

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 11. apríl 2022 í máli nr. 68/2021

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 30. júlí 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 krefst þess aðallega að varnaraðila verði gert að afhenda henni nýtt handrið en til vara er krafist afsláttar af kaupverði handriðsins. Varnaraðili krefst þess aðallega að málinu verði vísað frá kærunefnd en til vara að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

### II

#### Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 10. ágúst 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 þann 17. ágúst 2021. Athugasemdir við andsvör varnaraðila bárust frá sóknaraðila þann 24. ágúst 2021. Athugasemdir varnaraðila bárust svo 26. ágúst 2021.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara varnaraðila og athugasemda sóknaraðila, afrit af skriflegum samskiptum milli aðila.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili óskaði eftir tilboði varnaraðila í sérsníðað handrið með tölvupósti 7. júní 2021. Í tölvupóstinum kom fram beiðni sóknaraðila um að handriðið yrði smíðað úr ryðfríu eða burstuðu stáli, 20 cm langt efst í stiga og svo þrjár metrar niður stigann. Degi síðar sendi sóknaraðili varnaraðila tölvupóst með tveimur myndum af stiganum sjálfum auk þess sem sóknaraðili tók fram að ekki væri óskað eftir því að varnaraðili myndi annast uppsetningu handriðsins enda væri eiginmaður hennar smíður og myndi hann setja það upp. Varnaraðili sendi sóknaraðila tilboð að fjárhæð 74.800 krónur þann 8. júní 2021. Í tilboði hans kom fram að handriðið sjálft kostaði 60.000 krónur og kostnaður við að bora og snitta handlista fyrir veggfestingar væri 14.800 krónur. Í kjölfarið áttu aðilar í tölvupóstsamskiptum vegna nánari mælinga á handriðinu. Þann 16. júní 2021 barst sóknaraðila tölvupóstur frá varnaraðila um að handriðið væri tilbúið til afhendingar. Eftir afhendingu sendi sóknaraðili varnaraðila tölvupóst og gerði athugasemdir við útlit handriðsins. Hafi sóknaraðili talið að varnaraðili myndi afhenda henni flatt handrið í samræmi við það handrið sem fyrir var á heimili hennar og önnur mynda sóknaraðila hafði sýnt. Hafi hún hins vegar fengið afhentan kringlóttan handrið. Með tölvupósti 18. júní 2021 bauð varnaraðili sóknaraðila að skila festingum fyrir handriðið og kvaðst reiðubúinn að veita sóknaraðila 15% afslátt af nýju handriði. Eftir nokkur samskipti milli aðila gaf varnaraðili sóknaraðila tilboð í nýtt handrið að fjárhæð 70.283 krónur, að teknu tilliti til afsláttar. Einnig ítrekaði varnaraðili boð sitt að taka til baka handlistafestingar, væru þær órispaðar og tiltók að hann gæti endurgreitt sóknaraðila fyrir svokallaða beygju en aðeins 50% af verði hennar ef búið væri að líma hana í handriðið. Hafi varnaraðili tilgreint að verð á fjórum festingum væri 10.345 krónur og fullt verð á beygjunni 10.207 krónur. Með tölvupósti

25. júlí 2021 upplýsti sóknaraðili að ekki væri fallist á sáttaboð varnaraðila. Taldi hún handriðið gallað í skilningi laga um neytendakaup og krafðist nýrrar afhendingar.

Sóknaraðili krefst þess aðallega að varnaraðila verði gert að afhenda henni nýtt stigahandrið en til vara er krafist afsláttar af kaupverði þess. Varnaraðili krefst þess aðallega að málinu verði vísað frá kærunefnd en til vara að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

### *3.1. Sjónarmið sóknaraðila*

Sóknaraðili krefst þess að ný afhending fari fram í samræmi við 1. mgr. 29. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup (nkpl.) Verði fallist á það sé sóknaraðili reiðubúin að greiða mismun á milli verðs hins nýja handriðs og þess handriðs sem upphaflega hafi verið smíðað. Þá muni sóknaraðili skila öllu því sem hún hafi áður fengið afhent. Varakrafa sóknaraðila sé að veittur verði afsláttur af kaupverði handriðsins, sbr. 1. mgr. 31. gr. nkpl.

Sóknaraðili byggir á því að handriðið sé gallað í skilningi b. liðar 1. mgr. 16. gr. nkpl. Forsendur kaupanna hafi verið að handriðið yrði eins að útliti og það sem fyrir hafi verið á heimili hennar. Sóknaraðili telji eðlilegt að þegar tiltekinn hlutur sé smíðaður fyrir neytanda að veittar séu upplýsingar um útlit eða lögum hans. Sóknaraðili telji að sé einhver vafi þar um beri seljanda að leita eftir slíkum upplýsingum frá neytanda. Sóknaraðili heldur því fram að varnaraðili hafi ekki veitt henni upplýsingar um lögum eða einkenni handriðsins en slíkt hljóti að teljast atriði sem seljandi þekki til og að neytandi mátti ætla að hann fengi upplýsingar um. Svör varnaraðila á þá leið að um „99% fólks“ vilji handrið líkt og það sem varnaraðili hafi afhent sóknaraðila, gangi ekki upp í pöntunarkaupum enda sé hluturinn sérstaklega smíðaður fyrir sóknaraðila og hafi hún því mátt ráða útliti hans. Hafi varnaraðila verið í lófa lagt, áður en smíði hafi hafist, að óska eftir leiðbeiningum sóknaraðila um útlit og lögum handriðsins.

Sóknaraðili vísar til ákvæða 1. og 2. mgr. 48. gr. nkpl. sem fjalla um ákvarðanir um einkenni hlutar í neytendakaupum. Skilyrðum þessa ákvæða hafi ekki fullnægt af hálfu varnaraðila. Hafi einkenni handriðsins verið ákveðin einhliða af varnaraðila og án hvatningar til sóknaraðila. Sóknaraðili hafi hvorki verið upplýst um ákvörðun varnaraðila né veittur frestur til að gera breytingar á einkennum þess. Verði það að teljast vanræksla af hálfu varnaraðila. Hefði verið eðlilegast að miða við að handriðið yrði sem líkast því handriði sem hafi mátt sjá á þeirri mynd sem sóknaraðili hafi sent varnaraðila 8. júní 2021.

Sóknaraðili vísar jafnframt til ákvæða b. liðar 2. mgr. 15. gr. nkpl. máli sínu til stuðnings. Þar segi að söluhlutur skuli hafa þá eiginleika til að bera sem neytandi mátti vænta við kaup á slíkum söluhlut að því er varði endingu og annað. Sóknaraðili kveðst hafa borið þær væntingar að hið umþrætta handrið yrði eins að útliti og það sem fyrir hafi verið á heimili hennar og varnaraðili hafi fengið mynd senda af. Þá bendir sóknaraðili í þessu samhengi til c-liðar sama ákvæðis þar sem kveðið sé á um að söluhlutur þurfi að henta í ákveðnum tilgangi sem seljandi vissi eða mátti vita af þegar kaup voru gerð.

### *3.2. Andsvör varnaraðila*

Varnaraðili telur að kærunefndinni beri að vísa kvörtun sóknaraðila frá nefndinni með vísan til a. liðar 2. mgr. 14. gr. laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála. Að sögn varnaraðila hafi sóknaraðili ekkert gert til að leita sátta í málinu og haldið sínum kröfum fram að fullu án eftirgjafar.

Varnaraðili byggir á því að umþrætt handrið geti ekki talist gallað í skilningi laga nr. 48/2003 þar sem það uppfylli allar þær kröfur sem sóknaraðili hafi haft frammi við kaupin. Þær myndir sem sóknaraðili hafi sent varnaraðila í tölvupósti hafi verið af vegg sem handriðið skyldi fara á með eftirfarandi texta sóknaraðila: „*Set hér inn tvær myndir af veggnum sem handriðið á að fara á, önnur tekin að ofan og hin að neðan.*“ Hvergi í samskiptum aðila hafi

verið minnst á forsendur sóknaraðila fyrir kaupunum eða handriðið sem hafi átt að smíða eftir. Þá vísar varnaraðili til þess að sóknaraðili hafi óskað eftir handriði úr ryðfríu eða burstuðu stáli en handriðið sem glitti í á annarri myndinni sé úr svörtu stáli og á engan hátt sambærilegt því sem beðið hafi verið um í upphafi. Þar sem eiginmaður sóknaraðila sé iðnmenntaður hafi hann mátt gera sér það ljóst að ef handriðið skyldi vera í samræmi við það handrið sem fyrir hafi verið hefði þurft mun nákvæmari útlistun af hálfu sóknaraðila. Að sögn varnaraðila hafi sóknaraðili upplýst í símtali, eftir afhendingu handriðsins, að hún hygðist setja handriðið upp samt sem áður. Hafi sóknaraðili þannig fyrirgert rétti sínum samkvæmt c. lið 1. mgr. 51. gr. nkpl. til riftunar eða nýrrar afhendingar.

Varnaraðili vísar einnig til tölvupóstsamskipta aðila áður en handriðið hafi verið smíðað. Aðspurður um festingar vegna handriðsins segi í tölvupósti varnaraðila þann 9. júní 2021: „festingin nær 7.4 cm frá vegg og í miðju á rörin.“ Meðfylgjandi þessum tölvupósti hafi verið teikning af festingunni fyrir rör. Hafi sóknaraðili svarað á þá leið að henni lítist vel á. Varnaraðili bendir á að sóknaraðili hafi þannig tekið ákvörðun, eftir að hafa ráðfært sig við eiginmann sinn sem sé menntaður smiður og ætti að hafa þekkingu á því hvernig rör líti út, um að útfærsla varnaraðila á handriðinu henti heimili þeirra.

Varnaraðili mótmælir því að um galla sé að ræða í skilningi 15. og 16. gr. nkpl. Í c. lið 2. mgr. 15. gr. laganna segi „söluhlutur skal henta í ákveðnum tilgangi sem seljandinn vissi eða mátti vita um þegar kaup voru gerð, nema leiða megi af atvikum að neytandi hafi ekki byggt á sérþekkingu seljanda og mati hans eða hafi ekki haft sanngjarna ástæðu til þess“. Að mati varnaraðila hafi aldrei komið til sérþekkingar hans þar sem sóknaraðili hafi komið með ákveðna ósk um hvað hún hafi viljað og uppfylli handriðið sem hún hafi fengið afhent allar kröfur, bæða seljanda og byggingarreglugerðar. Þá telji varnaraðili að að ákvæði b. liðar 2. mgr. 15. gr. laganna eigi ekki við í málinu enda hafi sóknaraðili ekki upplýst varnaraðila um væntingar sínar.

Þá telji varnaraðili að sóknaraðili geti ekki borið því við að handriðið sé gallað með vísan til ákvæða b. liðar 16. gr. nkpl. þar sem varnaraðili hafi vanrækt upplýsingaskyldu sína. Varnaraðili kveðst hafa sent sóknaraðila mynd og teikningar sem sóknaraðili hafi samþykkt og sætt sig við.

Varnaraðili vísar jafnframt til tölvupóstar sóknaraðila þann 16. júní 2021. Að mati varnaraðila virðist sem sóknaraðili hafi eftir afhendingu áttað sig á mistökum sínum og viðurkennt að hafa átt að senda varnaraðila upplýsingar um ósk sína að hafa handriðin eins að útliti. Þar segi: „*Sæll. Langaði að láta ykkur vita og ég veit að ég hefði átt að láta mér detta í hug að skrifa þetta í pósti til ykkar*“. „*Veit að þetta er sérsmiði og ekki hægt að skipta en mikið er ég svekkt yfir þessu.*“

### 3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Sóknaraðili mótmælir því að vísa eigi málinu frá kærunefndinni á þeim grunni að sættir hafi ekki verið reyndar af hálfu sóknaraðila. Vísi sóknaraðila um það til tölvupóstsamskipta aðila sem liggja fyrir í málinu. Sóknaraðili hafi ekki getað fallist á sáttaboð varnaraðila og hafi því átt þann eina kost að leita til nefndarinnar með málið.

Sóknaraðili andmælir því að rekja megi mistök við kaupin til hennar enda þyki henni ljóst að mistökin hafi legið hjá varnaraðila.

Sóknaraðili telur það ekki skipta máli við úrlausn þessa máls að hún hafi óskað eftir handriði úr ryðfríu eða burstuðu stáli og sé það því ekki sömu gerðar og það handrið sem fyrir hafi verið í stigarýminu. Ágreiningur aðila varði lögum og útlit handriðsins en ekki lit eða efni þess.

Sóknaraðili mótmælir því að augljóst hafi átt að vera að um rör hafi verið að ræða þar sem tiltekið sé í tölvupósti varnaraðila að festing nái út í mitt rör. Varnaraðili nefni í tölvupóstsamskiptum aðila bæði „rör“ og „lista“ en í tölvupósti hans þann 16. júní segi: „*Sæl. Ég er búinn að smíða listann. eina sem þið þurfið að gera er að skrúfa festingarnar í listann og líma liðinn í rörin (límið fylgir með) og festa hann við vegginn. Þið getið sótt listann á stórhöfða 40.*“ Sóknaraðili telji að „listi“ vísi til flats hlutar en ekki hringlaga handriðs. Þá geti það verið að það „rör“ sem varnaraðili vísi til sé hluti af þeim festingum sem hafi átt að festa handriðið við vegginn. Sóknaraðili, sem almennur neytandi, geti ekki áttað sig á þessum mun þegar varnaraðili sjálfur vísi bæði til „lista“ og „rörs“ í sama tölvupóstinum. Eins geti varnaraðili ekki ætlast til þess að sóknaraðili sé svo vel að sér í handlistafestingum að hún myndi átta sig á því að aðeins tiltekna handlistafestingar séu ætlaðar aðeins fyrir rör.

Sóknaraðili vísar til þess að þrátt fyrir að eiginmaður hennar sé menntaður smiður varði það engu enda hafi það verið sóknaraðili sjálf sem hafi staðið fyrir kaupnum og átt í samskiptum við varnaraðila. Sóknaraðili mótmælir rökum varnaraðila um sérþekkingar varnaraðila hafi ekki notið við kaupin. Sóknaraðili byggir vissulega á sérþekkingu hans enda ekki á færi hvers sem er að smíða slíkt stálhandrið sem hér um ræði.

Sóknaraðili mótmælir því að hafa sagt í tölvupósti að útfærsla varnaraðila á handriðinu henti henni enda hafi hún ekki fengið afhentar neinar teikningar af handriðinu, þ.e. fyrir utan teikningar af handlistafestingum sem varnaraðili hafi sent henni. Þá hafi varnaraðili ekki lýst útliti handriðsins á nokkurn hátt í samskiptum aðila. Sóknaraðili hafi fyrst áttað sig á útliti handriðsins við afhendingu þess.

Sóknaraðili ítrekar að þær myndir sem sendar hafi verið varnaraðila hafi ekki aðeins verið af þeim vegg sem handriðið hafi átt að fara á heldur jafnframt því handriði sem fyrir hafi verið á heimili sóknaraðila.

Sóknaraðili mótmælir fullyrðingum varnaraðila um að hafa sett upp handriðið. Það liggja enn óhreyft í sömu umbúðum og ásigkomulagi og þegar sóknaraðili hafi tekið við því. Varnaraðili geti ekki byggt því á sóknaraðili hafi glatað rétti sínum til nýrrar afhendingar með vísan til c. lið 1. mgr. 51. gr. nkpl.

Sóknaraðili telur að þrátt fyrir það sem komi fram í tölvupósti hennar eftir afhendingu handriðsins þann 16. júní 2021 leysi það ekki varnaraðila sem seljanda í pöntunarsmíðum ekki undan skyldum hans samkvæmt 48. gr. nkpl. Þá telji sóknaraðila að hún hafi ekki afsalað rétti sínum samkvæmt lögum neytendakaup um úrræði neytenda þó hún hafi tiltekið í tölvupóstinum „*ekki hægt að skipta*“.

Sóknaraðili mótmælir fullyrðingum varnaraðila að hún sem neytandi hafi haft of miklar væntingar til handriðsins, sbr tilvísun varnaraðila til athugasemda við 15. gr. frumvarps sem varð að lögum nr. 48/2003. Telji sóknaraðili að varnaraðili hafi ekki sinnt lagaskyldu sinni um að leita leiðbeininga sóknaraðila um útlit hlutarsins hafi hann verið í vafa um það. Í tilvitnuðum texta frumvarpsins segi að mat á því hvort hlutur sé gallaður byggist á „t.d. samningi, verði hlutur eða upplýsingum sem gefnar voru við kaupin“. Sóknaraðili bendir á verð handriðsins vísi til þess að um hafi verið að ræða sérsmíði og því megi gera þær kröfur um handriðið eigi að vera að útliti eins og sóknaraðili vilji.

### 3.4. Athugasemdir varnaraðila

Varðandi umfjöllun sóknaraðila um „rör“ og „lista“ vilji varnaraðila skýra að þegar talað sé um lista sé átt við handlista, sem sé varan sem sóknaraðili hafi fengi afhent. Orðið „listi“ vísi á engan hátt til lögunar á handlistanum sem keyptur hafi verið. Orðið „handrið“ sé notað fyrir

fallvörn og orðið „handlisti“ sé hlutur sem fólk haldi sér og styðji sig við. Handlisti geti einnig verið á handriði. Í þessu máli hafi handlistinn átt að festa á vegginn. Varnaraðili telji að gera megi kröfu á sóknaraðila að hún lesi tölvupósta og skoði útlitsmyndir sem henni hafi verið sendar. Ekki sé unnt að gera þá kröfu að varnaraðili skuli efast um beiðni sóknaraðila enda hafi hún falast eftir kaupum á handlista. Sóknaraðili hafi á engum tímapunkti beið um ráð varnaraðila heldur hafi hún beið um handlista af tiltekinni lengd sem hafi átt að setja á ákveðinn vegg.

Varnaraðili telur að sóknaraðili hafi gefið sterklega til kynna að eiginmaður hennar hafi borið ábyrgð á mælingu fyrir handriðinu og myndi svo setja það upp eftir afhendingu. Að sögn sóknaraðili sé eiginmaður hennar húsasmiður. Þar af leiðandi ætti hann að þekkja alla þá þætti sem þurfi til að smíða hús frá grunni og í því felist handlistauppsetningar. Sóknaraðili geti því ekki firrað eiginmann sinn að allri aðkomu og ábyrgð á þessu stigi máls.

Varnaraðili telur 48. gr. nkpl. eigi ekki við í málinu. Varnaraðili hafi sent sóknaraðila myndir og teikningar sem hún síðan hafi samþykkt. Söluhlutur hafi því verið að öllu leyti eins og sóknaraðila hafi gefið samþykki sitt fyrir í tölvupósti.

Þá mótmælir varnaraðili fullyrðingu sóknaraðila um að hann hafi upplýst hana um í kjölfar afhendingar að „99%“ kaupenda vilji handrið kringlótt enda hafi sóknaraðila enga sönnun lagt fram um að þetta hafi verið sagt.

#### 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 keypti sérsníðað handrið af varnaraðila í byrjun júní 2021 fyrir 74.800 krónur. Sóknaraðili telur að handriðið hafi verið haldið galla og krefst þess að ný afhending fari fram en til vara að afsláttur verði veittur af kaupverði. Varnaraðili krefst þess aðallega að málinu verði vísað frá kærunefndinni en til vara að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

Samkvæmt a. lið 1. mgr. 14. gr. laga nr. 81/2019 geta viðurkenndir úrskurðaraðilar og kærunefnd vöru- og þjónustukaupa vísað málum frá þegar neytandi hefur ekki reynt að leysa málið beint með gagnaðila.

Fyrir liggur að aðilar máls áttu í nokkrum samskiptum vegna málsins vegna afhendingar á nýju handriði. Af þessum samskiptum má ráða að varnaraðili var reiðubúinn að smíða nýtt handrið fyrir sóknaraðila og veita henni 15% afslátt af verði hans sem og að endurgreiða sóknaraðila fyrir festingar og svokallaða beygju, ef umræddir hlutir væru órispaðir. Hljóðaði tilboð varnaraðila upp á 70.283 krónur, að teknu tilliti til afsláttarins. Með tölvupósti 25. júlí 2021 upplýsti sóknaraðila að hún teldi verðið á hinu nýja handriði of hátt og krafðist nýrrar afhendingar vegna galla.

Það er mat kærunefndar að sökum þeirrar skýru afstöðu varnaraðila í málinu að handriðið hafi ekki verið haldið galla, áhrifa þeirrar afstöðu á mögulegar sættir í málinu, svo og orðalags a. liðar 1. mgr. 14. gr. laga nr. 81/2019, að ekki er unnt fallist á frávísun málsins með vísan til þeirrar valkvæðu frávísunarástæðu sem felst í ákvæðinu.

Ákvæði laga nr. 48/2003 um neytendakaup gilda um þau viðskipti sem deilt er um í málinu. Ákvæði 15. og 16. gr. 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 2. mgr. 15. gr. segir m.a. að ef annað leiði ekki af samningi skuli söluhlutur:

- „a. henta í þeim tilgangi sem sambærilegir hlutir eru venjulega notaðir til;
- b. hafa þá eiginleika til að bera sem neytandinn mátti vænta við kaup á slíkum söluhlut að því er varðar endingu og annað;
- c. henta í ákveðnum tilgangi sem seljandinn vissi eða mátti vita um þegar kaup voru gerð, nema leiða megi af atvikum að neytandi hafi ekki byggt á sérþekkingu seljanda og mati hans eða hafi ekki haft sanngjarna ástæðu til þess; [...]“

Að mati kærunefndar bendir ekkert til þess að handriðið sé í ósamræmi við þær kröfur sem koma fram í a. og b. lið 2. mgr. 15. gr. laganna. Í c. lið 2. mgr. 15. gr. er að finna ákvæði sem á við í þeim tilvikum þegar seljandi veit við kaupin, eða má vita, um tilgang neytanda með kaupunum. Í athugasemdum með frumvarpi því er síðar varð að lögum nr. 48/2003 segir m.a. eftirfarandi: „*Fái seljandi hins vegar ekki þessa vitneskju fyrr en eftir að kaup gerðust, en áður en afhending átti sér stað, getur neytandinn ekki borið galla fyrir sig, jafnvel þótt hluturinn henti ekki í þeim tilgangi sem hann á að nota til.*“

Í málinu liggur fyrir að þann 7. júní 2021 sendi sóknaraðili varnaraðila tölvupóst og óskaði eftir tilboði hans í handrið á vegg úr ryðfríu eða burstuðu stáli. Tiltók sóknaraðili að handriðið skyldi vera 20 cm langt efst í stiga og svo þrjá metra niður stigann. Í framhaldinu áttu sér stað samskipti milli aðila varðandi ýmis atriði tengd mælingum á handriðinu og festingum þess. Af gögnum málsins verður ekki ráðið að sóknaraðili hafi upplýst varnaraðila um að handriðið ætti að vera eins að útliti og það handrið sem fyrir var á heimili hennar. Það gerði sóknaraðili fyrst eftir afhendingu á handriðinu. Verður því ekki fallist á með sóknaraðila að varnaraðili hafi vitað eða mátt vita um tilgang sóknaraðila við kaupin. Með sömu rökum er ekki fallist á að varnaraðili hafi vanrækt upplýsingaskyldu sína samkvæmt b. lið 1. mgr. 16. gr. nkpl., enda var ekkert sem benti til þess í málinu að sóknaraðili hefði sérstakar væntingar til útlits eða lögunar handriðsins, umfram það sem kom fram í samskiptum aðilanna.

Sóknaraðili byggir kröfu sína einnig á því að varnaraðili hafi brotið gegn 48. gr. nkpl., sem mælir fyrir um þau tilvik þar sem neytandi þarf að ákvarða einkenni eða lögun söluhlutar. Að mati kærunefndar á lagaákvæðið ekki við í máli þessu. Í athugasemdum með frumvarpi því er síðar varð að nkpl. segir m.a. eftirfarandi: „*Það er skilyrði samkvæmt greininni að neytandi hafi samningsbundnar skyldur til að ákveða nánari sérgreiningu hlutarins.*“ Ekkert bendir til þess í gögnum málsins að sóknaraðili hafi tekið á sig slíka samningsbundna skyldu gagnvart varnaraðila, og gaf sóknaraðili aldrei til kynna að handriðið ætti að vera sérpantað með tilliti til lögunar þess.

Með hliðsjón af gögnum máls og öllu framangreindu er það niðurstaða kærunefndarinnar að handriðið hafi ekki verið gallað í skilningi 15. og 16. gr. nkpl. Verður því að hafna kröfu sóknaraðila.

## V Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Víðir Smári Petersen  
formaður

---

Jón Rúnar Pálsson

---

Ívar Halldórsson