

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 23. apríl 2021 í máli nr. 91/2020

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 1. september 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 hvolpur sem keyptur var af varnaraðila hafi verið haldinn galla og krefst skaðabóta.

### II

#### Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 4. mars. 2021, 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. Nefndinni bárust ekki andsvör frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, staðfesting á greiðslu kaupverðsins, staðfesting á greiðslum fyrir þjónustu dýralækna vegna hvolpsins, afrit af skriflegum samskiptum milli sóknaraðila og varnaraðila, afrit af upplýsingum frá váttryggingarfélagi sóknaraðila, afrit af heilsufarsbók vegna hvolpsins, svo og yfirlýsing dýralæknis vegna meðferða og rannsókna á hvolpinum.

Með bréfi, dags. 22. mars 2021, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili festi kaup á þriggja mánaða gömlum hvolpi af varnaraðila þann 13. janúar árið 2020 fyrir 250.000 krónur. Hvolpurinn er af tegundinni Australian Shepherd. Fyrir kaupin kveðst sóknaraðili hafa fengið þær upplýsingar að hvolpurinn hafi verið sá minnsti í gotinu og hafi verið hnoðað í hann lífi. Þá sé hvolpurinn hreinræktaður en ekki með ættbók. Hvolpurinn hafi þó verið skoðaður af dýralækni í þriggja mánaða skoðun þann 10. janúar árið 2020 og allt hafi litið vel út.

Þegar heim var komið með hvolpinn kveðst sóknaraðili hafa tekið eftir athugasemd í heilsufarsbók hvolpsins um útbrot við kynfæri en hafi þó talið að það væri eðlilegt vegna aldurs. Eftir að hafa haft hvolpinn á heimilinu í rúmlega sólarhring kveðst sóknaraðili hafa tekið eftir því að hvolpurinn væri óvenju blautur á afturendanum. Sóknaraðili hafi þó talið mögulega skýring að hvolpurinn væri stressaður á nýju heimili og enn að pissa inni. Fimm sólarhringum frá kaupunum segir sóknaraðili að hvolpurinn hafi enn verið blautur á afturendanum og einnig hafi verið mikil bleyta eftir hvolpinn þar sem hann hafði legið, til að mynda í sófa, rúmi eða á parketi. Sóknaraðili kveðst hafa haft samband við dýralækni sem sagði henni að hafa ekki áhyggjur þar sem hvolpar væru oft pissublautir. Hafi sóknaraðili því beðið með að fara með hvolpinn í skoðun en eftir rúma viku hafi sóknaraðili pantað tíma. Þann 29. janúar 2020 fór sóknaraðili með hvolpinn í pantaðan tíma hjá dýralækni þar sem hvolpurinn var greindur með þvagfærarjúkdóm. Greiddi sóknaraðili 11.050 krónur fyrir skoðunina og var ákveðið að sóknaraðili kæmi með þvag

úr hvolpinum til rannsóknar. Í nánari rannsóknnum 12. febrúar var þvagsýnið rannsakað ásamt röntgen myndatöku en ekkert kom út úr þeim rannsóknnum. Dýralæknirinn taldi að hvolpurinn þjáðist af þvagleka og skrifaði upp á lyf vegna lekans. Sóknaraðili fékk lyf til að gefa hvolpinum þrisvar á dag og greiddi 28.835 krónur fyrir rannsóknirnar og lyfin. Hvolpurinn virtist aðeins betri á lyfjunum en lekinn var enn til staðar. Var m.a. komin bólga í parket á heimilinu vegna lekans og keypti sóknaraðili vatnshelt áklæði til að setja yfir sófann að sögn sóknaraðila. Þann 16. mars festi sóknaraðili kaup á meira af þvaglyfjunum og greiddi 9.994 krónur fyrir. Síðar tók lekinn að versna að sögn sóknaraðila, lyktin varð sterkari þannig sóknaraðili varð að þvo hvolpinn og skúra íbúðina daglega vegna lyktar. Þá fékk sóknaraðili meira af þvaglyfjum fyrir hvolpinn og greiddi 6.413 krónur fyrir. Sóknaraðili hafði samband við annan dýralækni þann 15. apríl 2020 og pantaði tíma til að fá annað álit á veikindum hvolpsins.

Við skoðun þess dýralæknis þann 22. apríl 2020 var hvolpurinn, samkvæmt fyrirliggjandi yfirlýsingu dýralæknisins, dags. 27. maí 2020, þvagbrunninn í feldinum og húðinni, mikil og megn þvaglykt var af honum og var grunur var um ectopískan þvagleiðara. Greiddi sóknaraðili 15.485 krónur fyrir skoðunina og pantaður var tími í nánari rannsóknir með skuggamyndatöku. Rannsóknin var framkvæmd 5. maí 2020 og úr henni var staðfestur ectopískur þvagleiðari. Sóknaraðili greiddi 55.578 krónur fyrir rannsóknina og var bókaður tími fyrir hvolpinn í aðgerð sem var framkvæmd þann 26. maí árið 2020. Aðgerðin gekk vel og voru leiðarar tengdir á réttan stað. Í yfirlýsingu dýralæknisins kemur fram að hvolpurinn hafi greinst með „hydroureter, dilateraður pelvis í nýra, en umlukið að því er virðist eðlilegum nýrnavef, og sami ureter (þvagleiðari) er ectopískur þ.e. fer inn í þvagblöðruna fyrir neðan hringvöðva.“ Með aðgerðinni var ectopískur þvagleiðari græddur í þvagblöðru til að koma í veg fyrir þvaglekann. Sóknaraðili greiddi 211.857 krónur fyrir aðgerðina.

Af gögnum málsins verður ráðið að sóknaraðili og varnaraðili hafi átt í reglulegum samskiptum vegna veikindanna. Sóknaraðili hefur krafist varnaraðila um endurgreiðslu kaupverðsins að fullu en varnaraðili hefur boðist til að taka þátt í greiðslu fyrir aðgerðina sem nemur 125.000 krónum.

Sóknaraðili krefst þess fyrir kæruneftndinni að varnaraðila verði gert að endurgreiða kaupverð hvolpsins að fullu að fjárhæð 250.00 krónur. Bendir sóknaraðili á að engin endurgreiðsla muni berast frá váttryggingarfélagi sóknaraðila þar sem um meðfæddan galla sé að ræða sem var til staðar þegar tryggingin tók gildi. Þá segir sóknaraðili að um meðfæddan galla í nýrum sé að ræða sem hafi leitt til þvaglekans sem varnaraðili beri ábyrgð á.

#### IV

#### Niðurstaða

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerðar nr. 1177/2019 um kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa sem hvoru tveggja tóku gildi þann 1. janúar 2020. Varnaraðili hefur ekki látið málið til sín taka hjá nefndinni, þ.e. hvorki skilað inn andvörum eða gögnum. Byggir því niðurstaðan á þeim upplýsingum og gögnum sem sóknaraðili hefur lagt fram í málinu.

Sóknaraðili keypti þriggja mánaða gamlan hvolp af varnaraðila af tegundinni Australian Shepherd þann 13. janúar árið 2020 fyrir 250.000 krónur. Stuttu eftir kaupun kveðst sóknaraðili hafa orðið vör við þvagleka frá hvolpinum sem var staðfestur af dýralækni þann 29. janúar árið 2020. Sóknaraðili telur að hvolpurinn hafi verið haldinn galla og krefst skaðabóta sem nema endurgreiðslu kaupverðsins.

Samkvæmt 1. gr. laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála er markmið þeirra að tryggja neytendum aðgang að skilvirkri og faglegrri málsmeðferð við lausn deilumála utan dómstóla. Löggin taka til ágreinings um samninga sem neytendur gera við seljendur um kaup á vöru eða þjónustu, sbr. 3. gr. Með neytanda er í lögum nr. 81/2019 átt við einstaking sem kaupir vöru eða þjónustu gegn endurgjaldi, enda séu kaupin ekki gerð í atvinnuskyni, sbr. 1. tl. 1. mgr. 4. gr. laganna. Með seljanda er átt við einstakling, félag, opinberan aðila og aðra sem koma fram í atvinnuskyni og gera samninga við neytendur, svo og hvern þann sem í atvinnuskyni kemur fram í umboði eða fyrir hönd seljanda, sbr. 2. tl. 1. mgr. 4. gr. laganna. Í 1. mgr. 16. gr. segir að neytendur geti óskað eftir úrskurði kærunefndar vöru- og þjónustukaupa vegna ágreinings sem rís af sölu- eða þjónustusamningi. Af gögnum málsins verður ráðið að sóknaraðili hafi fest kaup á hvolpinum sem heimilishundi og að varnaraðili hafi selt fleiri hvolpa en þann sem deilt er um í máli þessu. Kaupverð hvolpsins var að fjárhæð 250.000 krónur. Með hliðsjón af gögnum málsins verður ekki annað séð en að um sölu í atvinnuskyni hafi verið að ræða í skilningi laga nr. 81/2019.

Um kaupin gilda ákvæði laga nr. 48/2003 um neytendakaup (nkpl.). Ákvæði 15. og 16. gr. laganna 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. Í 1. mgr. ákvæðisins 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 d. lið 2. mgr. 15. gr. nkpl. segir að söluhlutur skuli hafa þá eiginleika til að bera sem seljandi hefur vísað til með því að leggja fram prufu eða líkan. 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. Samkvæmt 3. mgr. 16. gr. nkpl. getur neytandi ekki borið neitt það fyrir sig sem galla sem hann vissi eða mátti vita þegar kaupin voru gerð.

Ákvæði 18. gr. nkpl. mælir fyrir um sönnun á galla og tímamark hans, en þar segir í 2. mgr. að galli, sem upp komi innan sex mánaða frá því að áhætta söluhlutar fluttist til neytanda, teljist hafa verið til staðar á því tímamarki, þ.e. við afhendingu. Neytandi ber sönnunarbyrðina fyrir því að söluhlutur hafi verið haldinn galla við kaupin ef lengra en sex mánuðir eru frá kaupunum.

Af gögnum málsins verður ráðið að sóknaraðili hafi orðið vör við þvagleka hjá hvolpinum mjög fljótlega eftir afhendingu og voru heilsufarskvillar hvolpsins staðfestir af dýralækni 29. janúar árið 2020, um 16 dögum eftir afhendingu. Í yfirlýsingu frá dýralækni hvolpsins, í kjölfar nánari rannsókna, dags. 27. maí 2020, er staðfest að hvolpur sóknaraðila var með ectopískan þvagleiðara sem var tengdur á réttan stað með aðgerð sem framkvæmd var þann 26. maí árið 2020. Markmið aðgerðarinnar var að koma í veg fyrir þvaglekann. Verður ekki annað séð en að hvolpurinn hafi við afhendingu þjást af veikindum sem rakin voru til meðfædds galla í þvagleiðara. Með hliðsjón af gögnum

málsins er fallist á það með sóknaraðila að hvolpurinn hafi verið haldinn galla við kaupin, sbr. 1. mgr. og a. lið 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 skaðabóta samkvæmt 33. gr. nkpl. Sóknaraðili hefur krafist skaðabóta sem nema kaupverði hvolpsins að fjárhæð 250.000 krónur.

Samkvæmt 1. mgr. 33. gr. nkpl. getur neytandi krafist skaðabóta fyrir það tjón sem hann bíður vegna galla á söluhlut. Um fjárhæð bóta fer samkvæmt reglum XI. kafla laganna. Skaðabætur vegna vanefnda skulu samkvæmt 1. mgr. 52. gr. nkpl. svara til þess tjóns, þ.m.t. vegna útgjalda, verðmunar og tapaðs hagnaðar, sem gagnaðili bíður vegna vanefndanna. Af framlögðum gögnum verður ráðið að fjárhagslegt tjón sóknaraðila vegna gallans hafi numið 339.912 krónum og falist í greiðslu fyrir greiningu dýralækna, lyfjakaup og greiðslu fyrir aðgerðina.

Með hliðsjón af framangreindu er fallist á kröfu sóknaraðila um greiðslu skaðabóta, vegna fjárhagslegs tjóns sem rekja má til galla hvolpsins, að fjárhæð 250.000 krónur.

## V

### Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, alls 250.000 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