

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 20. janúar 2021 í máli nr. 88/2020

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 20. ágúst 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 bílstóll sem keyptur var af varnaraðila hafi verið haldinn galla og krefst endurgreiðslu kaupverðs en bílstólnum hefur verið skilað til varnaraðila. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 24. ágúst 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. Andsvör varnaraðila bárust 8. september 2020. Sóknaraðili sendi kærunefndinni athugasemdir við andsvör varnaraðila sem bárust þann 14. september 2020. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara varnaraðila og athugasemda sóknaraðila, myndir af bílstólum og umbúðum bílstólsins, mynd af skilareglum varnaraðila og mynd af inneignarnótu frá varnaraðila.

Með bréfi, dags. 12. október 2020, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili festi kaup á bílstól af gerðinni Narnia Eris af varnaraðila þann 24. júlí 2020 fyrir 40.792 krónur. Sóknaraðili telur að sér hafi verið veittar rangar og villandi upplýsingar við og eftir kaupin af hálfu starfsmanns varnaraðila. Sóknaraðili krafðist þess þann 6. ágúst 2020 að kaupunum yrði rift. Varnaraðili féllst ekki á þá kröfu en tók við bílstólum og afhenti sóknaraðila inneign í verslunina að fjárhæð 40.792 krónur.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili kveðst hafa greint starfsmanni varnaraðila frá því að hún væri að leita eftir bílstól með ákveðnum eiginleikum fyrir barnabarn sitt, en stóllinn yrði að vera með isofix festingu, henta frá 11 kg upp að um fjögurra ára aldri og geta þann tíma verið bakvísandi. Starfsmaður varnaraðila hafi í kjölfarið bent sóknaraðila á bílstól af gerðinni Nania Eris sem sóknaraðili festi kaup á.

Þegar heim var komið kveðst sóknaraðili hafa tekið eftir því að kassinn utan um bílstólinn hefði verið opnaður og límdur aftur saman með gömlu límbandi og væri einnig krumpaður. Sóknaraðili kveðst því hafa haft samband við varnaraðila símleiðis þann 27. júlí 2020 og spurt hvort bílstóllinn væri notaður, sýningarvara eða B - vara. Varnaraðili hafi sagt að svo væri ekki og sóknaraðili hafi í kjölfarið ákveðið að opna kassann og máta bílstólinn í bifreið sína. Þegar kassinn var opnaður segir sóknaraðili að ekkert hafi verið utan um stólinn inni í

kassanum, t.a.m. plast sem hlífi axlaböndum eða áklæðinu. Þá hafi ekki tekist að koma bílstólnum fyrir í bifreið sóknaraðila þrátt fyrir að farið væri eftir leiðbeiningum. Sóknaraðili kveðst því hafa komið bílstólnum aftur fyrir í kassanum og farið með hann í verslun varnaraðila þar sem starfsmaður varnaraðila festi stólinn fyrir sóknaraðila. Sóknaraðili kveðst hafa verið efins um að barnabarn hennar kæmist fyrir í stólnum og greint starfsmanninum frá áhyggjum sínum. Starfsmaður varnaraðila hafi hins vegar fullyrt að stóllinn eigi að passa ef axlaböndin eru stillt rétt. Því næst kveðst sóknaraðili hafa látið barnabarn sitt máta stólinn en of lítið pláss hafi verið til að sitja í bakvísandi stöðu. Taldi sóknaraðili því ótækt að nota bílstólinn fyrir barnabarn sitt.

Sóknaraðili krafðist þess að kaupunum yrði rift þann 6. ágúst 2020. Varnaraðili féllst ekki á kröfu sóknaraðila en gaf sóknaraðila inneignarnótu í verslunina sem svarar til andvirði bílstólsins. Sóknaraðili telur að varnaraðila beri að endurgreiða sér kaupverðið að fullu í stað þess að gefa út inneignarnótu þar sem hún hafi ekki fengið þá vöru sem hún óskaði eftir að kaupa. Þá hafi sóknaraðila verið veittar rangar og villandi upplýsingar um bílstólinn. Sóknaraðili bendir á að upplýsingar um bílstólinn á heimasíðu varnaraðila séu ekki réttar.

3.2. Sjónarmið varnaraðila

Varnaraðili segir að upplýsingar um bílstólinn samræmist notkunareiginleikum hans og ekki hafi verið veittar rangar upplýsingar af hálfu starfsmanns verslunarinnar. Þá bendir varnaraðili á að sóknaraðila hafi verið boðin ný afhending þegar athugasemdir bárust um að kassinn væri krumpaður. Sóknaraðili hafi hafnað þeirri úrlausn. Varnaraðili bendir á að upplýsingar um skilafresti í versluninni séu á áberandi stað á afgreiðslukassa. Þar komi fram að hvorki megi skila bílstól né festingum en almennur skilafrestur sé innan 14 daga frá kaupunum. Vegna takmarkana á skilarétti kveðst varnaraðili bjóða viðskiptavinum sínum að máta bílstóla í bifreiðar sínar áður en gengið er frá kaupunum. Ef barn er ekki meðferðis geti þó verið erfitt að ganga úr skugga um að belti séu á þeim stað sem henti barninu þar sem stóllinn henti frá 0 til 18 kg og sé með nokkrum hæðarstillingum. Varnaraðili telur að hæðarstillingar á beltum hafi ekki verið réttar þegar barnabarn sóknaraðila var fest í stólinn.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Í athugasemdum sínum segir sóknaraðili að rangfærslur sé að finna í andsvörum varnaraðila þar sem sóknaraðila hafi aldrei verið boðið að fá nýjan bílstól afhentan. Þá hafi starfsmenn varnaraðila ekki boðist til að máta bílstólinn í bifreið sóknaraðila við kaupin.

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.

Sóknaraðili keypti barnabílstól, af gerðinni Nania Eris af varnaraðila þann 24. júlí 2020 fyrir 40.792 krónur. Sóknaraðili telur að varnaraðili hafi veitt rangar upplýsingar um eiginleika bílstólsins og krefst þess að kaupunum verði rift. Þá verði varnaraðila gert að endurgreiða kaupverð bílstólsins í stað þess að afhenda sóknaraðila inneignarnótu til notkunar í verslun varnaraðila.

Almennt hefur kaupandi í neytendakaupum ekki rétt á að rifta kaupunum eða falla frá þeim nema samið hafi verið um slíkan rétt. Ef svo er ekki, eins og í því tilviki sem hér er um deilt, getur einungis komið til riftunar ef skilyrði tiltekinna ákvæði laga um neytendakaup nr. 48/2003 eru uppfyllt.

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, nema leiða megi af atvikum að neytandi hafi ekki byggt á sérþekkingu seljanda og mati hans eða hafi ekki haft sanngjarna ástæðu til þess“. Í e. lið 2. mgr. 15. gr. segir að söluhlutur skuli vera í venjulegum eða öðrum forsvaranlegum umbúðum sem nauðsynlegar eru til að varðveita og vernda hann. Samkvæmt b. lið 1. mgr. 16. gr. nkpl. telst söluhlutur haldinn galla 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 megi ætla að vanrækslan hafi haft áhrif á kaupin. Þá telst söluhlutur einnig haldinn galla ef hann svarar ekki til þeirra upplýsinga sem seljandi hefur við markaðssetningu eða á annan hátt gefið um hlutinn, eiginleika hans eða notkun nema seljandi sýni fram á að réttar upplýsingar hafi verið gefnar neytanda við kaupin eða að upplýsingarnar hafi ekki haft áhrif á kaupin, sbr. c. liður 1. mgr. 16. gr. nkpl.

Sóknaraðili hefur bent á að bílstóllinn hafi ekki verið í upprunalegum umbúðum og hafi ekki verið varinn fyrir tjóni í kassanum. Í ummælum í frumvarpi til 1. mgr. 15. gr. nkpl. kemur fram að tjón, sem verður á umbúðum söluhlutar, leiðir ekki sjálfkrafa til þess að neytandi geti beitt gallaúrræðum ef söluhluturinn sjálfur hefur ekki skemmst. Seljanda ber hins vegar að pakka inn söluhlut svo vel sem nauðsynlegt er til að varðveita og vernda hlutinn samkvæmt e. lið 2. mgr. 15. gr. nkpl. Tryggja verður að innpökkun barnabílstóla sé með þeim hætti að komi í veg fyrir að bílstóllinn verði fyrir tjóni öryggisins vegna. Ekkert liggur þó fyrir í málinu sem bendir til þess að innpökkun bílstólsins hafi verið með þeim hætti að hefði eða hafi valdið tjóni á bílstólnum. Er því, eins og atvikum málsins er háttað, ekki unnt að líta svo á að bílstóllinn hafi verið haldinn galla á þeim grundvelli.

Sóknaraðili kveðst í kvörtuninni hafa lýst þeim bílstól sem hún óskaði eftir við starfsmann varnaraðila. Bílstóllinn átti að henta til notkunar í bakvísandi stöðu frá 11 kg til um það bil fjögurra ára aldurs og vera með isofix festingum. Starfsmaðurinn benti sóknaraðila á umræddan bílstól af gerðinni Nania Eris.

Samkvæmt upplýsingum framleiðanda á umræddur bílstóll að henta til notkunar í bakvísandi stöðu frá 0 til 18 kg eða til um það bil fjögurra ára aldurs. Bílstóllinn er einnig festur með isofix festingum. Af gögnum málsins verður því ekki ótvírætt ráðið að upplýsingar frá starfsmanni varnaraðila um bílstóllinn hafi verið rangar. Hins vegar verður að líta til þess að sóknaraðili greindi starfsmanni varnaraðila sérstaklega frá þeim notum sem bílstóllinn væri ætlaður til og þeirri kröfu sem sóknaraðili gerði um að unnt yrði að nota bílstóllinn í bakvísandi stöðu til fjögurra ára aldurs. Sóknaraðili hefur lagt fram myndir í málinu sem sýna barnabarn sóknaraðila fest í bílstóllinn í kjölfar þess að starfsmaður varnaraðila hafði veitt aðstoð sína við að festa bílstóllinn í bifreiðina. Ekki verður séð að forsvaranlegt hefði verið að nota bílstóllinn í bakvísandi stöðu við þessar aðstæður þrátt fyrir að starfsmaður varnaraðila hafi fullyrt að svo væri. Er því fallist á það með sóknaraðila að bílstóllinn hafi verið haldinn galla, sbr. c. liður 2. mgr. 15. gr. nkpl., sbr. a. liður 1. mgr. 16. gr. laganna.

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 skaðabætur samkvæmt 33. gr. nkpl.

Sóknaraðili hefur krafist þess að varnaraðili endurgreiði kaupverð bílstólsins í stað þess að afhenda inneignarnótu í verslunina. 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 kaupunum nema galli sé óverulegur.

Mikilvægasti eiginleiki barnabílstóls er sá að öryggi og vellíðan barns sé tryggt við notkun hans. Verður ekki annað séð en að umræddur galli hafi því ekki verið óverulegur í skilningi 32. gr. nkpl. Er því fallist á kröfu sóknaraðila um riftun kaupanna samkvæmt 32. gr. nkpl. Varnaraðila ber því að endurgreiða sóknaraðila 40.792 krónur gegn afhendingu inneignarnótunnar.

V

Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, 40.792 krónur.

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