

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 18. október 2022 í máli nr. 40/2022

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 5. maí 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 varnaraðila verði gert að endurgreiða sér alls 13.600 krónur.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 19. maí 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. Boðið var ítrekað með með ábyrgðarbréfi þann 7. júlí 2022, sem móttækið var f.h. varnaraðila þann 15 ágúst 2022. Nefndinni bárust ekki andsvör frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru, auk kvörtunar, staðfesting á pöntun, staðfesting á greiðslu sóknaraðila, staðfesting á endurgreiðslu varnaraðila að hluta og afrit af samskiptum aðila.

Með bréfi, dags. 10. október 2022, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að hún festi kaup á þremur settum af [...] í gjafaösku af varnaraðila í gegnum vefverslun hans þann 26. mars 2022. Hvert sett hafi kostað 6.800 krónur auk þess sem sóknaraðili hafi greitt 500 krónur til góðgerðarmála samhliða kaupunum. Alls hafi sóknaraðili greitt varnaraðila 20.900 krónur og hafi aðilar samið svo um að sóknaraðili myndi sækja hið keypta á lager varnaraðila í Reykjavík þegar pöntunin yrði tilbúin til afhendingar.

Sóknaraðili kveðst ítrekað hafa reynt að ná sambandi við varnaraðila vegna kaupanna í kjölfarið en án árangurs. Þann 10. apríl 2022 hafi varnaraðili upplýst sóknaraðila að hún gæti komið á lager varnaraðila og sótt vörurnar. Þegar sóknaraðili hafi mætt þangað degi síðar hafi komið í ljós að varnaraðila hafi aðeins getað afhent henni tvær vörur af þremur. Hafi sóknaraðila verið boðið að fá velja aðra vöru í stað þeirrar sem ekki hafi verið til en tveggja vikna bið væri eftir þeirri vöru frá framleiðanda. Sóknaraðili hafi þá ákveðið að taka ekki við þeim vörum sem hefðu verið tilbúnar, að svo stöddu. Aðilar hafi svo átt í nokkrum samskiptum í gegnum samskiptamiðla í kjölfarið vegna þessa. Þann 26. apríl 2022 hafi varnaraðila upplýst sóknaraðila að [...] sem hafi vantað væri hætt í sölu. Hafi sóknaraðili þá óskað eftir fullri endurgreiðslu vegna kaupanna. Varnaraðili hafi hafnað því að endurgreiða sóknaraðila settin tvö sem höfðu verið til á lager þann 10. apríl 2022 með þeim rökum að vörurnar hefðu verið sérstaklega pantaðar fyrir sóknaraðila. Sóknaraðili telji það hins vegar ekki rétt enda hafi hún séð fjölda sambærilegra [...] á lager varnaraðila þann dag er hún hafi mætt þangað. Þann 2. maí 2022 hafi

varnaraðili endurgreitt sóknaraðila vegna vörunnar sem hætt hafði verið sölu á, alls 6.800 krónur.

Að sögn sóknaraðila hafi [...] þrjú verið keypt sem afmælisgjöf til nákomins. Í ljósi þess að sóknaraðili hafi ekki fengið allar vörunar afhentar þann 10. apríl 2022 hafi hún ákveðið að kaupa aðra afmælisgjöf fyrir viðkomandi og því hafi forsendur sóknaraðila fyrir kaupunum verið brostnar. Sóknaraðili telur að varnaraðili hafi ekki staðið við samning aðila og því beri varnaraðila að endurgreiða henni að fullu. Varnaraðili hafi þegar endurgreitt henni 6.800 krónur og því standi eftir 13.600 krónur.

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

Sóknaraðili festi kaup á þremur tegundum af svokölluðum [...] í gjafaöskju í vefverslun varnaraðila þann 26. mars 2022 fyrir 20.900 krónur. Að sögn sóknaraðila hafi aðeins tvær af þremur vörunum verið til þegar hún hugðist sækja pöntun sína á lager varnaraðila þann 11. apríl 2022. Hafi henni verið tjáð að sú vara sem vantaði myndi berast varnaraðila frá framleiðanda eftir tvær vikur. Hafi sóknaraðili yfirgefið lagerinn án þess að taka með neinar vörur. Þann 26. apríl 2022 hafi varnaraðili upplýst sóknaraðila að sú vara sem vantaði væri hætt í sölu hjá varnaraðila. Hafi sóknaraðili þá óskað eftir fullri endurgreiðslu, að undanskildum 500 krónum sem sóknaraðili hafi reitt af hendi við kaupin til tiltekins góðgerðarmáls. Varnaraðili hafnaði kröfu sóknaraðila um fulla endurgreiðslu þar sem tvær varanna sem hún hafi pantað hafi verið til auk þess sem vörunar hefðu verið sérstaklega pantaðar fyrir hana. Þann 2. maí 2022 endurgreiddi varnaraðili sóknaraðila 6.800 krónur vegna þess [...] sem vantaði við afhendingu til sóknaraðila.

Samningur aðila er fjarsölusamningur í skilningi laga nr. 16/2016 um neytendasamninga (nsl.). Ákvæði 5. gr. laganna fjallar um þær upplýsingar sem neytandi á rétt á, innan hæfilegs frests, áður en fjarsölusamningur er gerður, þar á meðal um skilyrði, tímamörk og tilhögun réttar til að falla frá samningi samkvæmt g. lið 1. mgr. 5. gr. nsl. Þessar upplýsingar eiga að vera óaðskiljanlegur hluti fjarsölusamnings samkvæmt 1. mgr. 6. gr. nsl. og ber seljandi sönnunarbyrðina fyrir því að farið sé að kröfum laganna um upplýsingagjöf.

Neytandi hefur fjórtán daga frest til að falla frá fjarsölusamningi samkvæmt 1. mgr. 16. gr. nsl. og þarf ekki að tilgreina neina ástæðu fyrir ákvörðun sinni um það, sbr. 2. mgr. 16. gr. nsl. Ekki hefur áhrif á þann rétt neytanda hvort sú vara sem samningur aðila varðar sé sérstaklega pöntuð fyrir hann eða ekki. 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. Ef seljandi hefur ekki veitt neytanda upplýsingar um rétt til að falla frá samningi, í samræmi við ákvæði g. liðar 1. mgr. 5. gr. laganna, rennur réttur neytanda til að falla frá samningi út tólf mánuðum eftir að upphaflega frestinum lýkur, sbr. 3. mgr. 17. gr. nsl. Ef seljandi veitir neytanda upplýsingarnar innan tólf mánaða frá kaupunum

fellur niður réttur til að falla frá samningi fjórtán dögum eftir þann dag þegar neytandi fær upplýsingarnar.

Í skilmálum varnaraðila er að finna ákvæði um skilarétt neytanda en þar er tiltekið að kaupandi getur ekki skilað vöru til varnaraðila, valið nýja eða fengið hana endurgreidda nema varnaraðili fallist á það. Komi til endurgreiðslu innan fjórtán daga frá kaupum, samkvæmt tilmælum varnaraðila, fari endurgreiðslan fram á sama hátt og kaupandi notaði við greiðslu hennar.

Kærunefndin álitur að þær upplýsingar sem varnaraðili veitti sóknaraðila við kaupin voru ekki í samræmi við g. lið 1. mgr. 5. gr. og 16. gr. nsl. Sóknaraðili tilkynnti varnaraðila um vilja sinn til að falla frá samningi aðila 30 dögum eftir kaupin og 16 dögum eftir að tvær af þremur vörunum voru tilbúnar til afhendingar. Ekki liggur fyrir í málinu að sóknaraðila hafi ekki verið veittar réttar upplýsingar frá varnaraðila um rétt sinn til að falla frá kaupunum fyrir þann tíma. Verður því fallist á kröfu sóknaraðila um að henni hafi verið heimilt að falla frá kaupunum þann 26. apríl 2022 samkvæmt 1. mgr. 16. gr. nsl., sbr. 3. mgr. 17. gr. laganna.

Ef neytandi nýtir rétt sinn til að falla frá samningi leiðir það til þess að skuldbindingar samningsaðila falla niður samkvæmt 1. mgr. 20. gr. nsl. Ber seljanda að endurgreiða neytanda allar greiðslur sem hann hefur innt af hendi innan fjórtán daga frá því honum var tilkynnt um ákvörðun neytandans, sbr. 1. mgr. 21. gr. nsl.

Samningur um kaup á þremur tegundum af [...] komst á með fjarsölu milli aðila þann 26. mars 2022. Af málsgögnum má ráða að sóknaraðili hafði ekki tekið við neinum af þeim vörum sem samningur aðila varðaði þegar hún krafðist endurgreiðslu kaupverðs þann 26. apríl 2022. Verður að líta svo á að sóknaraðili hafi með þeirri kröfu sinni fallið frá fjarsölusamningnum og var það gert innan þess frests sem greinir í 3. mgr. 17. gr. nsl. Í málinu liggur fyrir að varnaraðili endurgreiddi sóknaraðila þann 2. maí 2022 kaupverð þeirrar vöru sem varnaraðili kvaðst hafa hætt sölu á, alls 6.800 krónur. Samkvæmt framangreindu ber varnaraðila að endurgreiða sóknaraðila kaupverð hinna tveggja varanna, alls 13.600 krónur.

V

Úrskurðarorð

Varnaraðili, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, 13.600 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 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