

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 4. september 2020 í máli nr. 27/2020

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 7. maí 2020 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings í viðskiptum við Y, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili telur að rafhjól sem hann keypti af varnaraðila hafi verið haldið galla og krefst riftunar.

### II

#### Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfum, dags. 11. maí og 3. júní 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. Framangreindum bréfum var fylgt eftir með símtali. Nefndinni bárust ekki andsvör frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, staðfesting á kaupum rafhjólsins og afrit af skriflegum samskiptum milli sóknaraðila og varnaraðila

Með bréfi, dags. 4 ágúst 2020, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili keypti rafhjól af gerðinni EcoBike Basic af varnaraðila, ásamt 10,4 ah LG rafhlöðu, í gegnum söluaðilann Z, þann 20. mars 2019 fyrir 138.300 krónur. Rafhjólið átti að koma til landsins og vera afhent sóknaraðila í lok apríl árið 2019. Tafir urðu á afhendingu og var rafhjólið afhent sóknaraðila þann 21. júní 2019.

Sóknaraðili segir í kvörtun að fljótlega eftir afhendingu hafi orðið ljóst að frágangur rafhjólsins væri lélegur. Kassi utan um rafhlöðuna hafi verið hálf laus og festingar á kassanum hafi brotnað. Telur sóknaraðili óeðlilegt að slíkt geti gerst þegar hjólinu var aðeins ekið á malbiki. Sóknaraðili hafði samband við varnaraðila vegna festinganna og segir varnaraðila hafa bent sóknaraðila á að leita til tiltekens viðgerðaraðila. Sá aðili hafi hins vegar ekki átt varahluti svo sóknaraðili kveðst hafa „reddað“ málinu sjálfur.

Í gögnum málsins kemur fram að sóknaraðili hafi þann 18. október 2019 farið með rafhjólið til reiðhjólaverkstæðisins [...] og beðið um að vetrardekk yrðu sett undir hjólið. Eftir skoðun hafi starfsmaður verkstæðisins hins vegar tilkynnt sóknaraðila að afturhjól rafhjólsins væri ónýtt. Mótor hjólsins var staðsettur á afturdekkinu sem veldur miklu álagi á dekkið og olli því að stór hlutir teinanna hafi verið orðnir lausir. Þá hafði komið slag í gjörðina vegna lausu teinanna og þar af leiðandi taldi starfsmaður verkstæðisins mjög erfitt að fá gjörðina beina aftur. Afturgjörðin yrði hins vegar að vera rétt því annars kæmist hjólið aldrei í lag. Að sögn starfsmannsins var hættulegt að nota hjólið í þessu ástandi.

Sóknaraðili fór í kjölfarið með rafhjólið til varnaraðila og síðar til viðgerðaraðila sem varnaraðili benti sóknaraðila á að leita til. Viðgerðaraðilinn átti ekki varahluti en var

að sögn sóknaraðila sammála því að skipta yrði út afturhjólinu. Sóknaraðili fór aftur með rafhjólíð til varnaraðila þann 21. október 2019 og skildi það eftir. Starfsmaður varnaraðila kvaðst ætla að upplýsa eiganda fyrirtækisins um málið.

Samkvæmt gögnum málsins reyndu sóknaraðili og fulltrúi Neytendasamtakanna ítrekað að ná sambandi við varnaraðila næstu mánuði til að fá upplýsingar um næstu skref, án árangurs. Í kjölfarið var haft samband við fyrirtækið Z sem hafði milligöngu um kaupin, þann 2. janúar 2020. Tókst fyrirtækinu að ná sambandi við varnaraðila og kvaðst varnaraðili að sögn starfsmanns fyrirtækisins ætla að leysa úr málinu með sóknaraðila.

Sóknaraðili heyrði hins vegar ekki frekar frá varnaraðila fyrr en með tölvupósti þann 17. janúar 2020. Varnaraðili sagðist hafa átt í erfiðum samskiptum við þann aðila sem hann keypti rafhjólin af en fyrirtækinu hafi nú tekist að semja við framleiðanda rafhjólsins sem ætti að auðvelda úrlausn mála sem þessara. Varnaraðili kvaðst hafa fengið upplýsingar um að afturgjörð rafhjólsins væri ónýtt og festing á rafhlöðukassa væri brotin. Spurði varnaraðili hvort rafhlaða hjólsins væri í lagi og sagði sóknaraðili að rafhlaðan hefði að minnsta kosti verið í lagi þegar hjólíð var afhent varnaraðila. Þann 21. janúar 2020 tilkynnti varnaraðili að hann hefði rætt við framleiðanda um þá varahluti sem vanti vegna viðgerðarinnar sem séu kassi fyrir rafhlöðuna, afturgjörð og mótör. Kvaðst varnaraðili ætla að láta sóknaraðila vita þegar hann fengi upplýsingar um að sendingin væri lögð af stað til landsins.

Þann 6. febrúar 2020 hafði sóknaraðili samband við varnaraðila og óskaði eftir upplýsingum um stöðu mála. Í svari varnaraðila segir að gengið hafi verið frá pöntun varahluta hjá framleiðanda daginn áður, þar sem tíma hafi tekið að týna saman pöntunina. Þann 24. febrúar 2020 sendi sóknaraðili aftur fyrirspurn á varnaraðila og óskaði eftir upplýsingum. Svar barst frá varnaraðila sama dag um að verið væri að vinna að því að „koma þessu saman“ með framleiðandanum og viðgerðaraðila á Íslandi. Varnaraðili kvaðst ætla að hafa samband þegar allt væri komið sem hann sagðist bjartsýnn á að yrði fljótlega.

Sóknaraðili hafði aftur samband við varnaraðila þann 13. apríl 2020 og benti á að viðgerð hafi tafist verulega. Taldi sóknaraðili eðlilegast að hann fengi hjólíð endurgreitt ef varnaraðili getur ekki staðið við að gera við það. Varnaraðili svaraði sóknaraðila sama dag og sagði að varahlutir væru á leið til landsins og hluti þeirra myndi vonandi berast næsta dag. Þann 28. apríl 2020 lét varnaraðili sóknaraðila vita að varahlutirnir væru komnir til landsins og viðgerð væri hafin. Varnaraðili kvaðst einnig ætla að gera við hluti sem séu ekki hluti ábyrgðar og baðst afsökunar á öllum töfunum. Í svari sóknaraðila kvaðst hann óviss hvort hann geti treyst loforði varnaraðila um viðgerð. Sóknaraðili féllst þó á að taka við hjólinu þar sem varnaraðili sagðist vera kominn í góða samvinnu við framleiðanda og viðgerðaraðila.

Starfsmaður varnaraðila hringdi í sóknaraðila þann 29. apríl 2020 og tilkynnti honum að hjólíð væri tilbúið úr viðgerð. Var sóknaraðili beðinn um að taka með lykil að gamla rafhlöðuboxinu og pumpu, þar sem viðgerðaraðilinn hafði gleymt að pumpa í dekkið. Sóknaraðili mætti í kjölfarið með lykilinn á starfsstöð varnaraðila og tók rafhlöðuna úr gamla boxinu. Ekki fannst lykill að nýja boxinu og sóknaraðili var beðinn um að bíða eftir að viðgerðarmaður kæmi með lykilinn. Við biðina kveðst sóknaraðili hafa tekið eftir því að rafhlaðan sjálf væri brotin en hún hafi ekki verið brotin þegar hann skildi hjólíð eftir. Ekki tókst að pumpa í dekkið þar sem pumpa sóknaraðila passaði ekki á ventil dekksins. Sóknaraðili ákvað að bíða eftir viðgerðaraðila en kveðst hafa gefist upp og farið eftir 15 mínútna bið. Skildi sóknaraðili hjólíð eftir ásamt hleðslutæki sínu fyrir rafhlöðuna.

Sóknaraðili sendi tölvupóst til varnaraðila þann 30. apríl 2020 og krafðist þess að rafhjólinu yrði skilað í góðu lagi að heimili sóknaraðila fyrir tiltekinn tíma, ella verði

kaupunum rift. Í svörum varnaraðila til sóknaraðila benti hann á að það falli ekki undir ábyrgð seljanda ef plast brotnar við högg sem verður við notkun á söluhlut líkt og gerst hafi við kassann utan um rafhlöðu hjólsins. Hins vegar hafi varnaraðili ákveðið að skipta út kassanum á eigin kostnað en sóknaraðili hafi ekki gefið neinar upplýsingar um að rafhlaðan sjálf væri ónýtt. Varnaraðili kvaðst ekki eiga auka rafhlöðu til sölu fyrr en 15. maí. Með pósti 7. maí 2020 tilkynnti sóknaraðili að hann ætlaði að rifta kaupunum.

Sóknaraðili krefst þess að kaupunum verði rift og varnaraðila verði gert að endurgreiða honum kaupverðið með vöxtum.

#### 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. Varnaraðili hefur ekki látið málið til sín taka hjá nefndinni, þ.e. hvorki skilað inn andvörum eða gögnum. Byggir því niðurstaðan á þeim upplýsingum og gögnum sem sóknaraðili hefur lagt fram í málinu.

Sóknaraðili keypti rafknúíð hjól af gerðinni EcoBike Basic, ásamt 10,4 ah LG rafhlöðu af varnaraðila þann 20. mars 2019 fyrir 138.300 krónur. Hjólið var afhent sóknaraðila þann 21. júní 2019. Sóknaraðili segir að fljótlega eftir kaupin hafi festingar á kassa utan um rafhlöðu hjólsins brotnað. Þann 18. október 2019, tæplega fjórum mánuðum eftir afhendingu, kom í ljós að teinar voru lausir á gjörð á afturdekki rafhjólsins sem hafði valdið skemmdum á gjörðinni. Sóknaraðili fór því með hjólið til varnaraðila og skildi það eftir til skoðunar þann 21. október 2019. Erfiðlega reyndist að ná sambandi við fyrirsvarsmann varnaraðila um stöðu viðgerðarinnar þrátt fyrir ítrekaðar tilraunir. Varnaraðili tilkynnti loks þann 17. janúar 2020 að hann muni gera við rafhjólið á eigin kostnað. Kvaðst varnaraðili ætla að panta nýja afturgjörð, nýjan kassa fyrir rafhlöðuna og mótör hjá framleiðanda.

Sóknaraðili og varnaraðili áttu í reglulegum samskiptum næstu mánuði vegna viðgerðarinnar. Varahlutirnir komu loks til varnaraðila þann 28. apríl 2020 og var viðgerð lokið degi síðar eða rúmlega sex mánuðum frá því að rafhjólið var afhent varnaraðila. Ekki hafði verið pumpað í dekkið og var sóknaraðili beðinn um að koma með pumpu þegar hann sótti hjólið í viðgerð, ásamt lyklum að gamla rafhlöðuboxinu. Þegar sóknaraðili sótti hjólið náði hann ekki að pumpa í dekkið með pumpunni og ekki tókst að opna nýja rafhlöðukassann þar sem lykill að kassanum hafði gleymst hjá viðgerðaraðilanum. Þegar sóknaraðili beið eftir því að viðgerðaraðilinn kæmi með lykilinn kveðst hann hafa opnað gamla rafhlöðuboxið með lyklinum sínum og tekið eftir því að rafhlaðan sjálf væri einnig brotin. Sóknaraðili skildi hjólið eftir hjá varnaraðila og krafðist þess að því yrði komið að fullu í lag fyrir lok næsta dags. Varnaraðili kvaðst ekki geta orðið við því að afhenda nýja rafhlöðu fyrr en þann 15. maí.

Sóknaraðili telur að rafhjólið hafi verið haldið galla sem ekki hefur verið bætt úr og krefst þess að kaupunum verði rift.

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. 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 svo 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“. Þá mælir 18. gr. nkpl. 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.

Fyrir liggur að rafhjólíð þarfnaðist viðgerðar sökum þess að teinar voru lausir á afturgjörð hjólsins. Varð því að skipta um afturgjörð rafhjólsins aðeins um fjórum mánuðum eftir afhendingu. Þegar sóknaraðili afhenti varnaraðila rafhjólíð til viðgerðar lá einnig fyrir að festingar á kassa utan um rafhlöðu hjólsins voru brotnar.

Samkvæmt 2. mgr. 18. gr. nkpl. ber varnaraðili sönnunarbyrðina fyrir því að rafhjólíð hafi ekki verið haldið galla við afhendingu. Ekkert hefur komið fram í málinu sem sýnir fram á að skemmdir á afturgjörð rafhjólsins megi eða sé unnt að rekja til athafna sóknaraðila. Þá liggja engar skýringar eða gögn fyrir í málinu um orsök þess að festingarnar brotnuðu. Verður því að fallast á það með sóknaraðila að rafhjólíð hafi verið haldið galla við afhendingu, sbr. a. og b. liður 2. mgr. 15. gr. nkpl., sbr. a. liður 1. mgr. 16. gr. laganna.

Sóknaraðili krafðist úrbóta vegna galla á rafhjólinu og skildi það eftir hjá varnaraðila þann 21. október 2019 vegna fyrirhugaðrar viðgerðar. Í því fólst krafa sóknaraðila um úrbætur í skilningi 1. mgr. 29. gr. nkpl. Úrbætur mega samkvæmt 1. mgr. 30. gr. nkpl. ekki hafa í för með sér verulegt óhagræði fyrir neytanda. Úrbætur verða einnig að eiga sér stað innan hæfilegs tíma. Varnaraðili hafði ekki samband við sóknaraðila vegna viðgerðarinnar fyrr en 17. janúar 2020, tæplega þremur mánuðum frá því að sóknaraðili krafðist úrbóta. Viðgerð var ekki lokið fyrr en þann 29. apríl 2020, um sex mánuðum frá því að sóknaraðili krafðist úrbóta. Verður ekki annað séð af gögnum málsins en að aðdragandi þeirra úrbóta sem síðar áttu sér stað hafi falið í sér verulegt óhagræði fyrir sóknaraðila og ekki farið fram innan hæfilegs tíma í samræmi við ákvæði laga nr. 48/2003 um neytendakaup.

Varnaraðili lét sóknaraðila vita að rafhjólíð væri tilbúið úr viðgerð þann 29. apríl 2020. Gleymst hafði að pumpa í afturdekkið og var sóknaraðili beðinn um að taka pumpu með sér er hann myndi sækja hjólíð. Sóknaraðili kvaðst ætla að sækja hjólíð og þiggja þær úrbætur sem höfðu átt sér stað. Hins vegar tilkynnti sóknaraðili varnaraðila að hann muni ekki sætta sig við úrbæturnar ef þær væru að einhverju leyti háðar annmörkum.

Þegar sóknaraðili opnaði gamla rafhlöðukassann kom í ljós að rafhlaða rafhjólsins var einnig brotin. Í samskiptum milli sóknaraðila og varnaraðila bendir varnaraðili á að umrætt brot megi ekki að rekja til framleiðslugalla heldur hafi rafhjólíð orðið fyrir höggi. Sönnunarbyrðin um það að rafhlaðan hafi ekki verið haldin galla við afhendingu hvílir á varnaraðila samkvæmt 2. mgr. 18. gr. nkpl. Þegar brot rafhlöðunnar kom í ljós hafði varnaraðili haft rafhjólíð í sínum vörslum í sex mánuði, allt frá því fjórum mánuðum eftir afhendingu. Varnaraðila var því í lófa lagið að veita nefndinni upplýsingar eða leggja fram gögn til stuðnings þeirri fullyrðingu að brot á rafhlöðunni mætti rekja til athafna sóknaraðila. Verður því litið svo á að rafhlaðan hafi verið haldin galla við afhendingu, sbr. a. og b. liður 2. mgr. 15. gr. nkpl., sbr. a. liður 1. mgr. 16. gr. laganna eða brotnað í vörslum varnaraðila, enda hefur ekki verið sýnt fram á annað. Þá var afturdekk rafhjólsins loftlaust og sóknaraðili gat ekki pumpað í dekkið.

Sóknaraðili krafðist þess að varnaraðili afhenti honum hjólíð án annmarka fyrir lok næsta dags, þann 30. apríl 2020. Varnaraðili tilkynnti sóknaraðila að hann gæti ekki afhent sóknaraðila nýja rafhlöðu fyrr en þann 15. maí 2020. Þann 7. maí 2020, um átta dögum frá því að sóknaraðili krafðist úrbóta á rafhlöðunni, lýsti hann yfir riftun kaupanna.

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. og 30. gr., afsláttur samkvæmt 31. gr. og riftun samkvæmt 32. gr. nkpl.

Ákvæði 32. gr. nkpl. mælir fyrir um skilyrði og framkvæmd riftunar vegna galla á söluhlut. Þar segir að í stað afsláttar samkvæmt 31. gr. laganna geti neytandi rift kaupnum nema galli sé óverulegur. Skilyrði þess að fallist verði á riftun vegna galla eru þau að úrbætur hafi ekki farið fram með fullnægjandi hætti og að galli sé ekki óverulegur.

Úrbætur eiga samkvæmt 1. mgr. 30. gr. nkpl. að eiga sér stað innan hæfilegs tíma en ekki er gerð sú krafa að seljandi söluhlutar hefji úrbætur án tafar án þess að honum sé veitt færi á að kynna sér eðli gallans. Af gögnum málsins verður ráðið að hvorki sóknaraðila né varnaraðila hafi verið ljóst að rafhlaðan væri einnig brotin fyrir en sóknaraðili opnaði brotna rafhlöðukassann með eigin lykli þann 29. apríl 2020. Verður því að líta svo á að sá sólarhrings frestur sem sóknaraðili veitti varnaraðila til úrbóta hafi verið of skammur svo varnaraðili gæti bætt úr gallanum með fullnægjandi hætti.

Hins vegar liggur ekkert fyrir í málinu sem bendir til þess að varnaraðili hafi boðist til að afhenda sóknaraðila nýja rafhlöðu frá því sóknaraðili gerði kröfu þess efnis þann 29. apríl 2020. Verður því litið svo á að varnaraðili hafi ekki enn lokið við viðgerðina á úrskurðardegi, rúmlega fjórum mánuðum frá því sóknaraðili krafðist úrbóta. Þannig hafi úrbætur ekki farið fram í samræmi við 29. og 30. gr. nkpl.

Eðli málsins samkvæmt er mikilvægt að rafhlaða rafhjóls virki með eðlilegum hætti svo unnt sé að nota hjólið. Verður ekki annað séð en að umræddur galli hafi ekki verið óverulegur í skilningi 32. gr. nkpl.

Með hliðsjón af öllu framangreindu er fallist á kröfu sóknaraðila um riftun kaupanna samkvæmt 32. gr. nkpl. Varnaraðila ber að endurgreiða sóknaraðila kaupverð rafhjólsins að fjárhæð 138.300 krónur samkvæmt 2. mgr. 49. gr. nkpl., ásamt vöxtum samkvæmt 1. mgr. 6. gr. laga nr. 38/2001 um vexti og verðtryggingu, frá 4. október 2020 til greiðsludags, sbr. 2. mgr. 50. gr. nkpl.

Vegna þess skamma tíma sem sóknaraðili hafði afnot af rafhjólinu eftir afhendingu verður ekki litið svo á að sóknaraðila beri að greiða varnaraðila hæfilegt endurgjald fyrir afnot rafhjólsins í skilningi 1. mgr. 50. gr. nkpl.

## V

### Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, 138.300 krónur, með vöxtum samkvæmt 1. mgr. 6. gr. laga nr. 38/2001 um vexti og verðtryggingu, frá 4. október 2020 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 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

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson