

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 25. september 2020 í máli nr. 35/2020

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 19. maí 2020 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, f.h. eiginmanns síns Y, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings í viðskiptum við Z, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili telur að útidyráður sem hann keypti af varnaraðila hafi verið haldin galla og krefst nýrrar afhendingar.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 22. maí 2020 og 15. júní 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. Nefndinni bárust ekki andsvör frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, greiðslukvittun vegna kaupa á hurðinni, myndir af hurðinni, skrifleg samskipti milli málsaðila, skrifleg samskipti milli sóknaraðila og starfsmanns Neytendasamtakanna, kröfubréf frá Neytendasamtökunum til varnaraðila f.h. sóknaraðila, svo og umboð vegna reksturs málsins fyrir kærunefndinni.

Með bréfi, dags. 4. ágúst 2020, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili festi kaup á útidyráður af varnaraðila þann 7. maí 2014 fyrir 193.641 krónur. Að sögn sóknaraðila kom fljótlega í ljós að hurðin væri haldin galla sem lýsir sér þannig að sprungur hafa myndast víða á hurðinni eins og hún sé að gliðna í sundur. Sóknaraðili tilkynnti um gallann í tölvupósti til varnaraðila þann 2. júní 2015. Starfsmaður varnaraðila lét í kjölfarið smíða nýja hurð fyrir sóknaraðila. Þegar búið var að smíða nýju hurðina óskaði varnaraðili eftir því að fá gömlu hurðina afhenta þar sem til stóð að nýta gler og járn úr gömlu hurðinni í nýju hurðina. Var sóknaraðili beðinn um að fjarlægja hurðina úr fasteigninni og afhenda hana til varnaraðila.

Sóknaraðili kveðst hafa reynt að fjarlægja hurðina úr fasteigninni en það hafi ekki tekist. Varnaraðili hafnaði kröfu sóknaraðila um að fjarlægja hurðina sjálfur á eigin kostnað. Að sögn sóknaraðila dróst það að nýja hurðin yrði sótt á meðan reynt var að finna lausn í málinu. Sóknaraðili telur sér einnig ófært að vera án útihurðar í nokkra daga á meðan verið er að klára nýju hurðina.

Sóknaraðili kveðst hafa haft samband við varnaraðila í nokkur skipti allt fram til ársins 2019 með von um fullnægjandi lausn í málinu. Úrlausn málsins strandaði hins vegar ávallt á því að sóknaraðili taldi sér ekki fært að fjarlægja hurðina og vera án hurðar í einhvern tíma og afstaða varnaraðila, um að sóknaraðila bæri að fjarlægja hurðina og

afhenda hana varnaraðila, breyttist ekki. Varnaraðili gerði sóknaraðila tilboð þann 16. júlí árið 2019 um afhendingu nýrrar hurðar gegn því að sóknaraðili myndi greiða 95.000 krónur fyrir nýtt gler og járn ásamt vinnu við að setja glerið í hurðina. Í tilboðinu fólst einnig að sóknaraðila bar að koma nýju hurðinni að heimili sínu og greiða kostnað við það að setja hurðina upp í fasteigninni.

Í lok ágúst árið 2019 krafðist sóknaraðili úrbóta með bréfi sem sent var til varnaraðila með aðstoð Neytendasamtakanna. Sóknaraðili sendi aftur bréf til varnaraðila í nóvember árið 2019 og krafðist þess að varnaraðili fjarlægði hurðina og setti nýja hurð upp í staðinn sér að kostnaðarlausu. Varnaraðili hefur ekki orðið við þeirri kröfu þrátt fyrir ítrekun sóknaraðila í febrúar árið 2020.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að afhenda sér nýja hurð, sér að kostnaðarlausu.

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. Varnaraðili hefur ekki látið málið til sín taka hjá nefndinni og hefur hvorki skilað inn andsvörum eða gögnum. Byggir niðurstaða málsins á þeim upplýsingum og gögnum sem sóknaraðili hefur lagt fram í málinu.

Sóknaraðili keypti nýja útidyrhurð af varnaraðila þann 7. maí árið 2014 fyrir 193.641 krónur. Í júní árið 2015 tilkynnti sóknaraðili varnaraðila um annmarka á hurðinni. Varnaraðili samþykkti að afhenda sóknaraðila nýja hurð í stað þeirrar hurðar sem haldin var annmarka. Af gögnum málsins verður því ráðið að ekki standi ágreiningur milli málsaðila um það hvort hurðin hafi verið haldin galla við afhendingu. Ágreiningur málsins varðar skyldur hvors málsaðila fyrir sig við framkvæmd nýrrar afhendingar og greiðslu kostnaðar þar að lútandi.

Í 26. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup (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. og riftun samkvæmt 32. gr. nkpl.

Samkvæmt 1. mgr. 29. gr. nkpl. getur neytandi valið á milli þess að krefja seljanda um úrbætur á galla á eigin reikning eða krefjast nýrrar afhendingar af seljanda. Það á þó ekki við ef fyrir hendi er hindrun sem seljandi ræður ekki við eða það hefur í för með sér ósanngjarnan kostnað fyrir seljanda. Af gögnum málsins verður ráðið að varnaraðili hafi fallist á að afhenda sóknaraðila nýja útihurð. Varnaraðili samþykkti því nýja afhendingu í skilningi 29. og 30. gr. nkpl.

Við framkvæmd nýrrar afhendingar ber seljanda að sjá til þess að hún fari fram án kostnaðar og verulegs óhagræðis fyrir neytanda, innan hæfilegs tíma og þannig að neytandinn fái bætt útgjöld sín úr hendi seljanda, sbr. 1. mgr. 30. gr. nkpl. Neytanda ber skylda til að aðstoða seljanda með sanngjörnum hætti við úrbætur og nýja afhendingu. Neytanda ber ekki skylda til að leggja út kostnað vegna sendingar söluhlutar til seljanda, en ef svo er ber seljanda að endurgreiða þann útlagða kostnað til neytanda. Seljanda ber samkvæmt ákvæðinu að greiða allan kostnað við úrbætur, þar á meðal kostnað við sendingu söluhlutar. Við mat á því hvað telst til verulegs óhagræðis fyrir neytanda verður samkvæmt ummælum í frumvarpi til nkpl. m.a. að taka tillit til eðlis söluhlutar og tilgangs neytanda með kaupunum.

Um útihurð er að ræða og verður ekki framhjá því litið að sóknaraðila var ófært að vera án útihurðar í ótilgreindan tíma á meðan ný afhending var í vinnslu af hálfu

varnaraðila. Ekki verður litið svo á að tafir á nýrri afhendingu hafi verið að rekja til sóknaraðila af þeirri ástæðu að varnaraðila hafi verið ófært að nýta sér gler og járn úr hinni gölluðu hurð þar sem sóknaraðili hafi ekki afhent hana. Þá verður ekki séð að varnaraðili hafi boðið fram aðstoð sína við að fjarlægja hurðina eða sett fram aðrar ásættanlegar tillögur að lausn málsins svo nýrri hurð yrði komið fyrir í stað þeirrar sem haldin var galla. Hefur ný afhending því ekki farið fram í skilningi 29. og 30. gr. nkpl., þrátt fyrir að varnaraðili hafi fallist á kröfu sóknaraðila um nýja afhendingu í júní árið 2015.

Umrædd útihurð var keypt af varnaraðila þann 7. maí árið 2014 og verður því að líta til þess hvort krafa sóknaraðila geti talist fallin niður fyrir fyrningu.

Almennur fyrningarfrestur kröfuréttinda er fjögur ár samkvæmt 3. gr. laga nr. 150/2007 um fyrningu kröfuréttinda. Galli á hurð sóknaraðila var tilkynntur til varnaraðila 2. júní árið 2015 og féllst varnaraðili í kjölfarið á að smíða nýja hurð fyrir sóknaraðila. Samkvæmt 1. mgr. 14. gr. laga nr. 150/2007 er fyrningu slitið þegar skuldari hefur gagnvart kröfuhafa beinlínis eða með atferli sínu viðurkennt skylduna. Líta verður svo á að með því að fallast á nýja afhendingu og smíða nýja útihurð hafi varnaraðili viðurkennt réttmæti kröfunnar. Verður ekki annað séð, eins og atvikum þessa máls er háttað, að fyrning kröfunnar hafi verið rofin með samskiptum sóknaraðila og varnaraðila þegar nýja útihurðin var komin úr smíðum, sbr. 1. mgr. 14. gr. laga nr. 150/2007. Þegar fyrningu er slitið með viðurkenningu skuldara hefst nýr fyrningarfrestur frá því að krafan var viðurkennd eða frá síðara tímamarki ef kröfuhafi átti þá fyrst rétt á að fá kröfuna efnda, sbr. 1. mgr. 20. gr. laga nr. 150/2007.

Í gögnum málsins kemur ýmist fram af hálfu varnaraðila, í skriflegum samskiptum við sóknaraðila og starfsmann Neytendasamtakanna, að ný útihurð hafi verið smíðuð af varnaraðila „2015-2016“ eða að útihurðin hafi verið tilbúin árið 2016. Að sögn sóknaraðila var hurðin tilbúin um haustið árið 2015. Með tölvupósti frá starfsmanni varnaraðila þann 16. júlí 2019, tæplega fjórum árum síðar, var fallist á afhendingu nýrrar hurðar gegn greiðslu að fjárhæð 95.000 krónur. Ekki verður séð á hvaða grundvelli varnaraðili geti gert slíka kröfu við nýja afhendingu. Verður eins og atvikum þessa máls er háttað að líta svo á að varnaraðili hafi þar með enn á ný viðurkennt kröfu sóknaraðila um nýja afhendingu og þar með hafi fyrningarfrestur aftur verið rofinn. Krafa sóknaraðila var því ekki fyrnd þegar kvörtun sóknaraðila barst kæruneftinni þann 19. maí árið 2016.

Varnaraðili hefur fallist á kröfu sóknaraðila um afhendingu nýrrar útihurðar. Mælt er fyrir um framkvæmd nýrrar afhendingar í neytendakaupum í 29. og 30. gr. nkpl. Í úrbótum og nýrri afhendingu felst að seljandi söluhlutar uppfyllir skyldur sínar gagnvart neytanda í samræmi við samning aðila. Neytandi á þar af leiðandi ekki að vera verr settur við framkvæmd úrbóta og nýrrar afhendingar en hann hefði verið ef samningurinn hefði verið réttilega efndur í upphafi og söluhlutur hefði ekki verið haldinn galla.

Líkt og að framan greinir verður ekki séð að varnaraðili hafi boðið sóknaraðila nýja afhendingu í samræmi við kröfur laganna, án kostnaðar og óhagræðis fyrir sóknaraðila. Sóknaraðili hefur þegar borið kostnað við að koma hinni gölluðu útihurð að heimili sínu og við uppsetningu hennar. Varnaraðila ber því að standa straum af þeim kostnaði sem hlýst við framkvæmd nýrrar afhendingar.

Varnaraðila ber að afhenda sóknaraðila nýja útihurð, fullbúna til uppsetningar, að heimili sóknaraðila. Sóknaraðila ber í kjölfarið að afhenda varnaraðila hina gölluðu hurð, sbr. 2. mgr. 49. gr. nkpl.

V

Úrskurðarorð

Varnaraðila, Z, ber að afhenda sóknaraðila, Y, nýja útihurð fullbúna til uppsetningar.

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 málskostnaðargjald að fjárhæð 35.000 krónur með vísan til 3. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru og þjónustukaupa.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson