

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 22. september 2022 í máli nr. 5/2022

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 13. janúar 2022 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 krefst þess að varnaraðili endurgreiði henni 28.980 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði vísað frá kærunefndinni.

### II

#### Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi dags. 26. janúar 2022, 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 7. febrúar 2022. Athugasemdir við andsvör varnaraðila bárust 15. febrúar 2022. Athugasemdir varnaraðila bárust 21. febrúar 2022.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda beggja aðila, afrit af samskiptum aðila, ljósmynd af vöru, skjáskot af skilmálum varnaraðila og staðfesting á pöntun dags. 22. desember 2021.

Með bréfi, dags. 1. september 2022, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili fékk í jólagjöf jogging galla sem keyptur var í vefverslun varnaraðila þann 22. desember 2021. Kaupverð peysunnar var 15.990 krónur og buxnanna 12.990 krónur, alls 28.980 krónur. Sóknaraðili hefur skilað flíkunum til varnaraðila og krefst þess að fá endurgreitt kaupverð þeirra. Varnaraðili frá þess að málinu verði vísað frá kærunefndinni.

#### 3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að sóknaraðili hafi fengið jogging galla, peysu og buxur, í jólagjöf árið 2021. Hafi flíkurnar verið keyptar í vefverslun varnaraðila af einstakling tengdum sóknaraðila. Kveðst sóknaraðili hafa mátað flíkurnar að morgni jóladags þegar hún hafi verið nývöknuð og ómáluð. Hafi hvorki peysan né buxurnar passað henni. Því hafi sóknaraðili farið með flíkurnar í verslun varnaraðila á fyrsta opunardegi hennar eftir áramót til að skila þeim. Bendir sóknaraðili á að lítið hafi verið að gera í versluninni þegar hún hafi komið þangað. Hafi sóknaraðili ákveðið að máta nokkrar flíkur en að sögn hennar hafi starfsmaður varnaraðila innt hana hranalega eftir því hvort hún væri með farða sem gæti farið í flíkurnar sem hún hugðist máta. Eftir mátunina hafi sóknaraðili tekið þá ákvörðun að óska eftir inneignarnótu fyrir jogging gallann. Hafi starfsmaður varnaraðila tekið við flíkunum og upplýst hana um að inneignin yrði send henni með tölvupósti síðar. Hafi þetta

vakið efasemdir hjá sóknaraðila en þar sem hún hafi verið málkunnug öðrum starfsmanni varnaraðila hafi hún kosið að treysta á að inneignin yrði send henni með framangreindum hætti. Þar sem engin inneignarnóta hafi borist frá varnaraðila hafi sóknaraðili haft samband við hann nokkrum dögum síðar. Hafi varnaraðili þá sent henni ljósmynd af peysunni þar sem greina hafi mátt skugga á henni. Hafi varnaraðili fullyrt að um blett eftir andlitsfarða væri að ræða og því gæti hann ekki tekið við peysunni og endurgreitt sóknaraðila fyrir hana. Sóknaraðili kveðst hafa farið í verslun varnaraðila þann 13. janúar 2021 til að leita sátta en varnaraðili hafi ekki sýnt vilja til að leysa málið. Að sögn sóknaraðila hafi starfsmaður varnaraðila sent henni skilaboð þann sama dag þar sem henni hafi verið boðin inneign sem hafi numið helmingi andvirðis peysunnar en hún hafi ekki fallist á það.

Sóknaraðili kveðst vilja fá að skila varnaraðila peysunni og buxunum gegn fullri endurgreiðslu í formi inneignar enda hafi sóknaraðili skilað flíkunum innan þeirra tímamarka sem kveðið sé á um í skilmálum varnaraðila.

### 3.2. Andsvör varnaraðila

Í andsvörum varnaraðila kemur fram að sóknaraðili hafi komið í verslun hans í því skyni að skila peysu og buxum þann 6. janúar 2022. Mikið annríki hafi verið í versluninni þann dag enda annar opnunardagur eftir jólahátíðina. Þar sem starfsmaður varnaraðila hafi þekkt til sóknaraðila hafi verið sammælt um að flíkurar yrðu skildar eftir í versluninni og síðan myndi varnaraðili hafa samband við sóknaraðila eftir að hann hefði haft tækifæri til að skoða þær. Við þá skoðun hafi komið í ljós dökkt far eftir andlitsfarða á háls máli peysunnar. Varnaraðili kveðst hafa haft samband við sóknaraðila og upplýst hana um að ekki væri unnt að skila flík sem hafi verið notuð eða skemmd með þessum hætti enda væri ekki unnt að endurselja hana. Hafi sóknaraðila hins vegar verið boðin endurgreiðsla vegna buxnanna. Þann 13. janúar 2022 hafi sóknaraðili komið í verslunina á ný og upplýst varnaraðila um að hún hygðist kvarta undan honum til kærunefndar vöru- og þjónustukaupa. Þá hafi sóknaraðili einnig haft í hótunum við varnaraðila. Varnaraðili kveðst hafa reynt í kjölfarið að hafa samband við sóknaraðila í gegnum samskiptamiðla til að leysa málið en án árangurs.

Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðili krefjist endurgreiðslu vegna peysu sem hún hafi notað eða skemmt. Óumdeilt sé að sóknaraðili hafi mátað peysuna og haft hana í um tvær vikur frá jólum uns hún hafi komið með hana í verslun varnaraðila þann 6. janúar 2022. Varnaraðili telji að aðeins sóknaraðili sjálf eða einhver á hennar vegum gæti hafa skemmt peysuna með framangreindum hætti. Hafi peysunni verið skilað fimmtudaginn 6. janúar 2022 og hafi varnaraðili haft samband við sóknaraðila fyrir opnun verslunarinnar laugardaginn 8. janúar 2022 en hún sé lokuð á föstudögum. Þar af leiðandi hafi enginn annar viðskiptavinur varnaraðila getað valdið þessum skemmdum. Þar að auki sé það vinnuregla hjá varnaraðila að spyrja alla viðskiptavini áður en til mátunar komi hvort þeir séu með andlitsfarða og ef svo sé, upplýst þá um að slíkt gæti skemmt mátaða flík. Þrátt fyrir að skýrt komi fram í skilmálum varnaraðila að ekki sé unnt að skila eða skipta flík nema hún sé ónotuð, í fullkomnu lagi og í upphaflegum umbúðum, hafi varnaraðila þótt samskipti aðila miður og reynt að leysa málið með sóknaraðila en án árangurs.

Varnaraðili byggir kröfu sína um frávísun annars vegar á a. lið 2. mgr. 14. gr. laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála þar sem hann telur að sóknaraðili hafi ekki reynt að leysa málið beint með honum. Varnaraðili kveðst hafa

sent sóknaraðila skilaboð þann 15. janúar 2022 þar sem hann hafi óskað eftir símanúmeri hennar til að leysa málið. Hafi sóknaraðili ekki svarað skilaboðunum þrátt fyrir að hafa sannarlega lesið þau. Þann 26. janúar 2022 hafi varnaraðili verið upplýstur með tölvupósti um kvörtun sóknaraðila hjá kæruneftndinni. Ljóst sé að varnaraðili hafi verið viljugur að leysa málið og ástæða þess að það hafi ekki verið gert sé viljaleysi sóknaraðila. Þá styður varnaraðili frávísunarkröfu sína við b. lið 2. mgr. 14. gr. sömu laga þar sem kveðið er á um heimild kæruneftndar til að vísa máli frá ef kvörtun sé lítilvæg eða tilefnislaus. Varnaraðili vísar í þessu sambandi til fyrrgreindra skilmála sem finna megi á heimasíðu hans. Á grundvelli þeirra hafi ekki verið unnt að skila umþrætti peysu sökum þess ástands sem hún hafi verið í. Að sögn varnaraðila hafi verið haft samband við sóknaraðila án tafar og hún upplýst um þetta. Ástæða þess að peysan hafi ekki verið skoðuð með sóknaraðila hafi verið sú að verslun varnaraðila hafi verið full af viðskiptavinum þegar sóknaraðila hafi borið að garði og hafi sóknaraðila verið treyst þar sem hún hafi þekkt starfsmann varnaraðila.

### 3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Í athugasemdum sóknaraðila við andsvörum varnaraðila kemur fram að ekki sé rétt að talað hafi verið um að sóknaraðili fengi inneignarnótu þegar varnaraðili væri búinn að skoða flíkurnar. Starfsmaður varnaraðila hafi ekki gefið sér tíma til að gefa út inneignarnótu á staðnum þar sem hann hafi haft meiri áhuga á því að aðstoða þá viðskiptavini sem hafi verið í versluninni á sama tíma og sóknaraðili. Að sögn sóknaraðila hafi auk hennar verið fimm til sex einstaklingar þar.

Sóknaraðili bendir á að bletturinn á peysunni sé ekki á háls máli hennar líkt og varnaraðili vísar til heldur utan á hettunni. Sóknaraðili viti ekki hvað hafi verið gert við flíkina eftir að hún skildi hana eftir hjá varnaraðila.

Þá kveðst sóknaraðili hafa verið kurteis við varnaraðila þegar hún hafi komið í verslun hans þann 13. janúar 2022 og ekki haft í neinum hótunum. Starfsmaður varnaraðila hafi hins vegar ekki viljað ræða við sóknaraðila um lausn á málinu.

### 3.4. Athugasemdir varnaraðila

Í athugasemdum ítrekar varnaraðili andsvör sín og kröfugerð.

## 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 krafist þess að kvörtun sóknaraðila verði vísað frá kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa með vísan til a., b. og e. liðar 1. mgr. 14. gr. laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála. Telur varnaraðili að sóknaraðili hafi ekki reynt að leysa málið beint með sér líkt og krafist er samkvæmt a. lið 1. mgr. 14. gr. laganna. Þá telur varnaraðili að kvörtunin sé lítilvæg eða tilefnislaus samkvæmt b. lið ákvæðisins.

Af gögnum málsins verður ráðið að aðilar máls áttu í nokkrum samskiptum vegna málsins í gegnum smáskilaboð. Þá liggur fyrir að sóknaraðili kom í verslun varnaraðila í tvígang í þeim tilgangi að fá inneignarnótu. Þrátt fyrir að sátt hafi ekki tekist milli aðila verður lagt til grundvallar að sóknaraðili hafi reynt að leysa málið

beint með gagnaðila í skilningi a. liðar 1. mgr. 14. gr. laga nr. 81/2019. Þá verður ekki séð að kvörtun sóknaraðila sé lítilvæg eða tilefnislaus í skilningi b. liðar ákvæðisins eða að kvörtunin sé svo óljós að hún sé ótæk til meðferðar kæruneftndarinnar samkvæmt e. lið 1. mgr. 14. gr. Er því ekki fallist á kröfu varnaraðila um frávísun málsins.

Um samninga milli neytenda og seljenda, vegna kaupa á vörum eða þjónustu, sem gerðir eru á netinu, s.k. fjarsölusamninga, gilda ákvæði laga nr. 16/2016 um neytendasamninga (nsl.). Neytandi hefur fjórtán daga frest til að falla frá fjarsölusamningi samkvæmt 1. mgr. 16. og þarf ekki að tilgreina neina ástæðu fyrir ákvörðun sinni um það, sbr. 2. mgr. 16. gr. nsl. Samkvæmt 1. mgr. 17. gr. nsl. rennur frestur til að falla frá samningi út fjórtán dögum eftir að gengið var frá samningi um kaup á þjónustu eða neytandi tók vöru í sína vörslu.

Við kaup í vefverslun varnaraðila þarf kaupandi að staðfesta að hann hafi lesið og samþykkt skilmála varnaraðila til að unnt sé að ganga frá pöntun vöru. Það gerir kaupandi með því að haka í tilgreindan reit í kaupferlinu. Í umræddum skilmálum varnaraðila, eins og þeir voru á kaupdegi, kemur m.a. eftirfarandi fram: „Skilafresturinn hjá Y er fjórtán dagar eftir að kaup áttu sér stað. Vörur eru endurgreiddar að fullu eða skipt út fyrir aðrar...“. Þá segir einnig: „Vöru sem skal skilað eða skipt skal vera ónotuð, í fullkomnu lagi og í upphaflegum umbúðum“.

Varnaraðili byggði hvorki á því gagnvart sóknaraðila né fyrir kæruneftndinni að flíkunum hafi verið skilað of seint í skilningi umræddra skilmála eða 17. gr. nsl. Þvert á móti tók varnaraðili við vörunum í því ástandi sem þær voru, og hefur hann jafnframt upplýst nefndina um að almennt sé ekki vandamál að skila vörum til hans, að því gefnu að skilyrði skilmálanna um ástand vöru séu uppfyllt. Í ljósi þess verður litið svo á að flíkunum hafi verið skilað innan rétttra tímamarka.

Í 22. gr. nsl. er fjallað um skyldur neytanda ef fallið er frá samningi um afhendingu vöru. Í 4. mgr. ákvæðisins segir m.a.: „Neytandi skal vera ábyrgur fyrir þeirri rýrnun á verðgildi vöru sem stafar af meðferð vörunnar, annarrar en þeirrar sem nauðsynleg er til að staðfesta eiginleika, einkenni og virkni hennar. Í greinargerð með frumvarpi því er varð að lögum nr. 16/2016 segir: „Til að staðfesta eiginleika, einkenni og virkni vöru skal neytandi aðeins meðhöndla hana og skoða á sama hátt og honum hefði verið leyft í verslun. Sem dæmi má nefna að neytandi má aðeins máta fatnað en ekki ganga um í honum. Því er gerð sú krafa á neytanda að meðhöndla og skoða vöru af varfærni áður en fresturinn til að falla frá samningi rennur út. Hvað telst notkun umfram það sem eðlilegt er til að staðfesta eiginleika, einkenni og virkni vöru fer eftir mati á öllum aðstæðum hverju sinni.“

Í málinu greinir aðilum á um það í hvernig ástandi hin umþrætta peysa var þegar sóknaraðili óskaði eftir því að skila henni og buxunum þann 6. janúar 2022. Sóknaraðili heldur því fram að peysan hafi verið ónotuð og í upprunalegu horfi en varnaraðila byggir á því að blettur eftir andlitsfarða hafi verið í peysunni þegar sóknaraðili skilaði henni. Fyrir liggur að sökum mikils annríkis í verslun varnaraðila á þeim degi er sóknaraðili hugðist skila flíkunum sammæltust aðilar um að sóknaraðili myndi skilja bæði peysuna og buxurnar eftir hjá varnaraðila og að inneign yrði gefin út síðar og send sóknaraðila í tölvupósti. Álitur kæruneftndin að varnaraðili verði, sem seljandi varanna, að bera hallann af því að hafa ekki skoðað þær vandlega þegar hann tók við þeim frá sóknaraðila, enda stendur það honum nær að tryggja sér sönnun um ástand vörunnar á umræddu tímamarki. Í ljósi þessa verður ekki fallist á að ákvæði 4. mgr. 22. gr. nsl. eigi við í málinu.

Með hliðsjón af öllu framansögðu er fallist á kröfu sóknaraðila. Ber varnaraðila því að endurgreiða sóknaraðila 28.980 krónur.

**V**  
**Úrskurðarorð**

Varnaraðili, Y, greiði sóknaraðila, X, 28.980 krónur.

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 kr. 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 kr., sbr. 3. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

---

Víðir Smári Petersen  
formaður

---

Jón Rúnar Pálsson

---

Ívar Halldórsson