

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 28. október 2021 í máli nr. 36/2021

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 18. mars 2021 barst kærunefnd 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 ryksuga sem keypt var af varnaraðila hafi verið haldin galla og krefst nýrrar afhendingar. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

### II

#### Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 7. apríl 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. Andsvör varnaraðila bárust til nefndarinnar þann sama dag. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir.

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

Með bréfi, dags. 7. júní 2021, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili festi kaup á pokalausri skaftryksugu, af gerðinni Dyson, af varnaraðila þann 8. janúar árið 2020 fyrir 109.995 krónur. Um það bil ári eftir kaupin bilaði ryksugan. Sóknaraðili telur að ryksugan hafi verið haldin galla og krefst nýrrar afhendingar. Varnaraðili telur að bilunina megi rekja til notkunar sóknaraðila og krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

#### 3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili bendir á að ryksugan hafi aðeins verið notuð á heimili sóknaraðila sem sé venjulegt heimili. Engar framkvæmdir hafi átt sér stað og notkun ryksugunnar hafi ávallt verið eðlileg. Varnaraðili hafi hins vegar vísað til þess að rykið í ryksugunni sé óeðlilega fínt sem hafi valdið biluninni. Þó geti varnaraðili ekki skilgreint það nánar hvaða ryk flokkist undir það að vera of fínt. Þá hafi varnaraðili sagt að ryksugað hafi verið upp blauta mold sem sóknaraðili segir rangt. Ryksugan hafi þó verið notuð í forstofunni við að ryksuga upp þurra mold sem hefur borist inn með skóm en aldrei blauta mold.

#### 3.2. Andsvör varnaraðila

Varnaraðili bendir á að ryksugan hafi orðið fyrir tjóni sem ekki verði rakið til galla í skilningi laga um neytendakaup. Ryksugan hafi verið í notkun í um 12 mánuði og var yfirfull af fínu ryki við skoðun ásamt því að rakaskemmdir hafi komið í ljós. Varnaraðili telur sóknaraðila ekki hafa sýnt fram á að ryksugan hafi verið haldin galla við afhendingu.

#### IV Niðurstaða

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerð nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa sem hvoru tveggja tóku gildi þann 1. janúar 2020.

Sóknaraðili festi kaup á ryksugu af gerðinni Dyson af varnaraðila þann 8. janúar árið 2020 fyrir 109.995 krónur. Um það bil ári eftir kaupin bilaði ryksugan vegna bilunar í mótör. Sóknaraðili telur að ryksugan hafi verið haldin galla og krefst nýrrar afhendingar. Varnaraðili telur að bilunina megi rekja til notkunar sóknaraðila og krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

Í gögnum málsins er að finna afrit af skriflegum samskiptum milli sóknaraðila og varnaraðila. Starfsmaður varnaraðila tekur þar fram að ryksugan sé ekki í ábyrgð þar sem augljóst sé að bilun hafi orðið vegna uppsöfnunar á fíngerðu ryki, sem framleiðandi hafi tekið skýrt fram í leiðbeiningum að sé ekki í ábyrgð. Þá segi einnig í bæklingnum, sem fylgdi ryksugunni við kaupin, að ábyrgð framleiðanda falli úr gildi ef jarðvegur eða álíka efni séu ryksuguð upp.

Um sölu varnaraðila á ryksugunni til sóknaraðila gilda lög nr. 48/2003 um neytendakaup (nkpl.). Ákvæði laganna byggja á ákvæðum tilskipunar Evrópusambandsins 99/44/EB frá 25. maí 1999, um tiltekna þætti í sölu neysluvara og ábyrgð þar að lútandi. Samkvæmt 1. mgr. 3. gr. tilskipunarinnar ber seljandi ábyrgð á göllum gagnvart neytandanum. Varnaraðili var viðsemjandi sóknaraðila og þar af leiðandi seljandi í þeim viðskiptum sem málið varðar, en ekki framleiðandi ryksugunnar. Úrlausn málsins fer fram á grundvelli ákvæða neytendakaupalaga en ekki ábyrgðarskilmála framleiðanda umfram kröfur laganna, enda er samkvæmt 1. mgr. 3. gr. nkpl. óheimilt að semja um eða bera fyrir sig kjör sem eru neytanda óhagstæðari en leiðir af ákvæðum laganna.

Ákvæði 15. og 16. gr. 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 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 d. lið ákvæðisins telst söluhlutur einnig haldinn galla ef nauðsynlegar upplýsingar um uppsetningu, samsetningu, notkun, umönnun og geymslu fylgja ekki söluhlut. 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 við afhendingu. Neytandi ber sönnunarbyrðina fyrir því að söluhlutur hafi verið haldinn galla við kaupin ef lengra en sex mánuðir eru frá kaupunum.

Umþrætt ryksuga er af gerðinni Dyson og var kaupverð hennar hærra en almennt gerist við kaup á ryksugum. Auknar kröfur má gera til gæða og endingar við þær aðstæður. Ryksugur hafa þann tilgang að safna saman ryki af ýmsu tagi í þar til gerðan ryksugupoka eða sérstakt hólf. Ryksuga sóknaraðila er pokalaus skaftryksuga. Af því leiðir að rykið safnast saman á ákveðnum stað innan ryksugunnar en ekki í sérstökum ryksugupoka. Ekki verður almennt gerður greinarmunur á þeirri tegund ryks sem heimilt er að ryksuga með hefðbundinni ryksugu, til að mynda hvort ryksuga megi fínt eða aðeins gróft ryk. Hins vegar er eðlilegt að gera þá kröfu að notendur ryksugu noti tækið innan almennra og skynsamra marka, í samræmi við tilgang þess tækis sem um ræðir.

Ef annað leiðir ekki af samningi telst söluhlutur haldinn galla ef hann hentar ekki í þeim tilgangi sem sambærilegir hlutir eru venjulega notaðir til, sbr. a. liður 1. mgr. 15. gr. nkpl. Þegar óheimilt er að nota söluhlut með þeim hætti sem almennt gerist um sambærilega söluhluti verður að gera þá kröfu til seljanda að hann veði sérstaklega athygli neytandans á því við kaupin. Ekki verður séð að leiðbeiningar með ryksugunni, sem aðeins voru aðgengilegar eftir kaupin, geti uppfyllt það skilyrði.

Ekki liggur annað fyrir í málinu en að ryksuga sóknaraðila hafi aðeins verið notuð til að ryksuga upp ryk sem ryksugum er almennt ætlað að ryksuga. Þá liggur ekkert fyrir um að varnaraðili hafi sérstaklega upplýst sóknaraðila um það við kaupin að ryksugunni sé ekki ætlað að ryksuga fínt ryk eða að slík notkun geti valdið því að mótur ryksugunnar skemmist. Ekki verður séð að ryksugur eigi almennt ekki að þola að ryksuga upp þurran jarðveg sem hefur borist að utan innan eðlilegra marka.

Aðilar virðast vera sammála því að ryksugan hafi ári eftir kaupin verið haldin bilun eða galla sem leiddi til þess að ryksugan væri ónothæf. Varnaraðili byggir á því að bilunina megi rekja til notkunar sóknaraðila þar sem ryksugan hafi verið full af fínu ryki og þá hafi greinst rakaskemmdir í ryksugunni. Þá byggir varnaraðili á því að sóknaraðili hafi sönnunarbyrðina fyrir því að gallinn hafi verið til staðar við afhendingu.

Ekkert liggur fyrir um að notkun sóknaraðila hafi verið óeðlileg. Kaupverð ryksugunnar var óvenju hátt og því mátti sóknaraðili gera ráð fyrir meiri gæðum en ella. Hafi ryksugan ekki haft þá eiginleika að hún þoldi eðlilega heimilisnotkun þá bar varnaraðila að gera sérstaka grein fyrir slíkum upplýsingum fyrir kaup sóknaraðila á ryksugunni. Að framan sögðu verður að telja að ryksugan hafi ekki haft þá eiginleika til að bera sem neytandinn mátti vænta við kaup á slíkum söluhlut að því er varðar endingu, sbr. b. lið 2. mgr. 15. gr. Þá verður ekki séð að varnaraðili hafi veitt sóknaraðila nauðsynlegar upplýsingar um notkun og umönnun ryksugunnar, þ.e. upplýsingar um að ryksugan væri ekki gerð fyrir fíngert ryk sem er orsök bilunarinnar að mati varnaraðila, sbr. d. lið 1. mgr. 16. gr. laga um neytendakaup. Verður því að telja ryksuguna haldna galla í skilningi a. liðar 1. mgr. 16. gr., sbr. b. lið 2. mgr. 15. gr., og d. liðar 1. mgr. 16. gr. Þá verður að telja gallan hafa verið til staðar við afhendingu enda ending ryksugunnar ekki í samræmi við þær væntingar sem sóknaraðili mátti hafa. Þá var um skort á upplýsingum að ræða af hálfu varnaraðila sem svo leiddu til bilunarinnar.

Verður því fallist á kröfu sóknaraðila um nýja afhendingu í samræmi við 29. gr. laga um neytendakaup.

## V

### Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að afhenda sóknaraðila, X, nýja ryksugu, sambærilega þeirri ryksugu, að gæðum, sem sóknaraðili festi kaup á af varnaraðila þann 8. janúar árið 2020.

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt sóknaraðila samkvæmt a. lið 2. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kæruneftnd 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 kæruneftnd vöru og þjónustukaupa.

Jón Rúnar Pálsson

Hildur Ýr Viðarsdóttir  
formaður

Ívar Halldórsson