

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 9. september 2025 í máli nr. 154/2024

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 6. nóvember 2024 barst kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X og Z („sóknaraðilar“), vegna ágreinings við Y („varnaraðili“).

Sóknaraðilar telja að rúm og heilsukoddi sem þau festu kaup á af varnaraðila hafi verið haldin galla við kaupin og krefjast endurgreiðslu kaupverðs auk dráttarvaxta. Þá krefjast sóknaraðilar þess að varnaraðili fjarlægji hina keyptu hluti af heimili þeirra á eigin kostnað. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með tölvubréfi, dags. 27. nóvember 2024, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa. Bárust andsvör varnaraðila þann 7. mars 2025. Athugasemdir sóknaraðila við andsvörum varnaraðila bárust 26. sama mánaðar og athugasemdir varnaraðila 22. apríl 2025.

Helstu framlögðu gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda beggja aðila, skjáskot af vefsíðu varnaraðila, greiðslukvittun fyrir kaupum á rúmi og fylgihlutum, dags. 28. febrúar 2022, kvittun fyrir greiðslu skiptigjalds, dags. 25. maí 2022, greiðslukvittun fyrir kaupum á heilsukodda, dags. 30. ágúst 2022, afrit af skriflegum samskiptum milli aðila, afrit af skriflegum samskiptum bæði sóknaraðila og varnaraðila við starfsmann OEKO-TEX samtakanna, fjöldi vottorða vegna OEKO-TEX Standard 100 vottunar á efnum í rúmdýnu og umboð.

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

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Af framlögðum gögnum verður ráðið að sóknaraðilar festu kaup á tveimur millistífum rúmdýnum af gerðinni [...], tveimur rafbotnum, tveimur hlífðardýnum og tveimur rúmlökum hjá varnaraðila þann 28. febrúar 2022. Þá greiddu sóknaraðilar einnig fyrir akstur á vörunum að heimili sínu. Alls greiddu sóknaraðilar varnaraðila 784.160 krónur fyrir. Þann 25. maí 2022 fengu sóknaraðilar að skipta annarri rúmdýninni fyrir aðra í mýkri stifleika og greiddu fyrir það svokallað skiptigjald að fjárhæð 12.094 krónur. Þann 30. ágúst 2022 festu sóknaraðilar kaup á einum heilsukodda af varnaraðila, að fjárhæð 14.175 krónur. Hafa aðilar átt í nokkrum samskiptum frá því haustið 2022 sökum þess að sóknaraðilar telja að rúmið hafi verið haldið galla við kaupin og hafa þau óskað eftir riftun kaupanna. Hefur varnaraðili ekki fallist á þá kröfu sóknaraðila.

Sóknaraðilar vísa til þess að hafa vandað vel val á rúmi þar sem sóknaraðili [...] sé með greint ofnæmi fyrir umhverfisefnum. Hafi varnaraðili veitt þeim þær upplýsingar við kaupin að hið umþrætta rúm væri vottað af OEKO-TEX samtökunum og því væri það 100% öruggt hvað ofnæmi [...] varðaði. Í maí 2022 hafi sóknaraðilar óskað eftir því að skipta annarri rúmdýnnum fyrir aðra með annan stífleika. Í kjölfar þess kveðast sóknaraðilar hafa rætt við varnaraðila og upplýst hann um efasemdir þeirra vegna rúmsins í sambandi við svima og vanlíðan sem hrjáð hafi einkum [...] á þeim tíma. Að sögn sóknaraðila sé þekkt að framangreind einkenni geti komið vegna límeftna sem notuð séu í framleiðslu rúmdýna. Hafi þessi einkenni farið versnandi með tímanum og sóknaraðili [...] þurft að leita til læknis og sjúkrahjálfa vegna hrakandi heilsu. Samkvæmt ráðum sjúkrahjálfa hafi sóknaraðilar fest kaup á heilsukodda hjá varnaraðila í ágúst 2022. Síðar hafi læknir ráðlagt sóknaraðilum að plasta rúmdýnur sínar og hafi umrædd einkenni minnkað til muna í kjölfarið. Telja sóknaraðilar það renna stoðum undir það að hið keypta rúm hafi valdið þessum veikindum og sé því gallað enda hafi það ekki uppfyllt þá lýsingu sem varnaraðili hafi gefið upp við kaupin. Að sögn sóknaraðila hafi þau reynt að leita sátta með varnaraðila en án árangurs. Með bréfi, dags. 8. ágúst 2024, hafi sóknaraðilar óskað eftir riftun kaupanna og endurgreiðslu kaupverðs frá varnaraðila en varnaraðili ekki orðið við því.

Sóknaraðilar vísa til þess að hafa leitað til vottunaraðilans OEKO-TEX samtakanna vegna málsins. Hafi starfsmaður samtakanna veitt sóknaraðilum þær upplýsingar að hvorki rúmið né heilsukoddinn hafi hlotið vottun samtakanna. Hafi varnaraðila því ekki verið heimilt að auglýsa söluhlutina með umræddri vottun.

Sóknaraðilar gera jafnframt athugasemdir við framlögð vottunarblöð varnaraðila og benda á aðeins eitt vottorðanna hafi verið í gildi á því tímabili sem viðskipti aðila áttu sér stað. Tíu þeirra séu nú útrunnin og dagsetningar fimm þeirra eigi ekki við umrætt tímabil viðskipta. Telja sóknaraðilar því að staðhæfing varnaraðila, um að efni í vörum hans hafi verið vottuð, sé röng.

Sóknaraðilar telja því að umræddir söluhlutir hafi verið verulega gallaðir við kaupin í skilningi laga nr. 48/2003 um neytendakaup (nkpl.). Krefjast sóknaraðilar riftunar kaupanna og endurgreiðslu kaupverðs auk dráttarvaxta. Í þessu sambandi benda sóknaraðilar á að rúmdýnur, rúmbotnar og aðrir aukahlutir hafi verið keyptir af varnaraðila sem ein heild og því sé riftunar krafist vegna allra kaupanna. Þá telja sóknaraðilar að varnaraðili hafi brotið gegn ákvæðum laga nr. 58/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðsetningu, sbr. 8. gr. þeirra.

Varnaraðili vísar til þess að krafa sóknaraðila um endurgreiðslu vegna allra viðskipta aðila byggji á ætluðum galla á rúmdýnu og heilsukodda. Hins vegar hafi sóknaraðilar keypt ýmsa aðra vöru af varnaraðila sem þau krefjist einnig riftunar kaupa á, þ.e. rafbotnum í rúmi, hlífðardýnum og rúmlökum. Þá krefjist þau endurgreiðslu gjalds vegna heimkeyrslu og skiptigjalds á dýnu. Varnaraðili kveðst hafna því alfarið að framangreindar vörur og þjónusta hafi verið gallaðar við kaupin, enda hafi sóknaraðilar ekki haldið því beint fram og því síður hafi verið sýnt fram á það.

Þá telur varnaraðili að sóknaraðilar hafi ekki fært sönnur fyrir því að hinar keyptu vörur hafi verið haldnar galla við kaupin, sbr. ákvæði 15. og 16. gr. nkpl. Byggir varnaraðili á því að sá galli sem sóknaraðilar telja vera á rúmdýnu og kodda varði mistúlkun þeirra á upplýsingum sem veittar hafi verið við sölu á vörunum. Líkt og framlögð gögn sýni hafi öll efni og íhlutir rúmdýnunnar verið vottaðir. Allar

upplýsingar sem sóknaraðilum hefði verið gefnar upp við kaupin hafi verið skýrar um það en hvergi komi fram í auglýsingum og markaðsetningu varnaraðila að rúmdýnan í heild hafi verið vottuð samkvæmt OEKO-TEX, líkt og starfsmaður samtakanna hafi réttilega upplýst um í tölvupósti til sóknaraðila. Þá vísar varnaraðili til þess að sami starfsmaður hafi staðfest í tölvupósti til sín þann 8. ágúst 2024 að öll efni og íhlutir rúmdýnunnar væru OEKO-TEX vottuð. Þá hafa verið lögð fram fyrir kæruneftndina vottunarblöð sem staðfesti það. Hvað varði gildistíma vottunarblaða þá vísar varnaraðili til þess að efni í dýnu sé vottuð í framleiðsluferli þeirra og gilda því vottunarblöð á framleiðsludegi. Ekki sé því rétt að horfa til vottunar sem sé í gildi á söluþingi rúmdýnu heldur verði að miða við framleiðsludag efna og íhluta dýnunnar, sem geti verið löngu fyrir söluþing.

Varðandi þá málsástæðu sóknaraðila að grunsamlegt sé að upplýsingum um vottanir á vefsíðu varnaraðila hafi verið breytt frá árinu 2022 vísar varnaraðili til þess að frá því kaupin hafi átt sér stað hafi OEKO-TEX samtökin tekið þá ákvörðun að bjóða aðeins upp á heildarvottun á vörum á borð við dýnur og kotta. Heimili því OEKO-TEX því ekki lengur að seljendur auglýsi að efni og/eða íhlutur séu vottaðir af samtökunum en þess í stað sé vara aðeins heildarvottuð. Heildarvottunarferlið sé tímafrekt verk og hafi varnaraðili því tekið út upplýsingar um vottanir uns heildarvottun OEKO-TEX samtakanna myndi liggja fyrir. Innleiðing á þessum breyttu reglum samtakanna átti sér stað eftir viðskipti málsaðila og breyta því ekki þeirri staðreynd að á tíma þeirra hafi allar upplýsingar um vottanir efna í rúmdýnunni verið sannar og réttar og varan því ekki gölluð í skilningi nkpl.

Varnaraðili kveðst ítreka að sóknaraðilar hafi ekki sýnt fram á að þær vörur sem þau hafi fest kaup af varnaraðila á hafi verið haldnar ágalla. Þá hafi varnaraðili ekki veitt rangar upplýsingar um vörurnar við kaupin. Loks hafi sóknaraðilar ekki sýnt fram á að orsakatengsl séu á milli versnandi heilsufars þeirra og notkun þeirra á hinni umþrættu rúmdýnu en skýrt komi fram í gögnum máls að sóknaraðilar hafi verið haldnir heilsukvilla fyrir kaupin. Með hliðsjón af framangreindu hafni varnaraðili kröfum sóknaraðila.

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 [...]*“. 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 b. lið 1. mgr. 16. gr. segir að söluhlutur teljist gallaður ef „*seljandi hefur við kaupin vanrækt að gefa upplýsingar um atriði varðandi hlutinn eða not hans sem seljandi hlaut að þekkja til og neytandi mátti ætla að hann fengi upplýsingar um, enda megji ætla að vanrækslan hafi haft áhrif á kaupin*“. Þá segir í c. lið ákvæðisins að söluhlutur teljist gallaður ef „*hann*

svarar ekki til upplýsinga sem seljandi hefur við markaðssetningu eða á annan hátt gefið um hlutinn, eiginleika hans eða notkun [...]“ Í 3. mgr. 16. gr. nkpl. kemur fram að neytandi geti ekki borið neitt það fyrir sig sem galla sem hann vissi eða mátti vita um þegar kaupin voru gerð.

V

Niðurstaða

Sóknaraðilar festu kaup á tveimur rúmdýnum af gerðinni [...], rafbotnum, hlífðardýnum, rúmlökum og þjónustu við heimkeyrslu framangreinds af varnaraðila þann 28. febrúar 2022 og greiddu fyrir það 784.160 krónur. Þann 30. ágúst sama ár keyptu þau heilsukodda af varnaraðila fyrir 14.175 krónur.

Sóknaraðilar telja hina keyptu hluti gallaða og krefjast riftunar kaupanna, endurgreiðslu kaupverðs auk dráttarvaxta og að varnaraðila verði gert að fjarlægja hlutina af heimili þeirra. Röksemdir sóknaraðila lúta einkum að því að varnaraðili hafi veitt þeim rangar upplýsingar við kaupin og fullyrt að rúmið og koddinn hefðu hlotið svokallaða OEKO-TEX vottun. Hafi staðfesting þess efnis fengist frá samtökunum um mitt ár 2024. Að sögn sóknaraðila hafi heilsufar þeirra farið versnandi eftir að rúmið hafi verið tekið í notkun og að rekja megi það til efna í rúminu. Varnaraðili hafnar því að hlutirnir hafi verið haldnir galla við kaupin. Byggir hann einkum á því að hvorki rúmdýnan né koddinn hafi verið auglýst eða markaðsett sem heilvottaðar vörur. Við kaupin hafi skýrt komið fram að efni og íhlutir í dýnunni og rúminu sjálfu hefðu verið vottuð af OEKO-TEX samtökunum. Það hafi einnig komið fram á vefsíðu varnaraðila. Þá telur varnaraðili að sóknaraðilar hafi ekki sýnt fram á með skriflegum gögnum að orsakatengsl séu á milli veikinda þeirra og notkunar á rúminu.

Af gögnum máls verður ekki annað ráðið en sé unnt að nota rúm sóknaraðila með eðlilegum hætti, hvað þá að rúmið sé á annan hátt haldið annmörkum eða eiginleikum sem eru í ósamræmi við samning málsaðila. Sama á við um hinn keypta koda. Hins vegar liggur fyrir að sóknaraðilar telja sér ekki fært að nýta rúmið þar sem við notkun þess hafi farið að bera á mikilli vanlíðan og svima hjá sóknaraðilum, einkum hjá sóknaraðila [...], sem þau rekja til rúmsins. Sóknaraðilar benda á það í kvörtun sinni að varnaraðili hafi auglýst rúmið með vottun OEKO-TEX samtakanna þrátt fyrir að honum hafi það í raun ekki verið heimilt. Leggja sóknaraðilar meðal annars fram tölvupóstsamskipti sín við starfsmann samtakanna sem og skjáskot af vefsíðu varnaraðila með lýsingu á hinum keyptu rúmdýnum. Af umræddum tölvupósti fæst staðfest að þegar kaupin áttu sér stað var rúmdýnan ekki heilvottuð af samtökunum og er það í raun óumdeilt í máli þessu. Í upplýsingum varnaraðila á vefsíðu hans um umrædda rúmdýnu á tíma kaupanna kom eftirfarandi fram: „Gæðavottanir framleiðanda. Sjá OEKO-TEX STANDARD 100 CLASS 1 (BABY CLASS). Þetta þýðir að efnin í dýnunni standast ströngustu kröfur um það að engin hættuleg efni séu í þeim fyrir fólk. CLASS 1 er staðall sem notaður er fyrir börn og því góður svefnkostur án kemískra efna.“ Við þessar upplýsingar var að finna merki OEKO-TEX samtakanna. Varnaraðili ber því við að hafa hvorki veitt sóknaraðilum þær upplýsingar við kaupin að rúmið sjálft eða heilsukoddinn væru heilvottuð af OEKO-TEX samtökunum né hafi það verið fullyrt á vefsíðu hans. Hafi sóknaraðilar hins vegar verið upplýst um að efni og íhlutir rúmsins væru vottaðar af samtökunum. Fæst sú fullyrðing staðfest í framlögðum tölvupósti starfsmanns samtakanna til varnaraðila þann 8. ágúst 2024. Að mati kærunefndarinnar liggur því ekkert fyrir um að þær

upplýsingar sem varnaraðili veitti sóknaraðila um rúmið og aukahluti við kaupin hafi verið rangar. Þá hafa engin gögn verið lögð fram sem styðja það að versnandi heilsufar sóknaraðila megi sannanlega rekja til notkunar á rúminu og keyptum aukahlutum. Með hliðsjón af öllu framangreindu og gögnum máls er ekki unnt að líta svo á að hinir keyptu hlutir hafi verið haldnir galla við afhendingu í skilningi nkpl. Þar af leiðandi telur kærunefndin sér ekki fært að fallast á kröfu sóknaraðila um riftun allra kaupanna og endurgreiðslu kaupverðs. Verður því að hafna kröfum sóknaraðila.

VI
Úrskurðarorð

Kröfum sóknaraðila, X og Z, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson