

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 12. febrúar 2021 í máli nr. 82/2020

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 10. ágúst 2020 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, f.h. eiginmanns síns, Y, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings í viðskiptum við Z, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili telur að varnaraðili hafi ekki afhent þann sófa sem sóknaraðili festi kaup á og krefst þess að varnaraðili afhendi umsaminn sófa eða endurgreiði kaupverðið. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 13. 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 27. ágúst 2020. Sóknaraðili sendi nefndinni athugasemdir við andsvör varnaraðila þann 31. ágúst 2020. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara, og athugasemda sóknaraðila, mynd af þeim sófa sem sóknaraðili taldi sig hafa fest kaup á, mynd af bæklingi varnaraðila, mynd af þeim sófa sem sóknaraðili fékk afhentan, staðfesting á greiðslu kaupverðsins, afrit af skriflegum samskiptum milli sóknaraðila og varnaraðila, svo og umboð vegna meðferðar málsins hjá kærunefndinni.

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 fjögurra sæta leðursófa, af gerðinni Tommy Buster, af varnaraðila þann 4. október 2019 fyrir 548.000 krónur. Sófinn var pantaður erlendis frá og var afhentur sóknaraðila þann 5. mars árið 2020. Þann 28. maí 2020 hafði sóknaraðili samband við varnaraðila og upplýsti að hann teldi sig hafa fengið rangan sófa afhentan þar sem saumar í sófanum voru að innanverðu en ekki að utanverðu. Sóknaraðili krafðist þess að varnaraðili afhenti honum nýjan sófa eða endurgreiddi kaupverðið til sóknaraðila. Varnaraðili hefur hafnað kröfum sóknaraðila.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili bendir á að hann hafi fest kaup á sófanum í kjölfar samtals milli sóknaraðila og starfsmanns varnaraðila þar sem sóknaraðili hafi óskað eftir kaupum á tilteknum sófa, sem finna mátti mynd af í bæklingi varnaraðila og á heimasíðu varnaraðila. Sóknaraðili kveðst hafa óskað eftir því að kaupa sófann í ákveðinni stærð og starfsmaður varnaraðila hafi greint sóknaraðila frá því að ýmsar gerðir af leðri væru til á sófann. Við val á leðri hafi sóknaraðila verið sýndur sófi í verslun varnaraðila með tiltekinni gerð af leðri. Segir

sóknaraðili að athygli hans hafi aðeins verið á því hvaða leður væri valið á sófann. Sóknaraðili segir að varnaraðili hafi ekki gefið neinar upplýsingar um að mögulegt væri að fá aðrar útfærslur eða útlit á sófanum nema hvað varðar leðrið.

Eftir afhendingu kveðst sóknaraðili hafa velt því fyrir sér hvort rangur sófi hefði verið afhentur. Sóknaraðili hafi þó ekki gert sér grein fyrir því hver ástæða þeirrar hugsunar gæti verið og reynt að sætta sig við sófann. Síðar kveðst sóknaraðili hafa áttað sig á því að varnaraðili hafi ekki afhent þann sófa sem óskað var eftir en mismuninn er að finna í saumum sófans. Í bæklingi varnaraðila er að finna sófa með saumana að utanverðu en sófinn sem sóknaraðili fékk afhentan var með sauma að innanverðu. Sóknaraðili segir að hann hafi ekki áttað sig á mismuninum fyrr þar sem sófinn hafi verið merktur með merkinu „Tommy M“ og sóknaraðila hafi ekki verið kunnugt um að hægt væri að kaupa sófa með saumana ýmist að innanverðu eða að utanverðu. Samband hafi verið haft við varnaraðila um leið og misræmið varð sóknaraðila ljóst.

3.2. Andsvör varnaraðila

Í andsvörum sínum segir varnaraðili að sóknaraðili hafi lagt inn sérþöntun á sófa af gerðinni Tommy M Buster, sem hægt sé að fá í mismunandi stærðum, með mismunandi leðri og með saumum sem snúa annað hvort inn á við eða út á við. Sóknaraðili hafi óskað eftir því við starfsmann varnaraðila að kaupa Tommy M Buster sófa. Starfsmaður varnaraðila hafi því sýnt sóknaraðila sófa af þeirri gerð sem var til sýnis í versluninni þar sem saumarnir voru inn á við og bent sóknaraðila á að sófarnir kæmu með mismunandi leðri. Sóknaraðili hafi ekki gert athugasemdir við útlit sófans og fengið prufur heim til að velja tegund af leðri. Samkvæmt lýsingu á reikningi varnaraðila hafi sóknaraðili pantað 241 cm fjögurra sæta sófa með leðuráklæðningunni Dakota Dökk með saumana inn á við. Í bæklingi varnaraðila sé hins vegar að finna aðra útgáfu af Tommy M Buster sófa, sem er 286 cm á lengd, með öðru leðri og saumana út á við. Varnaraðili kveðst ekki kannast við að sóknaraðili hafi bent á mynd í bæklingi varnaraðila og óskað eftir nákvæmlega eins vöru, enda hafi sá sófi verið af annarri stærð, í öðrum lit og dýrari.

Um 12 vikum eftir afhendingu hafi sóknaraðili haft samband við varnaraðila og tilkynnt að hann teldi sig hafa fengið rangan sófa afhentan. Varnaraðili kveðst hafa bent sóknaraðila á að samkvæmt þeim upplýsingum sem lögju fyrir hefði sóknaraðili fengið réttan sófa afhentan. Þá sagðist varnaraðili ekki geta tekið við sófanum þar sem hann hefði verið í notkun frá afhendingu.

Varnaraðili hafnar því að sóknaraðili hafi fengið rangan sófa afhentan. Sófinn hafi verið í samræmi við samning aðila í skilningi 1. mgr. 15. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup og því ekki haldinn galla. Varnaraðili bendir á að samkvæmt 27. gr. laganna skuli neytandi tilkynna um galla án ástæðulauss dráttar frá því hann varð eða mátti verða var við galla. Telur varnaraðili að sóknaraðila hefði mátt vera ljóst við afhendingu sófans ef rangur sófi hefði verið afhentur þar sem verulegur munur sé á sófa með saumana inn á við eða út á við. Hafi sóknaraðili því ekki tilkynnt um galla innan ástæðulauss dráttar og glatað rétti sínum til að bera meintan galla fyrir sig.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Í athugasemdum sínum ítrekar sóknaraðili að í bæklingi varnaraðila og á heimasíðu verslunarinnar sé að finna ljósmynd af sófa með saumana út og að sóknaraðili hafi haft þá ljósmynd að leiðarljósi við kaupin. Sóknaraðili segir að starfsmaður varnaraðila hafi ekki á neinum tímapunkti í sölufurlinu spurt sóknaraðila hvort hann óskaði eftir að kaupa sófa með saumana inn eða út og hafi sóknaraðili ekki verið meðvitaður um þann möguleika. Þá bendir sóknaraðili á að þar sem afhending sófans hafi dregist um rúmlega tvo mánuði hafi

sóknaraðili ekki áttað sig strax á því að saumarnir voru inn. Sóknaraðili kveðst hafa verið ósáttur með sófann frá upphafi þar sem hann var að hans mati ekki jafn fallegur og sófinn á myndum varnaraðila en honum hafi ekki verið ljóst hver væri ástæðan.

Þegar sóknaraðili áttaði sig á því að sófinn væri með saumana að innanverðu kveðst hann hafa haft samband við varnaraðila án tafar. Sóknaraðili telur að tilkynningin hafi þar af leiðandi ekki verið of seint fram komin í skilningi 27. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup. Sóknaraðili bendir einnig á að ekki sé hægt að gera sömu kröfu til hans um þekkingu á Tommy Buster sófum og gera má til varnaraðila, hvort sem um ræðir efni, stærð eða útlit. Þar sem hægt er að fá sófann í mörgum útgáfum beri varnaraðili ábyrgð á því að kynna þær fyrir kaupanda sem seljandi.

IV

Niðurstaða

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

Sóknaraðili keypti sófa af gerðinni Tommy Buster af varnaraðila þann 4. október 2019 fyrir 548.000 krónur. Sófinn var pantaður af hálfu varnaraðila og barst til sóknaraðila þann 5. mars árið 2020. Þann 28. maí kveðst sóknaraðili hafa áttað sig á því að sófinn sem var afhentur hafi ekki verið í samræmi við þann sófa sem sóknaraðili óskaði eftir að kaupa. Sófinn hafi verið með saumana út á mynd í bæklingi og á heimasíðu varnaraðila en hinn afhenti sófi hafi verið með saumana inn á við. Sóknaraðili telur að sófinn sé haldinn galla þar sem hann sé ekki í samræmi við samning aðila. Krefst sóknaraðili þess að fá nýjan sófa afhentan eða að kaupunum verði rift. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað þar sem réttur sófi hafi verið afhentur í samræmi við samning aðila.

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 söluhlutur skuli „henta í ákveðnum tilgangi sem seljandinn vissi eða mátti vita um þegar kaup voru gerð [...]“. Í d. lið 2. mgr. 15. gr. nkpl. segir að söluhlutur skuli hafa þá eiginleika til að bera sem seljandi hefur vísað til með því að leggja fram prufu eða líkan. Samkvæmt b. lið 1. mgr. 16. gr. nkpl. telst söluhlutur haldinn galla 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. Þá telst söluhlutur einnig haldinn galla ef hann svarar ekki til þeirra upplýsinga sem seljandi hefur við markaðssetningu eða á annan hátt gefið um hlutinn, eiginleika hans eða notkun nema seljandi sýni fram á að réttar upplýsingar hafi verið gefnar neytanda við kaupin eða að upplýsingarnar hafi ekki haft áhrif á kaupin, sbr. c. liður 1. mgr. 16. gr. nkpl. Samkvæmt 2. mgr. 16. gr. á regla c. liðar einnig við þegar söluhlutur svarar ekki til þeirra upplýsinga sem annar en seljandi hefur gefið á umbúðum hlutarins, í auglýsingum eða við aðra markaðssetningu á vegum seljanda eða fyrri söluaðila.

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. Neytandi ber sönnunarbyrðina fyrir því að söluhlutur hafi verið haldinn galla við kaupin ef lengra en sex mánuðir eru frá kaupunum.

Rúmlega tveimur og hálfum mánuði eftir afhendingu kveðst sóknaraðili hafa áttað sig á því að saumar sófans hafi verið að innanverðu en átt að vera að utanverðu. Varnaraðili telur að krafa sóknaraðila sé of seint fram komin í skilningi 1. mgr. 27. gr. nkpl. Samkvæmt ákvæðinu ber neytanda að tilkynna seljanda um að hann muni bera fyrir sig galla án ástæðulauss dráttar frá því að hann varð gallans var eða mátti verða hans var. Frestur neytanda til að leggja fram kvörtun er þó aldrei styttri en tveir mánuðir frá því hann varð var við gallann. Í athugasemdum við ákvæðið í frumvarpi til nkpl. kemur fram að ákvæðinu sé ætlað að tryggja rétt neytenda. Þá skuli túlka ákvæðið með hliðsjón af því að ekki sé hægt að gera jafnstrangar kröfur til neytanda og seljanda sem hefur atvinnu sína af sölu. Með hliðsjón af framangreindu og atvikum málsins er ekki unnt að líta svo á að krafa sóknaraðila hafi verið of seint fram komin í skilningi 1. mgr. 27. gr. nkpl.

Í reikningi frá varnaraðila vegna kaupa sóknaraðila segir að um kaup á sófa af gerðinni „L-BUSTER SÓFI 4JA 17408 DAKOTA DÖKK B“ sé að ræða. Ekki kemur fram í reikningnum eða öðrum málgögnum hver skuli vera staðsetning sauma á sófanum. Verður því ekki ráðið með vissu af gögnum málsins hvort samið hafi verið um kaup sóknaraðila á sófa af varnaraðila af gerðinni Tommy Buster með saumana að innanverðu eða utanverðu, sbr. 1. mgr. 15. gr. nkpl.

Í lýsingu sófa af gerðinni Tommy M Buster á heimasíðu varnaraðila segir að verð sófa af þeirri gerð sé breytilegt eftir leðri og áklæði. Í bæklingi varnaraðila er greint frá mismunandi stærðum sófa af gerðinni Tommy M Buster og litum leðursins. Ekki kemur fram að val standi um staðsetningu sauma sófans. Verður ekki séð að greint hafi verið frá því í auglýsingum eða vörुकynningum varnaraðila að val standi um staðsetningu sauma sófans. Af gögnum málsins verður hins vegar ráðið að sófi með saumunum að innanverðu hafi verið til sýnis í verslun varnaraðila og að sóknaraðili hafi skoðað þann sófa við val á leðri, án þess að minnst sérstaklega á staðsetningu saumanna. Hinn afhenti sófi var því í samræmi við prufu eða líkan sem seljandi hefur lagt fram í skilningi d. liðar 2. mgr. 15. gr. nkpl.

Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að honum hafi ekki verið ljóst hvað væri öðruvísi við þann sófa sem afhentur var, í samanburði við þann sófa sem sóknaraðili hafi talið sig hafa keypt af varnaraðila, fyrr en í lok maí 2020. Bendir sóknaraðili á að varnaraðili hafi ekki veitt upplýsingar um þann möguleika að hafa saumana annað hvort að innanverðu eða utanverðu og hann hafi því ekki áttað sig á því hvað væri öðruvísi fyrr en svo löngu síðar.

Með hliðsjón af framangreindu og þeim tíma sem tók sóknaraðila að átta sig á misræmi í útliti sófans, verður ekki talið að sóknaraðili hafi sýnt fram á að sófinn hafi verið haldinn galla á þeim grundvelli að varnaraðili hafi vanrækt að veita sóknaraðila upplýsingar um atriði varðandi sófann eða not hans og ætla meggi að vanræksla varnaraðila hafi haft áhrif á kaupin í skilningi b. liðar 1. mgr. 16. gr. nkpl.

Sóknaraðili hefur ekki sýnt fram á að skilyrði 15. eða 16. gr. nkpl. séu uppfyllt og hefur því ekki sýnt fram á að sófinn hafi verið haldinn galla í skilningi nkpl. Verður því, með hliðsjón af atvikum málsins, að hafna kröfu sóknaraðila.

V
Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, Y, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson