

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 11. nóvember 2025 í máli nr. 39/2025

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 26. mars 2025 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“) frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings í viðskiptum við Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði henni kaupverð gleraugna að fjárhæð 165.040 krónur. Varnaraðili krefst þess að endurgreiðslukröfu sóknaraðila verði hafnað og telur sig eiga rétt á að afhenda sóknaraðila ný gleraugu.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 2. apríl 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. Þann 6. maí 2025 bárust andsvör frá varnaraðila sem voru kynnt sóknaraðila sama dag. Þann 13. sama mánaðar voru athugasemdir sóknaraðila kynntar varnaraðila og þann 5. ágúst 2025 voru athugasemdir varnaraðila kynntar sóknaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda aðila, afrit af reikningi, staðfesting á greiðslu og afrit af skriflegum samskiptum aðila.

Með bréfi, dags. 11. nóvember 2025, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Af gögnum málsins verður ráðið að sóknaraðili pantaði gleraugu hjá varnaraðila þann 27. nóvember 2023 og greiddi 165.040 krónur fyrir umgjörð og gler með styrk. Óumdeilt er að sóknaraðili óskaði eftir umgjörð í stærð 48. Sú stærð var ekki til á lager og var því ákveðið að panta hana sérstaklega. Að sögn varnaraðila reyndist sú stærð ekki fáanleg og var því pöntuð umgjörð í stærð 50.

Þann 19. janúar 2024 sótti sóknaraðili gleraugun í verslun varnaraðila og tók þá eftir að umgjörðin var ekki í þeirri stærð sem hún hafði óskað eftir. Sóknaraðili kveðst ekki hafa fengið vitneskju um að önnur stærð hefði verið pöntuð. Hún óskaði dagi síðar eftir afhendingu í réttri stærð. Að sögn sóknaraðila gekk illa að fá svör frá varnaraðila en frá 26. mars 2024 fóru samskipti að mestu fram við eiganda verslunarinnar. Sóknaraðili kveðst hafa mætt ítrekað í verslanir varnaraðila og átt frumkvæði að samskiptum. Varnaraðili bendir á að sóknaraðila hafi verið boðið að velja aðra umgjörð í réttri stærð en hún ekki fundið neitt við sitt hæfi. Eigandi verslunarinnar hafi reynt að leysa úr málinu en tafir orðið bæði vegna viðbragða frá birgjum og afstöðu sóknaraðila sjálfrar.

Varnaraðili telur að sóknaraðila hafi verið boðin lausn frá upphafi, meðal annars með því að nota glerin í aðra umgjörð eða kaupa nýja umgjörð í annarri

verslun sem yrði greidd af varnaraðila. Þá bendir varnaraðili á að rétt gler hafi verið afhent en þau hafi verið sérpöntuð eftir sjón sóknaraðila. Í andsvörum sínum bendir varnaraðili á að umgjörð í rétttri stærð sé komin og að sóknaraðila hafi verið boðið að koma í mælingu og fá ný gler sett í. Þá hafi henni einnig verið boðið að fá endurgreiddan kostnað við umgjörðina og að glerin verði sett í aðra umgjörð. Sóknaraðili vísar til þess tíma sem hefur liðið frá afhendingu og krefst fullrar endurgreiðslu kaupverðs úr hendi varnaraðila.

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 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 26. gr. nkpl. er mælt fyrir um þau vanefndaúrræði 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., riftun samkvæmt 32. gr. og skaðabætur samkvæmt 33. gr.

Í 29. gr. nkpl. er fjallað um úrbætur og nýja afhendingu. Í 3. mgr. ákvæðisins segir að þrátt fyrir að neytandi krefjist ekki úrbóta eða nýrrar afhendingar er seljanda heimilt að bæta á eigin kostnað úr galla eða afhenda annan hlut án tafar. Ef seljandi býður fram úrbætur eða nýja afhendingu í samræmi við lögin getur neytandi ekki krafist afsláttar eða riftunar. Í 1. mgr. 30. gr. laganna segir að úrbætur og ný afhending skulu fara fram án kostnaðar og verulegs óhagræðis fyrir neytanda, innan hæfilegs tíma og þannig að neytandinn fái bætt útgjöld sín úr hendi seljanda.

V

Niðurstaða

Sóknaraðili keypti gleraugu hjá varnaraðila þann 27. nóvember 2023 og greiddi 165.040 krónur fyrir umgjörð og gler með styrk. Sóknaraðili óskaði eftir umgjörð í stærð 48 sem ekki var til á lager og var því ákveðið að panta hana sérstaklega. Að sögn varnaraðila hafi sú stærð ekki verið fáanleg og því hafi verið pöntuð umgjörð í stærð 50. Sóknaraðili kveðst ekki hafa verið upplýst um þessa breytingu. Gleraugun voru afhent þann 19. janúar 2024 og daginn eftir óskaði sóknaraðili eftir afhendingu í rétttri stærð þar sem afhent umgjörð var of stór.

Sóknaraðili gerir kröfu um fulla endurgreiðslu á kaupverði og byggir á því að varnaraðili hafi ekki afhent þá vöru sem samið var um og að tilraunir varnaraðila til úrbóta hafi verið ófullnægjandi. Varnaraðili hafnar kröfu sóknaraðila og bendir á að dráttur á málinu hafi að hluta stafað af sóknaraðila sjálfri. Sóknaraðili hafi meðal

annars fengið boð um að velja sér aðra umgjörð eða að setja glerin í umgjörð sem sóknaraðili kæmi með úr annarri verslun. Þá hafi sóknaraðila verið boðin endurgreiðsla umgjarðarinnar. Í athugasemdum hefur varnaraðili vísað til þess að umgjörð í rétttri stærð sé nú komin til landsins og að sóknaraðila hafi verið boðið að koma og láta setja ný gler í rétta umgjörð.

Óumdeilt er að sóknaraðili pantaði gleraugu með umgjörð í stærð 48 en fékk afhenda umgjörð í stærð 50. Verður því að líta svo á að gleraugun hafi verið haldin galla við afhendingu, sbr. 1. mgr. 15. gr., sbr. a. lið 1. mgr. 16. gr. nkpl.

Samkvæmt 3. mgr. 29. gr. nkpl. er seljanda heimilt að bæta úr galla eða afhenda nýjan hlut, en það verður að gerast innan hæfilegs tíma og án verulegs óhagræðis fyrir neytanda, sbr. 1. mgr. 30. gr. laganna. Í máli þessu liggur fyrir að sóknaraðili óskaði eftir nýrri afhendingu strax í kjölfar afhendingar en samskipti við varnaraðila hafi dregist. Af framlögðum samskiptagögnum verður ráðið að sóknaraðili hafi ítrekað þurft að hafa frumkvæði að samskiptum og að svör og aðgerðir af hálfu varnaraðila hafi tafist af ýmsum ástæðum. Sóknaraðili kveðst hafa leitað lausna hjá starfsfólki verslana varnaraðila en að lokum hafi samskiptin farið alfarið fram við eiganda fyrirtækisins. Af samskiptunum verður ráðið að eigandinn hafi viljað sjálfur leysa málið en sóknaraðila var ekki bent á að leita annað eða hafa samskipti við aðra starfsmenn.

Kærunefndin bendir á að þær úrbætur sem varnaraðili bauð geti ekki talist fullnægjandi í skilningi nkpl. Boð varnaraðila um að sóknaraðili velji sér aðra umgjörð getur ekki talist sambærilegt því að afhenda þá vöru sem upphaflega var pöntuð og samið um, enda getur val á umgjörð skipt kaupanda verulegu máli. Þá verður ekki talið fullnægjandi að endurgreiða einungis umgjörðina en ekki glerin. Sóknaraðili keypti bæði umgjörð og gler sem heildstæða vöru og mátti með réttu gera ráð fyrir að fá afhent gleraugu í samræmi við pöntun. Verður að telja að réttur varnaraðila til að bæta úr gallanum eða afhenda nýja vöru sé niður fallinn vegna óhagræðis sóknaraðila og þess tíma sem hefur liðið frá kaupunum.

Samkvæmt 32. gr. laga um neytendakaup getur neytandi rift kaupum ef galli er ekki óverulegur. Eins og mál þetta er vaxið telur kærunefndin að gallinn sé ekki óverulegur, enda nýttast gleraugu í rangri stærð sóknaraðila ekki. Þar sem varnaraðili hefur ekki bætt úr galla eða orðið við kröfu sóknaraðila um nýja afhendingu innan hæfilegs tíma og án verulegs óhagræðis fyrir sóknaraðila, eru skilyrði fyrir riftun kaupanna uppfyllt.

Með vísan til alls framangreinds er fallist á kröfu sóknaraðila um riftun kaupanna og endurgreiðslu kaupverðs að fjárhæð 165.040 krónur gegn skilum á gleraugunum, þ.e. bæði umgjörð og glerjum.

VI
Úrskurðarorð

Varnaraðili, Y, skal endurgreiða sóknaraðila, X, 165.040 krónur, gegn skilum á vörunni.

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