

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 8. október 2025 í máli nr. 31/2025

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 18. mars 2025 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 kaupverð vélar að fjárhæð 790.000 krónur.

II

Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með tölvubræfi þann 18. mars 2025 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. Var boð um aðild ítreakað með ábyrgðarbræfi, dags. 9. maí 2025, sem afhent var varnaraðila þann 10. júlí sama ár. Andsvör bárust ekki frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, afrit af skriflegum samskiptum aðila, staðfesting á greiðslu, afrit af skriflegum samskiptum sóknaraðila við [...] og reikningur.

Með bræfi, dags. 8. október 2025, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kæruneftndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Samkvæmt gögnum málsins hafði sóknaraðili samband við varnaraðila í byrjun árs 2025 og óskaði eftir vél í bifreið af gerðinni [...], árgerð 2004-2005. Í svari varnaraðila kom fram að þeir gætu útvegað annars vegar fullbúna vél, ekna 100.000 km, fyrir 790.000 krónur, og hins vegar strípaða vél, ekna 140.000 km, fyrir 700.000 krónur. Í tölvupósti, dags. 14. janúar 2025, óskaði sóknaraðili sérstaklega eftir að fá að panta fullbúna vél. Daginn eftir, 15. janúar 2025, greiddi sóknaraðili 790.000 krónur inn á reikning varnaraðila. Þann 14. febrúar hafi sóknaraðili sótt vélina til varnaraðila og farið með hana til [...] þar sem setja átti vélina í bifreið sóknaraðila. Sama dag kveðst sóknaraðili hafa fengið símtal frá starfsmanni [...] þar sem henni var tjáð að ekki væri hægt að nota vélina þar sem hún væri fyrir eldri bíl og passaði því ekki. Illa hafi gengið að fá svör frá varnaraðila þar til sóknaraðili mætti á verkstæði varnaraðila og var þá lofað að málið væri í vinnslu auk þess sem mistök voru viðurkennd. Sóknaraðili kveðst hafa þurft að greiða mikinn kostnað vegna málsins, meðal annars flutning á bifreiðinni sem og viðgerðarkostnað. Sóknaraðili gerir kröfu um að fá að skila vélinni og fá endurgreitt kaupverð hennar, 790.000 krónur.

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. 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 eða neytandi tók vöru í sína vörslu.

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.

V

Niðurstaða

Þann 10. janúar 2024 hafði sóknaraðili samband við varnaraðila í gegnum vefsíðu fyrirtækisins og óskaði eftir að kaupa notaða vél í bifreið af gerðinni [...], árgerð 2004-2005. Við pöntunina gaf sóknaraðili upp skráningarnúmer bifreiðarinnar. Þann 15. janúar 2024 greiddi sóknaraðili 790.000 krónur á reikning varnaraðila fyrir fullbúna vél.

Sóknaraðili kveðst hafa fengið vélina afhenda þann 14. febrúar 2024 og farið með hana beint á verkstæði [...]. Á framlögðum reikningi [...] kemur fram að vélin sem sóknaraðili hafi komið með sé fyrir eldri gerð af [...] og passaði því ekki í bifreið sóknaraðila. Sóknaraðili hafði í kjölfarið samband við varnaraðila og upplýsti hann um stöðuna. Þann 19. febrúar óskaði sóknaraðili eftir að fá að skila vélinni. Í svari varnaraðila, dags. 26. febrúar, kemur fram að rétt vél hafi verið pöntuð en röng vél hafi verið send að utan vegna rangrar merkingar. Þá segir jafnframt í póstinum að þeir séu að vinna að lausn í málinu. Sóknaraðili kveðst ekki hafa fengið endurgreitt frá varnaraðila þrátt fyrir ítrekaðar tilraunir og hefur þegar keypt aðra vél í bifreið sína. Sóknaraðili hefur vísað til þess að hafa orðið fyrir miklu tjóni vegna málsins en gerir aðeins kröfu um endurgreiðslu á kaupverði vélarinnar að fjárhæð 790.000 krónur.

Kærunefndin telur sýnt fram á að sú vél sem sóknaraðili fékk afhenda hafi ekki passað í bifreið sóknaraðila. Fyrir liggur að sóknaraðili gaf upp bílnúmer við pöntun á vélinni og mátti varnaraðila því vera ljóst í hvaða bifreið vélin átti að passa. Kærunefndin bendir á að í skilmálum varnaraðila kemur skýrt fram að heimilt sé að skila vöru ef hún „passar ekki í bílinn“. Þar sem sýnt hefur verið fram á að afhent vél passar ekki í bifreið sóknaraðila er skilyrðum fyrir skilum samkvæmt skilmálum varnaraðila uppfyllt. Kærunefndin bendir jafnframt á að samkvæmt lögum nr. 16/2016 getur neytandi fallið frá fjarsölusamningi innan fjórtán daga frá afhendingu hennar án þess að tilgreina ástæðu fyrir því. Sóknaraðili hafði samband við varnaraðila um viku eftir afhendingu vélarinnar og óskaði eftir að fá að skila vélinni. Með vísan til alls framangreinds verður fallist á kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu kaupverðs að fjárhæð 790.000 krónur gegn skilum á vélinni.

V
Úrskurðarorð

Varnaraðili, Y, endurgreiði sóknaraðila, X, 790.000 krónur gegn því að sóknaraðili skili hinni seldu vöru.

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