

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 21. maí 2026 í máli nr. 156/2025

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 22. október 2025 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings við fyrirtækið Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili telur að eyrnahreinsir sem keyptur var af varnaraðila hafi verið haldinn galla við kaupin og krefst nýrrar afhendingar.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 18. nóvember 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. Var boð um aðild ítrekað með bréfi sem birt var varnaraðila af stefnuvotti, dags. 21. janúar 2026. Andsvör bárust ekki frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, staðfesting á kaupunum, afrit af skriflegum samskiptum milli aðila og staðfesting á endursendingu tækisins með [...].

Með bréfi, dags. 20. maí 2026, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Samkvæmt gögnum máls keypti sóknaraðili svokallaðan eyrnahreinsi með myndavél í vefverslun varnaraðila þann 2. maí 2025 fyrir 5.990 krónur. Sóknaraðili upplýsti varnaraðila í tölvupósti sex dögum síðar að ekki væri unnt að hlaða tækið og það því ónothæft. Í kjölfarið bauð varnaraðili sóknaraðila nýtt tæki eða endurgreiðslu kaupverðs. Óskaði sóknaraðili eftir því að varnaraðili myndi afhenda honum nýtt tæki. Var sóknaraðila þá leiðbeint af varnaraðila að skila bilaða tækinu í gegnum [...] sem og sóknaraðili gerði þann 14. maí 2025. Að sögn sóknaraðila hefur ekkert orðið af nýrri afhendingu þrátt fyrir ítrekaðar óskir sóknaraðila þess efnis. Krefst sóknaraðili í máli þessu að varnaraðili afhendi sér nýjan eyrnahreinsi.

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. 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 vegna galla á söluhlut en þau eru m.a. úrbætur eða ný afhending samkvæmt 29. gr. og 30. gr., afsláttur samkvæmt 31. gr., riftun samkvæmt 32. gr. og skaðabætur samkvæmt 33. gr. nkpl.

Í X. kafla nkpl. er fjallað um sameiginlegar reglur um riftun og nýja afhendingu. Í 2. mgr. 49. gr. laganna segir m.a. að „[h]afi kaup verið efnd að fullu eða að hluta af hálfu samningsaðila má krefjast skila á því sem mótttekið hefur verið. Aðili getur þó haldið því sem hann hefur mótttekið þar til gagnaðili skilar því sem hann hefur tekið við.“ Í 3. mgr. sama ákvæðis kemur fram að ef seljandi á að afhenda söluhlut á ný getur neytandi haldið hjá sér því sem hann hefur mótttekið þar til afhending hefur átt sér stað að nýju.

V

Niðurstaða

Sóknaraðili festi kaup á eyrnahreinsi með myndavél í vefverslun varnaraðila 2. maí 2025. Tæpri viku síðar tilkynnti sóknaraðili varnaraðila um að tækið væri bilað. Af framlögðum skriflegum samskiptum aðila verður ráðið að varnaraðili féllst á að afhenda sóknaraðila nýtt tæki gegn skilum á því í gegnum [...]. Gerði sóknaraðili það 14. maí 2025. Sóknaraðili kveðst ekki hafa fengið afhent nýtt tæki þrátt fyrir ítrekaðar óskir hans þess efnis.

Af gögnum máls verður ráðið að sóknaraðili upplýsti varnaraðila um ætlaðan galla á eyrnahreinsinum 8. maí 2025 eða um viku eftir afhendingu hans, sbr. 7. gr. nkpl. Hvilir því á varnaraðila að sýna fram á tækið hafi ekki verið gallað við afhendingu. Varnaraðili hefur hins vegar kosið að láta mál þetta ekki til sín taka og byggir því niðurstaða málsins á þeim upplýsingum og gögnum sem sóknaraðili hefur lagt fram fyrir nefndina. Hefur sóknaraðili lagt fram skrifleg samskipti milli aðila þar sem tilkynning hans til varnaraðila um bilun í tækinu kemur fram. Verður því lagt til grundvallar að tækið hafi verið haldið galla við afhendingu, sbr. b. lið 1. mgr. 16. gr. nkpl.

Í málinu liggur fyrir að varnaraðili bauðst til að afhenda sóknaraðila nýtt tæki í stað þess gallaða. Fram hefur komið að enn hefur ekki orðið af þeirri afhendingu til sóknaraðila. Liggur því fyrir að mati kæruneðndarinnar að ný afhending hefur ekki farið fram í samræmi við 1. mgr. 30. gr. nkpl. Sökum þessa er sóknaraðila jafnframt fært að bera fyrir sig önnur vanefndarúrræði gagnvart varnaraðila eins og riftun kaupanna í skilningi 32. gr. nkpl. og óskað eftir endurgreiðslu kaupverðs en í málinu liggur fyrir að sóknaraðili hefur þegar skilað varnaraðila hlutum.

Með hliðsjón af atvikum máls fellst kæruneðndin á kröfu sóknaraðila um nýja afhendingu. Varnaraðila ber að afhenda sóknaraðila nýjan eyrnahreinsi með myndavél, án frekari kostnaðar og óhagræðis fyrir sóknaraðila.

VI
Úrskurðarorð

Varnaraðili, Y, afhendi sóknaraðila, X, nýjan eyrnahreinsi með myndavél, án kostnaðar og óhagræðis fyrir sóknaraðila.

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 gjald vegna kostnaðar nefndarinnar af meðferð málsins að fjárhæð 35.000 krónur, sbr. 3. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson