndir og skjáskot.

Með bréfi, dags. 19. maí 2025, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kæruneftndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili hafði samband við varnaraðila í gegnum vefsíðu varnaraðila þann 27. apríl 2024 og óskaði eftir því að kaupa notaða bílvél í bifreið sína, af gerðinni [...], árgerð 2005, frá varnaraðila. Í beiðni sem sóknaraðili sendi varnaraðila kom fram: „[...]“. Í svari varnaraðila kom m.a. fram að sóknaraðili gæti fengið vél [...], ekin 157.000 kílómetra, án „turbo og steering pump“ fyrir 150.000 krónur. Sóknaraðili greiddi varnaraðila 150.000 krónur með millifærslu þann 29. apríl 2024. Sóknaraðili greiddi 30.000 krónur til viðbótar til varnaraðila með millifærslu þann 8. maí 2024 eftir að í ljós kom að umrædd vél var ekki fánleg og önnur vél, sömu gerðar en með tilteknum aukahlutum eða „komplett“, því pöntuð í staðinn. Þann 28. maí 2024 hafði sóknaraðili samband við varnaraðila vegna aukahluta sem hann taldi vanta í vélina. Sóknaraðili hafði aftur samband þann 30. maí og upplýsti um að olíukælir væri skemmdur og að sprunga væri í olíupönnu. Í tölvupósti, dags. 19. júní 2024, fór sóknaraðili fram á riftun kaupanna og krafðist fullrar endurgreiðslu vegna þess að röng vél hafði verið afhent.

Að sögn sóknaraðila var vélinni skilað til varnaraðila þann 21. júní sama ár. Sóknaraðili hefur vísað til þess að vélin sem hafi verið afhent hafi verið [...] í stað [...] og því ekki passað í bifreið sóknaraðila. Þá hefur sóknaraðili jafnframt bent á að aukahluti hafi vantað í vélina auk þess sem skemmdir voru á henni, bæði í olíupönnu og kæli. Varnaraðili hafnaði beiðni sóknaraðila um endurgreiðslu þann 2. júlí 2024 og

hefur vísað til þess að pöntuð hafi verið vél í samræmi við beiðni sóknaraðila og að rétt vél, [...], hafi verið afhent. Að sögn varnaraðila hafi hann, eftir skoðun á bifreið sóknaraðila, komist að því að vélin í bifreiðinni hafi ekki verið í samræmi við þær upplýsingar sem sóknaraðili hafði gefið upp og pantað hafi verið eftir. Varnaraðili hefur vísað til þess að vél í bifreið varnaraðila hafi verið [...] 2.4/2.5T litra turbo en ekki 2.0T eins og hafi átt að vera í bifreiðinni. Varnaraðili telur sóknaraðila ekki eiga rétt á endurgreiðslu að öðru leyti en vegna skemmda á olíupönnu sem hafi brotnað í flutningi.

IV

Lagaumhverfi

Um samninga sem gerðir eru í fjarsölu, svo sem í gegnum heimasíðu seljanda eða með annarri fjarskiptaaðferð, gilda ákvæði laga nr. 16/2016 um neytendasamninga (nsl.). Lögin eru ófrávíkjanleg, sbr. 3. gr. laganna. Í 5. gr. nsl. er mælt fyrir um ítarlega upplýsingaskyldu seljanda fyrir gerð fjarsölusamnings. Samkvæmt 2. mgr. ákvæðisins skulu allar upplýsingar seljanda, sem mælt er fyrir um í a. til s. liðum 1. mgr. vera skýrar, greinargóðar og aðgengilegar neytanda. Þá skulu upplýsingarnar vera óaðskiljanlegur hluti fjarsölusamnings samkvæmt 1. mgr. 6. gr. nsl. Sönnunarbyrði fyrir því að farið sé að kröfum laganna um upplýsingagjöf hvílir á seljanda samkvæmt 2. mgr. 6. gr. nsl.

Neytandi hefur fjórtán daga frest til að falla frá fjarsölusamningi samkvæmt 1. mgr. 16. gr. og þarf ekki að tilgreina neina ástæðu fyrir ákvörðun sinni um að falla frá samningi, sbr. 2. mgr. 16. gr. nsl. Samkvæmt 1. mgr. 17. gr. nsl. rennur frestur til að falla frá samningi út fjórtán dögum eftir að gengið var frá samningi um kaup á þjónustu. Ef seljandi hefur ekki veitt neytanda upplýsingar um rétt til að falla frá samningi, í samræmi við ákvæði g. liðar 1. mgr. 5. gr. laganna, rennur réttur neytanda til að falla frá samningi út 12 mánuðum eftir að upphaflega frestinum lýkur, sbr. 3. mgr. 17. gr. nsl. Ef seljandi veitir neytanda upplýsingarnar innan tólf mánaða frá kaupum fellur niður réttur til að falla frá samningi fjórtán dögum eftir þann dag þegar neytandi fær upplýsingarnar.

Ef neytandi nýtir rétt sinn til að falla frá samningi leiðir það til þess að skuldbindingar samningsaðila falla niður samkvæmt 1. mgr. 20. gr. nsl. Ber seljanda að endurgreiða neytanda allar greiðslur sem hann hefur innt af hendi innan fjórtán daga frá því að honum var tilkynnt um ákvörðun neytandans, sbr. 1. mgr. 21. gr. laganna. Ef hluti þjónustunnar hefur verið inntur af hendi ber neytanda hins vegar að greiða hlutfall af heildarverði samningsins í samræmi við þá þjónustu sem hefur verið innt af hendi samkvæmt 1. mgr. 23. gr. nsl.

V

Niðurstaða

Sóknaraðili hafði samband við varnaraðila í gegnum vefsíðu varnaraðila og óskaði eftir að kaupa notaða vél í bifreið sína af varnaraðila þann 27. apríl 2024. Sóknaraðili greiddi 150.000 krónur til varnaraðila með millifærslu þann 29. apríl 2024 fyrir vél [...], ekin 157.000 kílómetra. Umrædd vél reyndist ekki til og sóknaraðili greiddi 30.000 krónur til viðbótar með millifærslu þann 8. maí 2024 fyrir samskonar vél sem var minna keyrð og hafði, samkvæmt upplýsingum frá varnaraðila, tiltekna aukahluti. Eftir afhendingu vélarinnar kom í ljós að vélin passaði ekki í bifreið sóknaraðila. Þá var, að sögn sóknaraðila, skemmdur olíukælir og skemmd í olíupönnu í vélinni. Að

sögn sóknaraðila var rangur mótur afhentur og því gerir hann kröfu um fulla endurgreiðslu frá varnaraðila auk vaxta. Sóknaraðili hefur lagt fram myndir til stuðnings kröfu sinni. Sóknaraðili hefur, auk framangreinds, vísað til þess að vélin sé meira keyrð en gefið hafi verið upp og að tiltekna aukahluti hafi vantað sem áttu að fylgja.

Varnaraðili hefur vísað til þess að eftir skoðun á vél í bifreið sóknaraðila hafi komið í ljós að vélin er ekki af sömu gerð og sóknaraðili óskaði eftir og er skráð í skráningarkerfi bifreiðarinnar. Að sögn varnaraðila var vél af gerðinni [...] og 2.4/2.5 litra turbo í bifreið sóknaraðila. Samkvæmt skráningarkerfi eigi hins vegar að vera vél [...] 2.0 litra turbo í bifreiðinni. Sóknaraðili hefur hafnað framangreindu og vísað til þess vélin sem hann fékk afhenta væri [...] en ekki [...] og því hafi hún ekki passað.

Undir rekstri málsins óskaði kærunefnd eftir að varnaraðili legði fram staðfestingu á að vél í bifreið sóknaraðila væri af annarri gerð en skráð hefur verið og staðfestingu frá umboði erlendis um að rétt vél samkvæmt pöntun hafi verið afhent. Varnaraðili hefur vísað til þess að framangreint hafi fengist staðfest frá seljanda og umboði. Svör við beiðni kærunefndarinnar bárust ekki frá seljanda þrátt fyrir ítrekun.

Kærunefndin telur sýnt fram á að sú vél sem sóknaraðili fékk afhenta hafi ekki passað í bifreið sóknaraðila. Þá hefur varnaraðili viðurkennt að olíupanna hafi brotnað í flutningi. Ágreiningur aðila lýtur einkum að því hvort röng vél hafi verið pöntuð og hver beri ábyrgð á slíku. Varnaraðili hefur vísað til þess að vél hafi verið pöntuð samkvæmt uppgefnu skráningarnúmeri bifreiðarinnar. Að mati kærunefndarinnar hefur varnaraðili ekki, gegn andmælum sóknaraðila, lagt fram gögn sem sýna fram á með fullnægjandi hætti að vél í bifreið sóknaraðila sé af annarri gerð en skráð er í skráningarkerfi bifreiðarinnar og pantað var eftir. Sóknaraðili hefur lagt fram afrit af skriflegum samskiptum við starfsmann Félags íslenskra bifreiðaeigenda en í tölvupósti frá starfsmanni félagsins til varnaraðila, dags. 30. júlí 2024, kemur fram að ekkert bendi til þess að upprunalegum mótur í bifreiðinni hafi verið skipt út fyrir aðra útgáfu. Þá kemur fram að skýring um að olíupanna sé af annarri gerð standist ekki þar sem sama pannan geti verið í báðum móturum.

Sóknaraðili upplýsti varnaraðila um það í tölvupósti, dags. 19. júní 2024, að hann vildi rifta kaupunum. Líta verður svo á að þann dag hafi sóknaraðili óskað eftir því að falla frá samningi aðila um kaup á umþrættri bílvél. Í skilmálum varnaraðila kemur m.a. fram að sérpöntunum sé ekki hægt að skila nema að afhent vara sé önnur en sú sem var pöntuð, varan sé skemmd eða að afhent vara passi ekki í bifreiðina. Þá segir að framvísi viðskiptavinur ekki fastanúmeri eða partanúmeri við pöntun á vatahlutum sem leiðir af sér að röng vara er pöntuð fæst þeirri vöru ekki skilað eða skipt. Af málgögnum verður ekki ráðið að sóknaraðila hafi verið veittar réttar upplýsingar um rétt til að falla frá kaupum en samkvæmt lögum nr. 16/2016 getur neytandi fallið frá fjarsölusamningi innan fjórtán daga án þess að tilgreina ástæðu fyrir því. Af þeim sökum telur kærunefndin að sóknaraðila hafi verið heimilt að falla frá kaupunum 19. júní 2024 eða um þremur vikum eftir afhendingu vélarinnar, samkvæmt 1. mgr. 16. gr. nsl., sbr. 3. mgr. 17. gr. laganna. Ákvæði í skilmálum varnaraðila breyta þessu ekki, enda er ekki heimilt að semja um eða bera fyrir sig kjör sem eru neytanda óhagstæðari en leiða af nsl., sbr. 3. gr. laganna. Sóknaraðili hefur þegar skilað vélinni til varnaraðila og ber varnaraðila að endurgreiða sóknaraðila kaupverð hennar, 180.000 krónur.

Þar sem krafa sóknaraðila er um endurgreiðslu, en ekki skaðabætur, ber krafan ekki almenna vexti samkvæmt IV. kafla laga nr. 38/2001 um vexti og verðtryggingu. Ekki hefur verið samið um gjalddaga kröfunnar og ber því að reikna 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 19. júní 2024 og reiknast dráttarvextir frá 19. júlí sama ár, eins og nánar greinir í úrskurðarorði.

V Úrskurðarorð

Varnaraðili, Y, endurgreiði sóknaraðila, X, 180.000 krónur, ásamt dráttarvöxtum samkvæmt 1. mgr. 6. gr. laga nr. 38/2001 um vexti og verðtryggingu frá 19. júlí 2024 til greiðsludags.

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 málskostnaðargjald að fjárhæð 35.000 krónur með vísan til 3. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson