

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 9. september 2025 í máli nr. 10/2025

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 28. janúar 2025 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings í viðskiptum við fyrirtækið Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili telur að borðplata sem keypt var af varnaraðila hafi verið haldin galla og gerir kröfu um riftun kaupanna og að varnaraðili fjarlægji borðplötuna á eigin kostnað. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 28. janúar 2025, var óskað eftir gögnum frá sóknaraðila. Gögn sóknaraðila bárust þann 18. mars 2025. Með bréfi, dags. 18. mars 2025, 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 kærunefndinni þann 29. apríl 2025 og voru kynnt sóknaraðila þann 6. maí sama ár.

Framlögð gögn í málinu auk kvörtunar og andsvara, staðfesting á greiðslu, myndir, upplýsingar um steintegundina, skjáskot af vefsíðu varnaraðila og annarra fyrirtækja og afrit af skriflegum samskiptum.

Með bréfi, dags. 9. september 2025, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili pantaði og greiddi fyrir steinplötu hjá varnaraðila af gerðinni [...] ásamt uppsetningu. Sóknaraðili kveðst hafa séð steininn í verslun varnaraðila áður en samningur var gerður og fengið sýnishorn. Sóknaraðili kveðst þegar við uppsetningu hafa orðið vör við að borðplatan væri ekki sambærileg því sýnishorni sem henni hafði verið sýnt né þeim myndum sem birtar voru á heimasíðu varnaraðila. Á steininum sem afhentur var hafi verið áberandi ryðbrúnað æðar. Sóknaraðili hafi þegar í uppsetningu haft samband við framkvæmdastjóra varnaraðila og gert athugasemdir. Þann 3. desember 2024 mætti sóknaraðili í verslun varnaraðila og óskaði eftir því að fá að skipta plötunni út. Með bréfi, dags. 6. desember 2024, ítrekaði sóknaraðili beiðni sína um nýja borðplötu. Sóknaraðili greiddi 996.820 krónur þann 9. desember 2024 með fyrirvara um réttmæti kröfunnar. Sóknaraðili telur borðplötuna gallaða í skilningi laga um neytendakaup og krefst riftunar á kaupunum, þannig að varnaraðila verði gert að fjarlægja steinplötuna á eigin kostnað og endurgreiða kaupverðið að fullu.

Varnaraðili hefur vísað til þess að sú tegund steins sem sóknaraðili festi kaup á sé náttúrusteinn og því sé eðlilegt að mynstur og æðar sé mismunandi. Prufur og

sýnishorn geti ekki endurspeglað nákvæmlega hvernig hver og ein plata verður úr sömu steintegund. Varnaraðili bendir á að brúnar æðar séu algengar í steini af gerðinni [...], sem megi sjá á heimasíðum annarra söluaðila. Seljandi bendir á að sóknaraðili hafi ekki tekið sérstaklega fram að hún vildi steinplötu án slíkra æðamynstra en í slíkum tilvikum hefði verið ráðlagt að velja aðra steintegund. Seljandi telji að varan geti ekki talist gölluð í skilningi laga nr. 48/2003 um neytendakaup.

IV

Lagaumhverfi

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 innþökkun. Samkvæmt a. lið 2. mgr. 15. gr. telst söluhlutur gallaður ef hann hentar ekki 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 d. lið segir að söluhlutur skuli „hafa þá eiginleika til að bera sem seljandi hefur vísað til með því að leggja fram prufu eða líkan“.

Í 26. gr. nkpl. er mælt fyrir um hvaða vanefndarúrræða neytandi getur gripið til vegna galla á söluhlut en þau eru m.a. úrbætur eða ný afhending samkvæmt 29. og 30. gr., afsláttur samkvæmt 31. gr., riftun samkvæmt 32. gr. og skaðabætur samkvæmt 33. gr. nkpl.

Í X. kafla nkpl. er að finna sameiginlegar reglur um riftun og nýja afhendingu. Samkvæmt 1. mgr. 49. gr. falla skyldur aðila niður þegar kaupum er rift. Í 2. mgr. er kveðið á um að hafi kaupin verið efnd að fullu eða að hluta af hálfu annars hvors aðila megi krefjast skila á því sem mótttekið hefur verið. Í athugasemdum með ákvæðinu segir að útgjöld vegna skila á greiðslum af hálfu aðila verði sérstakir liðir við skaðabótauppgjör þeirra í millum. Þar segir jafnframt að sá sem ber ábyrgð á vanefndum verður að standa straum af þeim útgjöldum sem þær hafa í för með sér.

Í XI. kafla nkpl. eru sameiginlegar reglur um skaðabætur. Í 52. gr. nkpl. er kveðið á um umfang skaðabóta. Þar segir: „Skaðabætur vegna vanefnda af hálfu annars samningsaðila skulu svara til þess tjóns, þ.m.t. vegna útgjalda, verðmunar og tapaðs hagnaðar, sem gagnaðili bíður vegna vanefndanna. Þetta gildir þó einungis um það tjón sem aðili gat með sanngirni séð fyrir sem hugsanlega afleiðingu vanefndar.“

V

Niðurstaða

Sóknaraðili festi kaup á borðplötu úr náttúrusteini af varnaraðila sem var sett upp á heimili hennar þann 29. nóvember 2024. Afhending dróst verulega en ekki er gerð krafa vegna þess í málinu. Sóknaraðili greiddi 996.820 krónur til varnaraðila þann 9. desember sama ár með fyrirvara um réttmæti kröfunnar. Sóknaraðili kveðst ósátt við útlit steinplötunnar og gerir kröfu um riftun kaupanna vegna galla. Varnaraðili hafnar kröfum sóknaraðila og byggir á því að steinplatan hafi verið afhent og sé ekki gölluð.

Sönnunarbyrði fyrir því að borðplatan hafi verið haldin galla hvílir á sóknaraðila. Hefur sóknaraðili lagt fram myndir af afhentri borðplötu sem og myndir af sýnishorni og skjáskot af heimasíðu varnaraðila af sömu steintegund. Af framlögðum ljósmyndum af borðplötunni má sjá áberandi ryðbrúnar sliki vegar um plötuna sem hvorki koma fram á því sýnishorni sem sóknaraðila var afhent né á þeim myndum sem birtar voru á heimasíðu varnaraðila fyrir sömu steintegund. Varnaraðili hefur vísað til þess að viðkomandi steintegund sé náttúrusteinn og að það sé eðlilegt að ólík mynstur og æðar finnist í hverri plötu. Varnaraðili lagði fram myndir af heimasíðum annarra fyrirtækja af sömu steintegund þar sem koma fram önnur litbrigði en er að finna á heimasíðu varnaraðila. Framlagðar myndir sýna betur ólík litbrigði í umræddri steintegund en eru þó ekki í líkingu við þann stein sem sóknaraðili fékk afhendan.

Fyrir liggur að sóknaraðili valdi og pantaði borðplötu úr steintegundinni [...] sem er náttúrusteinn. Af heiti slíks efnis má leiða að hver plata kunni að vera einstök og að ákveðinn blæbrigðamunur geti komið fram milli einstakra fleka. Hins vegar bendir kærunefndin á að samkvæmt framlögðum gögnum í málinu fékk sóknaraðili afhent sýnishorn frá varnaraðila þar sem ryðbrún litbrigði komu ekki fram. Þá liggur ekkert fyrir um að sóknaraðila hafi verið gerð grein fyrir því að afhent vara kynni að vera frábrugðin sýnishorni eða myndum á heimasíðu varnaraðila. Sem seljandi og sérfræðingur bar varnaraðila að mati kærunefndarinnar að upplýsa sóknaraðila sérstaklega um að endanleg vara kynni að vera frábrugðin sýnishorni vegna eðlis náttúrusteins, þ.á.m hvað varðar litbrigði.

Með hliðsjón af framangreindu telur kærunefndin að sóknaraðili hafi haft réttmætar væntingar um að afhent vara yrði sambærileg kynningarefni varnaraðila. Að mati kærunefndar verður ekki fallist á að ryðbrúni liturinn, sem er áberandi á hinni afhentu borðplötu, teljist eðlilegur og fyrirsjáanlegur eiginleiki vörunnar þrátt fyrir að gera megri ráð fyrir að náttúrusteinn sé ekki alltaf eins. Með hliðsjón af framangreindu telur kærunefndin að fallast verði á með sóknaraðila að afhent borðplata sé haldin galla í skilningi nkpl.

Samkvæmt 32. gr. nkpl. getur neytandi rift kaupum, í stað þess að krefjast afsláttar samkvæmt 31. gr. laganna. Riftun er afdrifaríkt úrræði sem verður aðeins beitt þegar skilyrði hennar eru uppfyllt. Skilyrði þess að fallist verði á riftun vegna galla eru þau að ný afhending hafi ekki farið fram og að galli sé ekki óverulegur. Mat á því hvort galli sé ekki óverulegur byggir á ákveðnu heildarmati þar sem líta þarf m.a. til samnings aðila, atvika við kaupin, og áhrifa gallans á hagsmuni neytanda. Eins og mál þetta er vaxið telur kærunefndin að galli borðplötunnar sé ekki óverulegur enda er útlit hennar í ósamræmi við sýnishorn sem kaupin voru byggð á. Þá er gallinn þess eðlis að ekki er hægt að bæta úr honum með því að fjarlægja umrædd litaafbrigði en varnaraðili hefur ekki orðið við kröfu sóknaraðila um nýja afhendingu. Fagurfræðilegir eiginleikar vörunnar hafa verulega þýðingu við kaup á borðplötu sem ætluð er í eldhús á heimili sóknaraðila. Með vísan til framangreinds er fallist á kröfu sóknaraðila um riftun kaupanna og endurgreiðslu kaupverðs að fjárhæð 996.820 krónur, sbr. 32. og 49. gr. nkpl. Krafa sóknaraðila um að varnaraðila verði gert að fjarlægja borðplötuna á eigin kostnað er krafa um skaðabætur í skilningi 33. gr. nkpl. Kostnaður við að fjarlægja gallaða vöru eru bein útgjöld vegna galla í skilningi 52. gr. nkpl. Telur kærunefndin að fallast beri á kröfu sóknaraðila um að varnaraðili beri kostnað af því að fjarlægja borðplötuna á heimili sóknaraðila, sbr. 33. og 52. gr. nkpl.

VI
Úrskurðarorð

Sóknaraðila, X, er heimilt að rifta kaupum á borðplötu. Varnaraðila, Y, ber að endurgreiða sóknaraðila kaupverð hennar, 996.820 krónur, og bera kostnaðinn af því að fjarlægja plötuna.

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 4. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Ívar Halldórsson

Jón Rúnar Pálsson