

## **Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa**

Úrskurður uppkveðinn 28. október 2021 í máli nr. 54/2021

Kæruneftndina skipa í þessu máli Ívar Halldórsson lögfræðingur, Jón Rúnar Pálsson lögmaður og Víðir Smári Petersen lögmaður.

### **I**

#### **Aðild og kröfugerð**

Þann 19. maí 2021 barst kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings í viðskiptum við fyrirtækið Y, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili telur að rúmdýna sem hún keypti í verslun varnaraðila hafi verið haldin galla og krefst nýrrar afhendingar.

### **II**

#### **Málsmeðferð hjá kæruneftndinni**

Með bréfi, dags. 2. júní 2020, 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. Varnaraðili kynnti sér kvörtunina þann 8. júní árið 2021.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, staðfesting á kaupum þeim sem deilt er um í málinu og afrit af skriflegum samskiptum milli sóknaraðila og varnaraðila.

Með bréfi, dags. 7. júlí 2021, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kæruneftndin hefði tekið málið til úrskurðar. Andsvör við kvörtun sóknaraðila bárust frá varnaraðila rúmlega þremur mánuðum síðar, eða þann 21. október 2021.

### **III**

#### **Málsatvik og ágreiningsefni**

Sóknaraðili festi kaup á rúmdýnu af gerðinni Serta Reedswoth, stærð 180 x 200 cm, af varnaraðila þann 14. febrúar árið 2019 fyrir 104.500 krónur. Fullt verð dýnunnar var 209.000 krónur en sóknaraðili fékk um helmings afslátt af kaupverðinu þar sem um sýningareintak var að ræða og síðasta eintakið í versluninni.

Sóknaraðili segir að dýnan hafi reynst gölluð. Varnaraðili ætli hins vegar aðeins að bæta henni dýnuna á því kaupverði sem sóknaraðili keypti hana á, þ.e. á helmings afslætti. Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að afhenda henni nýja dýnu óháð því hvað sóknaraðili greiddi fyrir dýnuna.

### **IV**

#### **Niðurstaða**

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerð nr. 1177/2019 um kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa sem hvoru tveggja tóku gildi þann 1. janúar 2020. Andsvör varnaraðila, sem bárust þann 21. október árið 2021, rúmlega þremur mánuðum eftir að gagnaöflun var lýst lokið í málinu, eru of seint fram komin í skilningi málsmeðferðarreglna kæruneftndarinnar. Hins vegar eru þau í samræmi við þá afstöðu varnaraðila sem kom fram í málgögnum sem sóknaraðili lagði fram með kvörtuninni.

Sóknaraðili festi kaup á rúmdýnu af gerðinni Serta Reedsworth af varnaraðila þann 14. febrúar árið 2019 fyrir 104.500 krónur. Fullt verð dýnunnar var 209.000 krónur en sóknaraðili fékk helmings afslátt af kaupverðinu þar sem um sýningareintak var að ræða og síðasta eintakið í versluninni.

Af skriflegum samskiptum málsaðila verður ráðið að sóknaraðili hafi tilkynnt varnaraðila um galla um það bil einu og hálfu ári eftir kaupin. Þá kemur fram í samskiptum málsaðila að sóknaraðili hafi verið boðin inneign í verslun varnaraðila sem nemur kaupverði dýnunnar sem unnt yrði að nýta til kaupa á annarri dýnu. Þá hafi varnaraðili einnig boðið sóknaraðila að koma í verslun varnaraðila og prófa sambærilegar dýnur til að athuga hvort sóknaraðili finni dýnu sem henni hentar. Virðist af framangreindu ekki ágreiningur um það milli málsaðila hvort dýnan sé haldin galla. Ágreiningur málsins varðar þau vanefndarúrræði sem sóknaraðila stendur til boða vegna galla.

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., riftun samkvæmt 32. gr. og skaðabóta samkvæmt 33. gr. nkpl. Sóknaraðili hefur krafist nýrrar afhendingar í skilningi 29. og 30. gr. nkpl. Af skriflegum samskiptum málsaðila verður ráðið að varnaraðili líti á það sem reglu að viðskiptavinir fái til baka það sem greitt var fyrir vöru þegar galli kemur upp. Almennt fái viðskiptavinir hins vegar ekki meira til baka heldur en sem nemur kaupverði vörunnar þegar vara er keypt á afslætti. Ákvæði 29. gr. nkpl. er svohljóðandi:

*„Krafa um úrbætur og nýja afhendingu.*

*Neytandi getur valið á milli þess að krefja seljanda um úrbætur á galla á eigin reikning eða krefjast nýrrar afhendingar af seljanda. Þetta á ekki við ef fyrir hendi er hindrun sem seljandi ræður ekki við eða það hefur í för með sér ósanngjarnan kostnað fyrir seljanda.*

*Við mat á því hvort kostnaður er ósanngjarn skv. 2. másl. 1. mgr. skal leggja áherslu á verðmæti ógallaðs söluhlutar, þýðingu gallans og hvort hægt er að beita öðrum úrræðum án verulegs óhagræðis fyrir neytandann.*

*Þótt 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.*

Sömu skilyrði eiga við um úrbætur og eiga við um nýja afhendingu samkvæmt ákvæðinu. Í athugasemdum við ákvæðið í frumvarpi til nkpl. segir að skylda seljanda til úrbóta feli í sér skyldu til að koma söluhlut í það ástand sem neytandi getur krafist samkvæmt samningi aðila og skilgreiningu laganna á galla, sbr. f-lið 2. mgr. 1. gr. tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins 1999/44/EB um tiltekna þætti í sölu neysluvara og ábyrgð þar að lútandi (tilskipun um neytendakaup). Neytandi á aðeins rétt á því að úrbæturnar svari til samningsskilmálanna. Skylda seljanda til nýrrar afhendingar felur í sér skyldu seljanda til að afhenda nýjan hlut sem samsvarar söluhlut. Neytandi getur ekki krafist nýrrar afhendingar ef eiginleikar söluhlutarins eru þannig að ekki er hægt að ætlast til þess með sanngirni að nýr hlutur komi í hans stað. Í 11. lið í formála tilskipunar um neytendakaup er kveðið á um að meta beri hlutlægt hvort krafa um úrbætur eða nýja afhendingu sé óhófleg. Er þar m.a. að finna þá leiðbeiningarreglu að úrræði teljist óhóflegt ef það felur í sér ósanngjarnan kostnað í samanburði við kostnað af beitingu annarra úrræða. Við mat á því hvort kostnaður sé óhóflegur ber m.a. að taka tillit til verðmætis ógallaðs söluhlutar,

þýðingar gallans fyrir neytandann og hvort unnt sé að beita öðrum úrræðum án verulegs óhagræðis fyrir neytandann.

Meginmarkmið vanefndaúrræða er að tryggja réttarstöðu samningsaðila. Með beitingu vanefndaúrræða, vegna galla á söluhlut í neytendakaupum, er þannig stefnt að því að tryggja að neytandi verði eins settur og ef söluhlutur hefði ekki verið haldinn galla.

Fyrir liggur að sóknaraðili keypti rúmdýnuna á helmings afslætti þar sem um sýningareintak var að ræða. Þá var jafnframt um síðasta eintak dýnunnar að ræða í verslun varnaraðila. Að mati kærunefndarinnar verður varnaraðili fyrir ósanngjörnum kostnaði ef varnaraðila verður gert að afhenda sóknaraðila nýja rúmdýnu sem stendur til að selja á fullu verði, með vísan til þess að sóknaraðili keypti þá dýnu sem málið varðar á helmings afslætti. Með hliðsjón af því og með vísan til þess sem að framan greinir er nefndinni ekki fært að fallast á kröfu sóknaraðila um afhendingu varnaraðila á nýrri rúmdýnu.

Sóknaraðili hefur ekki gert aðrar kröfur í málinu en kröfu um nýja afhendingu. Verður því að hafna kröfu sóknaraðila. Varnaraðili hefur boðist til að endurgreiða sóknaraðila kaupverð dýnunnar. Að mati kærunefndarinnar er það hóflegra úrræði sem veldur sóknaraðila ekki tjóni, sbr. 2. mgr. 29. gr. nkpl.

## V

### Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Víðir Smári Petersen  
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson