

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 28. ágúst 2023 í máli nr. 4/2023

Kærunefndina skipa í þessu máli lögmennirnir Heiðrún Björk Gísladóttir, Hildur Leifsdóttir og Hildur Ýr Viðarsdóttir.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 6. janúar 2023 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 krefst þess að kaupum hans á tveimur útihurðum af varnaraðila verði rift og að varnaraðila verði gert að endurgreiða sér kaupverðið gegn skilum á hurðunum. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 16. janúar 2023, 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 nefndinni 17. janúar 2023. Sóknaraðili sendi nefndinni athugasemdir vegna andsvara varnaraðila þann sama dag. Nefndinni bárust ekki athugasemdir varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, tilboð, dags. 6. september 2022, ásamt upplýsingum um hið keypta, kvittanir fyrir greiðslum, dags. 13. september 2022 og 14. desember 2022, afrit af skriflegum samskiptum aðila ásamt viðhengjum og skýringarmynd sóknaraðila, dags. 29. desember 2022.

Með bréfi, dags. 5. júlí 2023, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Samkvæmt gögnum máls óskaði sóknaraðili eftir tilboði varnaraðila í tvær [...] eldvarnarútidyrhurðir með tölvupósti 3. september 2022. Tilgreindi sóknaraðili að hurðirnar ættu að vera að gerðinni [...], annars vegar hurð að breidd 98 cm og að hæð 234 cm með vinstri opnun inn og hins vegar hurð að breidd 88 cm og að hæð 208 cm með vinstri opnun inn. Varnaraðili sendi sóknaraðila tilboð sitt í umræddar hurðir 6. september 2022 að fjárhæð 374.782. Miðaðist tilboðsverð við 50% greiðslu við pöntun og 50% greiðslu við afhendingu vöru. Meðfylgjandi tilboði varnaraðila var skjal með pöntun til framleiðanda á þeim hurðum sem tilboðið varðaði. Greiddi sóknaraðili varnaraðila alls 396.370 krónur en innifalið í þeirri fjárhæð var kostnaður við flutning hurðanna til [...].

Sóknaraðili kveður varnaraðila hafa afhent sér rangar hurðir og hefur krafist þess að fá að skila þeim til varnaraðila gegn fullri endurgreiðslu. Varnaraðili hefur hafnað þeirri kröfu sóknaraðila.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að hann festi kaup á tveimur [...] stál útidyrhurðum með eldvörn [...] frá varnaraðila og greiddi hann varnaraðila alls 396.370 krónur fyrir. Hafi sóknaraðili upplýst varnaraðila um mál hurðanna í tölvupósti 3. september 2022 og tilgreindi að hurðirnar þyrftu vera með svonefndri „opnun v inn“.

Sóknaraðili vísar til þess að varnaraðili hafi afhent honum hurðir með hægri opnun. Sóknaraðili telur sig hafa pantað skilmerkilega vinstri opnun inn en samkvæmt upplýsingum frá varnaraðili hafi hann snúið opnuninni við. Finna megi rökstuðning varnaraðila fyrir þeirri ákvörðun í framlögðum tölvupósti hans 2. janúar 2023.

Sóknaraðili telur varnaraðila bera ábyrgð á þessum mistökum og krefst þess að fá hurðirnar að fullu endurgreiddar gegn skilum á þeim. Sóknaraðili kveðst ekki fallast á boð varnaraðila um að fá nýjar hurðir á hálfvirði gegn því að halda þeim sem hann hafi fengið afhentar enda hafi sóknaraðili ekki áhuga á að eiga viðskipti við varnaraðila framfar.

3.2. Sjónarmið varnaraðila

Varnaraðili kveðst vilja ljúka máli þessu með sátt en telur sig ekki bera alla ábyrgð á því að umþrætt söluvara hafi ekki skilað sér á réttan hátt til sóknaraðila. Hafi varnaraðili boðist til að taka á sig hluta kostnaðar við að útvega sóknaraðila nýjar hurðir. Sóknaraðili hafi hins vegar firrt sig allri ábyrgð á því að lesa yfir tilboð varnaraðila sem honum hafi verið sent og pantað hafi verið eftir frá framleiðanda. Varnaraðili vísar til þess að hugsanlega hefði verið hægt að ná sáttum um einhverja aðra skiptingu kostnaðar ef vilji hefði verið fyrir hendi hjá sóknaraðila. Fyrst hafi varnaraðili boðið sóknaraðila nýjar hurðir á hálfvirði sem samkvæmt endanlegu verði á gengi sölundags hafi verið að fjárhæð 198.420 krónur. Síðan hafi varnaraðili boðist til að afhenda nýjar hurðir gegn greiðslu að fjárhæð 170.000 krónur auk þess að sóknaraðili myndi halda þeim hurðum sem hann hafi fengið afhentar. Sóknaraðili hafi hins vegar hafnað öllum sáttatillögum varnaraðila og haldið fast við kröfu sína um fulla endurgreiðslu kaupverðs.

Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðili byggi á því að hafa pantað vinstri hurð. Varnaraðili telur það hins vegar ekki standast. Sóknaraðili hafi beðið um tilboð í vinstri hurðir inn. Hafi varnaraðili misskilið orðalag sóknaraðila og talið að hurðarnar hafi átt að opnast út frá hægri til vinstri og væru því hægri hurðir. Því hafi varnaraðili gefið tilboð í slíkar hurðir. Það komi skýrt fram í lýsingu söluhlutar með tilboði varnaraðila til sóknaraðila að tilboðið varði hægri hurðir. Sóknaraðili hafi síðan samþykkt tilboð varnaraðila án athugasemda og því hafi hægri hurðir verið pantaðar frá framleiðanda og síðan afhentar sóknaraðila.

Varnaraðili kveðst gera athugasemd við framlagða skýringarmynd sóknaraðila dags. 29. desember 2022 sem ber yfirskriftina „Skilgreining á opnun hurða“ en umrædd skýringarmynd hafi hvorki legið fyrir við tilboðsgerðina né pöntun hurðanna. Þá bendir varnaraðili á að það hefði verið unnt að koma í veg fyrir mál þetta hefði sóknaraðili lesið yfir tilboð varnaraðila áður en hann hafi samþykkt það.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Í athugasemdum sóknaraðila kemur fram að ástæða þess að hann leiti nú til kærunefndar vöru- og þjónustukaupa sé sú að varnaraðili hafni því að axla fulla ábyrgð á þeim mistökum sem hann þó viðurkenni að hafa gert við tilboðsgerðina.

Sóknaraðili vísar til þess að hafa pantað „*vinstri opnun inn*“ hurðir hjá varnaraðila eftir að hafa aflað sér upplýsinga um opnun hurða hjá öðrum fagaðilum. Hafi sóknaraðili treyst því að varnaraðili hafi haft fagþekkingu á þessu sviði. Varnaraðili hafi hins vegar tekið sér það leyfi að snúa hurðunum við þar sem hann hafi gert sér upp hugmyndir um hvernig opnunin ætti að vera án þess að hafa borið það undir sóknaraðila eða beðið sóknaraðila um teikningar. Sóknaraðili kveður það engu skipta hvort hurðirnar hafi opnast út eða inn en skýrt hafi verið að sóknaraðili óskaði eftir vinstri opnun.

Sóknaraðili kveðst hafa verið í samskiptum við varnaraðila í kjölfar afhendingar hurðanna í því skyni að fá þetta leiðrétt. Hafi sóknaraðili ekki talið varnaraðila vera sammingsfúsan. Þá bendir sóknaraðili á að hann hafi ekkert með rangar hurðir að gera og vilji ekki eiga í frekari viðskiptum við varnaraðila. Því krefjist hann fullrar endurgreiðslu kaupverðs gegn skilum á hurðunum.

Sóknaraðili kveðst aðeins hafa sent varnaraðila fyrrnefnda skýringarmynd 29. desember 2022 til að hjálpa honum í framtíðinni.

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.

Ákvæði 15. og 16. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup (nkpl.). mæla fyrir um þau tilvik þegar söluhlutur er 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. 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 málinu liggur fyrir að sóknaraðili óskaði eftir tilboði varnaraðila í tvær eldvarnarútidyrhurðir þann 3. september 2022 og tiltók eftirfarandi mál á hurðunum: „*B 98 x H 234 opnun v inn og B 88 x H 208 opnun v inn*“. Hinn 6. september 2022 sendi varnaraðili sóknaraðila tilboð sitt auk lýsingar á hinu pantaða. Í tilboðinu sjálfu er ekki sérstaklega tilgreint hvort um opnun hurðanna til hægri eða vinstri sé að ræða. Með tilboðinu fylgdi pöntunarblað varnaraðila til framleiðanda á hurðunum þar sem meðal annars var hakað við reitinn „*R*“ undir fyrirsögninni „*Opening directions*“ sem vísar til þess að varnaraðili pantaði hurðir fyrir sóknaraðila með opnun til hægri. Af pöntunarblaðinu er hins vegar ekki augljóst um hvernig opnun hurða væri að ræða. Sóknaraðili samþykkti tilboðið þann sama dag. Eftir afhendingu hurðanna kom í ljós að eiginleikar þeirra voru ekki í samræmi við óskir sóknaraðila. Hefur varnaraðili viðurkennt að hafa misskilið pöntun sóknaraðila og boðið sóknaraðila nýja afhendingu gegn greiðslu að fjárhæð 170.000 krónur. Telur

varnaraðili sóknaraðila þurfa að bera hluta ábyrgðar í málinu þar sem sóknaraðili las ekki yfir fyrrnefnda lýsingu á hinu keypta sem fylgdi tilboði varnaraðila.

Í ljósi framangreinds þykir mega fallast á það með sóknaraðila að ósk hans um opnun hurðanna var skýr í tölvupósti hans til varnaraðila 3. september 2022. Mátti sóknaraðili því vænta þess að fá afhenta söluhlutina með þeim eiginleikum sem hann óskaði eftir. Þá ber að hafa í huga að opnun hurðanna er ekki tiltekin í tilboði varnaraðila sjálfu sem sóknaraðili síðar samþykkti heldur í meðfylgjandi pöntunarblaði varnaraðila til framleiðanda hurðanna. Í því skjali er að finna margvíslegar tæknilegar upplýsingar um gerð og mál hurðanna sem beint er til framleiðanda. Af lestri umrædds skjal verður ráðið að ekki er einfalt fyrir neytanda að átta sig á því sem þar kemur fram. Loks ber að líta til þess að varnaraðili óskaði ekki sérstaklega eftir því við sóknaraðila að hann myndi yfirfara pöntunarblaðið sjálft og staðfesta þær upplýsingar um hið pantaða sem þar kæmu fram.

Sóknaraðili leitaði til varnaraðila, sem fagaðila, og óskaði eftir tilboði í hurðir með ákveðnum eiginleikum. Óumdeilt er í málinu að varnaraðili misskildi þær upplýsingar sem sóknaraðili veitti um opnun hurðanna og pantaði hurðir með hægri opnun í stað vinstri opunar. Að mati kærunefndarinnar stóð það varnaraðila næst að afla frekari upplýsinga frá sóknaraðila, ef þær voru það óljósar í fyrsta kasti, um þá eiginleika sem sóknaraðili bað um, áður en pöntun var send framleiðanda. Verður varnaraðili því að bera hallann af því að hafa ekki óskað eftir frekari skýringum frá sóknaraðila um mál hurðanna og þá eiginleika þeirra sem sóknaraðili sóttist eftir í pöntun sinni. Með vísan til alls framangreinds verður að líta svo á að hinar umþrættu hurðir hafi verið haldnar galla við afhendingu samkvæmt a-lið 1. mgr. 16. gr. nkpl., sbr. b. lið 1. mgr. 15. gr. laganna.

Í 26. gr. nkpl. er mælt fyrir um hvaða vanefndarúrræða 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.

Líta verður á kröfu sóknaraðila um fulla endurgreiðslu gegn skilum á hinum umþrættu hurðum sem kröfu um riftun kaupanna. Samkvæmt 32. gr. nkpl. getur neytandi rift kaupum, í stað þess að krefjast afsláttar samkvæmt 31. gr. laganna. Riftun er afdrifaríkt úrræði sem verður aðeins beitt þegar skilyrði hennar eru uppfyllt. Skilyrði þess að fallist verði á riftun vegna galla eru að galli sé ekki óverulegur. Mat á því hvort galli sé ekki óverulegur byggir á ákveðnu heildarmati þar sem líta þarf m.a. til samnings aðila, atvika við kaupin, og áhrifa gallans á hagsmuni neytanda, en gallinn þarf að hafa haft raunveruleg áhrif á hagsmuni neytanda.

Eins og mál þetta er vaxið telur kærunefndin að galli hurðanna sé ekki óverulegur enda nýtast þær sóknaraðila ekki og er því fallist á kröfu sóknaraðila um riftun kaupanna og endurgreiðslu kaupverðs að fjárhæð 396.370 krónur gegn skilum á hurðunum.

V

Úrskurðarorð

Sóknaraðila, X, er heimilt að rifta kaupum á tveimur stál útidyrhurðum af gerðinni [...]. Varnaraðila, Y, ber að endurgreiða sóknaraðila kaupverð þeirra, 396.370 krónur gegn því að sóknaraðili skili hurðunum.

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 4. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Heiðrún Björk Gísladóttir