

### Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 7. júní 2013 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-2/2013:

#### I

##### Álitaefni og kröfugerð

Hinn 14. janúar sl. bað X, hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna galla sem hann telur vera á skóm, sem hann keypti í versluninni Y, hér eftir einnig nefnt seljandi. Álitsbeiðandi krefst þess m.a. að seljandi greiði sér skaðabætur.

#### II

##### Málsmeðferð kærunefndarinnar

Með bréfi, dags. 17. janúar sl., gaf kærunefndin seljanda kost á andsvörum og bárust þau hinn 31. janúar. Með bréfi, dags. 6. febrúar, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þær hinn 20. febrúar. Með bréfi, dags. 21. febrúar, var seljanda gefinn kostur á að koma að frekari andsvörum og bárust þau hinn 6. mars. Með bréfi, dags. 8. mars, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera frekari athugasemdir við andsvör seljanda og bárust þær hinn 22. mars. Engin frekari gögn bárust nefndinni.

#### III

##### Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni kemur fram að álitsbeiðandi keypti fótoltaskó af gerðinni Adidas Mundial Team TF af seljanda hinn 29. september 2011 fyrir kr. 17.890. Hinn 1. október, nokkrum dögum eftir kaupin, fór álitsbeiðandi aftur í verslun seljanda með skóna til þess að skila skónum, þar sem í ljós hafði komið að annar skórin var gallaður. Segir álitsbeiðandi að ekki sé ágreiningur uppi um hvort skórnir hafi verið haldnir galla. Kveðst álitsbeiðandi hafa búist við því að fá afhenta nýja skó, en vaktstjóri í versluninni hafi hins vegar þess í stað boðið sér að gert yrði við skóna. Þetta þótti álitsbeiðanda undarlegt og krafðist þess að fá nýja skó, en ef það væri ekki hægt fór hann fram á að fá endurgreitt. Vaktstjórinn tjáði álitsbeiðanda þá að ekki væru til samskonar skór í sömu stærð og samkvæmt lögum eigi seljandi rétt á að láta gera við skóna þrisvar sinnum og að álitsbeiðandi eigi ekki rétt skv. lögum til að fá skóna endurgreidda. Kveðst álitsbeiðandi þá hafa spurt vaktstjórann hvort kaupandi gallaðrar vöru ætti þá ekki rétt á því að fá útgjöld sín, við að sendast fram og til baka um hálfan bæinn, bætt. Því hafi vaktstjórinn neitað.

Hinn 8. október hafði álitsbeiðandi samband við verslun seljanda og var þá tjáð að skórnir yrðu komnir úr viðgerð seinna þann sama dag. Fór álitsbeiðandi þá í verslun seljanda, en skórnir voru þá ekki komnir úr viðgerð. Kveðst álitsbeiðandi á þessu stigi hafa bent seljanda á að skv. 3. mgr. 33. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup, ætti álitsbeiðandi rétt á að seljandi legði sér til sambærilega skó á meðan að gert væri við hina skóna. Þessu hafi áður nefndur vaktstjóri hins vegar hafnað. Hinn 11. október kom álitsbeiðandi aftur í verslun seljanda og voru skórnir þá komnir úr viðgerð. Skoðaði álitsbeiðandi skóna og sá að sá skór sem hafði verið haldinn galla var, þrátt fyrir viðgerðina, ekki jafn góður og ógallaði skórin. Greinileg límsletta hafi sést á botni skósins auk þess sem botninn hafi ekki verið fastur við undirlagið undir ilinni. Þá hafi verið hægt að lyfta botninum upp og fara með puttann undir, sem ekki var hægt á ógallaða skónum. Kveðst álitsbeiðandi því ekki hafa sætt sig við að fá skóna afhenta í þessu ástandi og því beðið um að framkvæmd yrði fullnægjandi viðgerð á

gallaða skónum. Annaðhvort 15. eða 17. október haf vaktstjóri seljanda hringt í álitsbeiðanda og tjáði honum að skósmiður sá er hefði gert við skóinn teldi ekkert að honum. Kveðst álitsbeiðandi engu að síður hafa hafnað því að taka við skónum og borga fyrir þá fullt verð og hafi seljandi þá boðið honum nýja skó, sem kæmu með sendingu hinn 19. október, en álitsbeiðandi féllst á það, en spurði seljanda hvort hann ætlaði ekki að lána sér aðra skó fram að nýrri afhendingu, en því hafi seljandi hafnað á þeim forsendum að ekkert væri að þeim skóm sem álitsbeiðandi hafði ekki viljað taka við. Bendir álitsbeiðandi á að seljandi hafi tekið það fram að viðgerðu skórnir yrðu seldir í verslun seljanda með afslætti, sem álitsbeiðanda fannst benda til þess að seljandi teldi skóna ekki í fullkomnu lagi.

Hinn 22. október mætti álitsbeiðandi aftur í verslun seljanda til að sækja nýtt skópar. Að fenginni reynslu skoðaði álitsbeiðandi skóna gaumgæfilega og tók þá eftir því að þeir voru í rangri stærð og neitaði því að taka við þeim. Þá bauð seljandi aftur skóna sem hafði verið gert við, en álitsbeiðandi neitaði einnig að taka við þeim og fór fram á að fá endurgreitt. Eftir mikið þóf féllst seljandi loks á að endurgreiða álitsbeiðanda skóna.

Álitsbeiðandi tekur fram að allt umstangið í kringum skóna hafi leitt til þess að hann þurfti að aka 92 km á tímabilinu 1. október til 22. október. Vegna þess verulega óhagræðis sem álitsbeiðandi telur sig hafa orðið fyrir hafi hann sent seljanda tvo reikninga fyrir útgjöldum sem tengdust þessum ferðum og þrjá aðra reikninga vegna tjóns sem varð vegna útgjalda sem ekki nýttust vegna skóleysis, þ.e. vegna þess sem álitsbeiðandi greiddi fyrir fótbotlatíma á tímabilinu sem nýttust honum ekki. Gerir álitsbeiðandi því þá kröfu að seljandi greiði sér kr. 10.810 vegna framangreindra útgjalda, en seljandi hefur hafnað að greiða þá fjárhæð.

Meðfylgjandi álitsbeiðni er kvittun fyrir kaupum á skóm, fimm handskrifaðir reikningar og nánari skriflegar útskýringar á hverjum og einum reikningi.

#### IV

#### Andsvör seljanda

Í andsvörum, rituðum af lögmanni seljanda, er kröfum álitsbeiðanda alfarið hafnað. Þá er staðhæfingum álitsbeiðanda um málsatvik ennfremur hafnað sem röngum og ósönnuðum. Rakið er að hinn 1. október 2012 hafi álitsbeiðandi keypt skó af gerðinni Adidas Mundial Team TF af seljanda fyrir kr. 17.890. Um sé að ræða vöru frá einum þekktasta og áreiðanlegasta íþróttavöruframleiðanda heims. Álitsbeiðandi hafi talið vöruna gallaða og framvísað henni til seljanda. Seljandi hafi framvísað vörunni til skósmiðs sem taldi að fódursólar væru lausir. Skósmiðurinn hafi gert við skóna og að viðgerð lokinni voru skórnir afhentir álitsbeiðanda.

Seljandi hafnar því sem röngu og ósönnuðu að skórnir hafi verið haldnir galla eftir umrædda yfirferð skósmiðs og vísar því til stuðnings til yfirlýsingar frá skósmiðnum sem fylgdi andsvörum seljanda. Er því þannig mótmælt að „greinileg límsletta“ hafi sést á botni skósins eftir viðgerðina, skórninn hafi ekki verið „alveg fastur við undirlagið undir ilinni“, og að hægt hafi verið að „lyfta botninum upp og fara með puttann undir“, eins og segir á álitsbeiðni. Þessi atriði séu röng og ósönnuð og hafi álitsbeiðandi engum gögnum framvísað um þessi atriði. Þá hafi skósmiður staðfest að ekkert hafi verið óvenjulegt við viðgerðina á skónum.

Tekið er fram að viðskiptaleg sjónarmið hafi ráðið því að seljandi ákvað að endurgreiða álitsbeiðanda skóna og að það hafi verið umfram lagaskyldu seljanda. Er öllum kröfum álitsbeiðanda hafnað þar sem engin lagastoð sé fyrir þeim, hvorki á grundvelli laga nr. 48/2003 um neytendakaup né á öðrum lagagrundvelli. Loks er því haldið fram að hinar fjölmörgu ferðir sem álitsbeiðandi virðist hafa farið vegna málsins hafi verið þarf- og tilhæfulausar og eins er kílómetrafjölda andmælt sem ósönnuðum og að hvað sem öðru líði geti seljandi ekki borið ábyrgð á umræddum ferðum álitsbeiðanda.

Meðfylgjandi álitsbeiðni er yfirlýsing frá nafngreindum skósmiði, dags. 30. janúar 2013, en þar kemur fram að ekkert hafi reynst óvenjulegt við viðgerð á þeim skóm sem deilt er um í málinu.

## V

### **Athugasemdir álitsbeiðanda við andsvör seljanda**

Í athugasemdum álitsbeiðanda vísar álitsbeiðandi til tveggja ljósmynda sem fylgja athugasemdunum, þar sem glögglega megi sjá límslettu á umræddum skóm og hvernig hægt sé að fletta fódursóla upp með einum putta. Þá er bent á, líkt og kom fram í álitsbeiðni, að skósmiður hefði sagt að ekki væri hægt að líma skóna betur.

Álitsbeiðandi kveðst, þrátt fyrir viðgerð á skónum, hafa neitað að taka við þeim þar sem þeir hefðu auðsæilega ekki jafn góðir og nýir skór. Þá hafnar álitsbeiðandi því að endurgreiðsla seljanda á skónum, þremur vikum og 92 km eftir að skónum var upphaflega skilað, hafi verið langt umfram lagaskyldu. Þá bendir álitsbeiðandi á að umræddir 92 km hafi einungis verið eknir í þeim tilgangi að gefa seljanda kost á að bæta úr galla á skónum. Álitsbeiðandi hafi farið fjórar ferðir frá heimili sínu í verslun seljanda og aftur til baka vegna þessa og í hverri ferð hafi, skv. korti já.is, verið eknir um 22 km.

## VI

### **Frekari andsvör seljanda**

Í frekari andsvörum, rituðum af lögmanni seljanda, er vísað til þess sem þegar hafi komið fram í andsvörum seljanda. Þá er því mótmælt að ljósmyndir þær er fylgdu athugasemdum álitsbeiðanda við andsvör seljanda færi sönnur á staðhæfingar álitsbeiðanda. Þvert á móti sjáist engin „límsletta“, svo sem haldið sé fram, og ennfremur sé ekkert óeðlilegt við það að unnt sé að fletta fódursóla lítilliga upp. Myndirnar staðfesti miklu fremur en hitt að ekkert, sem hönd sé á festandi, hafi verið að skónum eftir viðgerð. Er ítrekað að engin lagastoð sé fyrir kröfum álitsbeiðanda.

## VII

### **Frekari athugasemdir álitsbeiðanda**

Í frekari athugasemdum álitsbeiðanda er því mótmælt að alvanalegt sé að unnt sé að fletta upp fódursólum í þeirri skógerð sem um er deilt, þó slíkt geti átt við um aðrar tegundir af skóm. Tekur álitsbeiðandi dæmi um kaup á bifreið með beyglu. Ef seljandi bifreiðarinnar heldur því fram að algengt sé að bifreiðar séu beyglaðar og slíkt hafi ekki áhrif á akstursgetu bifreiðarinnar auk þess sem sumar bifreiðar séu hannaðar með slíkri beyglu, þá þætti slíkt vart ásættanlegt. Þá leggur álitsbeiðandi þunga áherslu á að sér verði greitt fyrir þær tvær ferðir sem farnar voru hinn 8. október og 11. október í það minnsta.

## VIII

### **Niðurstaða kæruneftdarinnar**

Kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og seljanda falli undir valdsvið nefndarinnar, sbr. lög nr. 87/2006 um breytingu á lögum um lausafjárkaup, lögum um þjónustukaup og lögum um neytendakaup og 1. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 766/2006 um kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa. Ágreiningur aðila fellur undir nr. 48/2003 um neytendakaup.

Sem fyrr segir keypti álitsbeiðandi skó af seljanda hinn 29. september 2012 fyrir kr. 17.890. Voru skórnir af gerðinni Adidas Mundial Team TF. Fljótlega eftir kaupin varð álitsbeiðandi þess var að annar skórinn var að hans mati haldinn galla og skilaði hann skónum hinn 1. október s.á. Ekki virðist deilt um það í málinu að umræddur skór hafi á

Þessum tímapunkti verið haldinn galla í skilningi 16. gr. sbr. 15. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup.

Í 26. gr. laga nr. 48/2003 segir að reynist söluhlutur gallaður og galinn hvorki sök kaupanda né stafi af aðstæðum sem hann varða getur neytandi samkvæmt ákvæðum 29. – 33. gr. laganna krafist úrbóta, nýrrar afhendingar, afsláttar, riftunar og skaðabóta ásamt því að halda eftir greiðslu kaupverðs samkvæmt ákvæðum 28. gr.

Álitsbeiðandi mun, þegar hann kom með skóna í verslun seljanda hinn 1. október sl, hafa farið fram á nýja afhendingu skv. 1. mgr. 29. gr. laganna eða endurgreiðslu, þ.e. riftun skv. 32. gr sömu laga. Þessu hafnaði seljandi, m.a. með vísan til þess að ekki væru til aðrir skór af sömu gerð og stærð og að seljandi ætti rétt til þess að láta framkvæma úrbætur á skónum á eigin kostnað allt að þrisvar sinnum áður en skylt væri að afhenda nýja skó.

Í 29. gr. og 30. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup er sem fyrr segir fjallað um úrbætur og nýja afhendingu. Þar segir í 1. mgr. 29. gr. að neytandi geti valið á milli þess að krefja seljanda um úrbætur galla á eigin reikning eða krefjast nýrrar afhendingar af seljanda. Samkvæmt ákvæðinu nýtur neytandi rýmri réttinda en **kaupandi** samkvæmt lögum um lausafjárkaup að því leyti að neytandi á einfaldlega val á milli þessara tveggja úrræða svo fremi sem söluhluturinn er gallaður og gallinn er ekki rakinn til sakar neytanda. Var því seljanda skylt að verða við kröfu álitsbeiðanda um nýja afhendingu. Það gat seljandi hins vegar ekki, þar sem hann átti ekki til aðra samskonar skó, reiðubúna til afhendingar.

Eins og áður sagði lét seljandi því framkvæma viðgerð á umræddum skóm hjá skósmiði og virðist sú viðgerð hafa tekið rúma viku, en skórnir munu ekki hafa verið tilbúnir til afhendingar síðla dags hinn 8. október þegar álitsbeiðandi kveðst hafa reynt að sækja skóna. Hins vegar voru skórnir í verslun seljanda hinn 11. október þegar álitsbeiðandi segist hafa gert sér aðra ferð í verslunina til að sækja skóna. Á þeim tímapunkti urðu álitsbeiðandi og seljandi ósammála um það hvort viðgerð hefði tekist á skónum, hvort seljanda væri skylt að láta álitsbeiðanda í té aðra skó á meðan endurbæturnar færu fram og hvort seljanda bæri að bæta álitsbeiðanda útgjöld sín í tengslum við úrbæturnar. Í 1. mgr. 30. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup segir:

„Úrbætur og ný afhending skulu fara fram án kostnaðar og verulegs óhagræðis fyrir neytanda, innan hæfilegs tíma og þannig að neytandinn fái bætt útgjöld sín úr hendi seljanda.“

Í ákvæðinu er að finna grundvallarreglur um þær kröfur sem gerðar eru til seljanda við úrbætur og nýja afhendingu. Þar er í fyrsta lagi kveðið á um að úrbætur og ný afhending skuli fara fram án kostnaðar fyrir neytanda. Undir þetta getur fallið hvers konar kostnaður sem rekja má til úrbóta eða nýrrar afhendingar. Ákvæðið kemur ekki í veg fyrir að neytandi geti orðið að leggja út fyrir einhverjum kostnaði, en seljandi verður að endurgreiða slíkan kostnað.

Þá er kveðið á um það í 1. mgr. 30. gr. að úrbætur eða ný afhending megi ekki hafa í för með sér verulegt óhagræði fyrir neytanda. Við mat á slíku verður m.a. að taka tillit til eðlis söluhlutar og tilgangs neytanda með kaupunum á hlutum. Þannig getur seljandi ekki að eigin frumkvæði krafist þess að hann bæti galla á söluhlut ef neytandi getur ekki verið án hlutarins á meðan hann bíður eftir að gert sé við hlutinn og ekki er hægt að útvega sambærilegan hlut í staðinn á meðan söluhlutur er í viðgerð. Eins getur talist til verulegs óhagræðis ef úrbætur eða ný afhending taka svo langan tíma að það má líkja því við afhendingardrátt af hálfu seljanda sem réttlætir riftun.

Í ákvæðinu er einnig kveðið á um það að úrbætur eða ný afhending skuli fara fram innan hæfilegs tíma. Við mat á því hvað telst hæfilegur tími hefur það áhrif hvort neytandinn fær sambærilegan söluhlut á meðan hann bíður eftir lagfæringum eða nýjum söluhlut.

Loks er kveðið á um það, að úrbætur eða ný afhending skuli fara fram þannig að neytandi fái bætt útgjöld sín hjá seljanda.

Með vísan til þess sem að framan er rakið, er það álit kærunefndarinnar, að seljanda hefði, þegar álitsbeiðandi kom í verslun hans 1. október, verið skylt að afhenda álitsbeiðanda nýja skó af sömu gerð og stærð og álitsbeiðandi hafði keypt. Það gat seljandi ekki gert að svo stöddu, þar sem engir slíkir skór voru til. Sé það rétt, sem fram kemur í álitsbeiðni, að seljandi hafi haldið því fram að hann ætti í öllum tilvikum rétt skv. neytendakaupalögum til þess að framkvæma úrbætur, þrátt fyrir að neytandi færi fram á að fá nýja afhendingu, þá er sá skilningur seljanda rangur og í hróplegri mótsögn við ákvæði laga nr. 48/2003 um neytendakaup.

Ljóst er að viðgerð á umræddum skóm tók í það skemmsta viku og leiddi sú viðgerð ekki til niðurstöðu sem álitsbeiðandi sætti sig við, án þess að kærunefndin taki afstöðu til þess hvort skórnir gátu talist, að viðgerð lokinni, ógallaðir eða ekki. Kærunefndin vill hins vegar benda á að útlitsgalli á nýjum smáhlutum, svo sem eins og skóm, getur vel talist til verulegs galla á slíkum vörum, þrátt fyrir að það varan sé í sjálfu sér vel nothæf til þess brúks sem henni er ætlað.

Gera má ráð fyrir að þúsundir, ef ekki tugir þúsunda skópara séu seld árlega hér á landi. Mörg þessara skópara, svo sem skór sem ætlaðir eru til íþróttaiðkunar, hafa tímabundinn líftíma og eru oft ætluð til notkunar strax eftir kaup. Skór sem slíkir eru oftlega til í töluverðu magni hjá seljendum og mega neytendur almennt búast við því að í þeim tilvikum sem í ljós kemur að slíkir skór eru gallaðir áður en neytandinn notar skóna, sé auðsótt fyrir neytanda að fá nýja ógallaða skó afhenda krefjist þeir þess. Þegar svo reynist ekki vera, geta neytendur almennt krafist afsláttar á skónum, eða riftunar, séu þeir haldnir verulegum galla. Kjósi seljandi þess í stað að framkvæma úrbætur á skónum, er það mat kærunefndarinnar að þær úrbætur þurfi að framkvæma á verulega stuttum tíma svo ekki sé um að ræða afhendingardrátt af hálfu seljanda í skilningi V. kafla laganna, auk þess sem neytandi skuli vera laus undan öllum kostnaði sem af slíkum úrbætum leiði. Úrbætur seljanda tóku sem fyrr segir rúma viku. Að mati kærunefndarinnar er, eins og málum er hér háttáð, því um að ræða afhendingardrátt seljanda sem jafnframt felur í sér verulega vanefnd hans í skilningi 23. gr. laganna. Hefði álitsbeiðanda því verið heimilt að rifta kaupnum þegar viðgerð á þeim dróst, en eins og fram er komið hefur seljandi endurgreitt álitsbeiðanda umrædda skó. Álitsbeiðandi hefur gert kröfur um að seljandi greiði sér bætur, að fjárhæð kr. 10.810, vegna þeirra útgjalda vegna aksturs sem hann hefur orðið fyrir vegna vanefnda seljanda. Að mati kærunefndarinnar verður ekki fallist á bótakröfu álitsbeiðanda að öllu leyti, enda hafi einhver af þeim kostnaði sem álitsbeiðandi tiltekur verið eðlilegur hluti af almennri tillitsskyldu hans í samningssambandi við seljanda. Verður kærunefndin því að meta bætur að álitum og eru þær taldar hæfilegar kr. 5.000.

**IX**

**Álitsorð**

Seljanda, Y, greiði álitsbeiðanda X, kr. 5.000.

---

Pétur Örn Sverrisson  
formaður

---

Jón Rúnar Pálsson

---

Hildigunnur Hafsteinsdóttir