

## **Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa**

Hinn 12. október 2017 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-37/2017.

### **I**

#### **Álitaefni og kröfugerð**

Hinn 14. maí 2017 bað X, hér eftir álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á sófa af Y, hér eftir nefndur seljandi. Álitsbeiðandi segir sófann gallaðan og krefst nýrrar afhendingar.

### **II**

#### **Málsmeðferð kærunefndarinnar**

Með bréfi, dags. 16. maí 2017, var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og var tveggja vikna frestur veittur til að skila þeim. Andsvör seljanda bárust nefndinni 31. maí 2017. Hinn 9. júní 2017 voru andsvörin send til álitsbeiðanda og honum bent á heimild til að hafa uppi athugasemdir vegna andvaranna. Álitsbeiðandi nýtti sér þá heimild og bárust athugasemdir við andsvörin þann 29. júní 2017. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir. Með bréfi, dags. 22. september 2017, var aðilum tilkynnt að kærunefndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

### **III**

#### **Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda**

Álitsbeiðandi festi kaup á Macchiato hornsófa af seljanda þann 17. febrúar 2016 fyrir 700.000 krónur. Fullt verð fyrir sófann var 917.200 krónur en sófinn hafði verið sýningareintak í verslun seljanda áður en álitsbeiðandi festi kaup á honum og var hann því seldur á afslætti. Að sögn álitsbeiðanda „sá ekkert á honum við kaupin“ heldur aðeins þegar farið var að nota sófann. Um mánuði eftir kaupin segir álitsbeiðandi að farið hafi að sjást „mjög á áklæði. Áklæði hnökrar og er sófinn ljótur að sjá“. Í kjölfarið hafði álitsbeiðandi samband við seljanda þann 8. apríl 2016 og greindi seljanda frá hnökrum á áklæðinu. Óskaði álitsbeiðandi eftir því að fá nýtt áklæði á sófann en seljandi sagði það ekki möguleika þar sem sófinn var notað sýningareintak og seldur á afslætti. Hefur seljandi boðið álitsbeiðanda að sófinn verði sendur erlendis og nýtt áklæði sett á hann á kostnað álitsbeiðanda. Álitsbeiðandi hefur hafnað því.

Í mars 2017 fór álitsbeiðandi í verslun seljanda og ræddi við starfsmann um málið. Þann 30. mars barst lokasvar frá starfsmanni verslunarinnar vegna málsins þar sem fram kemur að sófinn hafi verið sýningargripur erlendis áður en hann kom til Íslands og hafi verið í verslun seljanda frá árinu 2014. Því sé sófinn ekki á ábyrgð seljanda. Kveðst álitsbeiðandi ekki hafa vitað að sófinn hafi verið sýningargripur erlendis eða að hann hafi verið svo lengi í versluninni.

Álitsbeiðandi segir sófann vera langdýrasta húsgagn sem hann hefur fest kaup á og hann hafi nú ónýta vöru í höndunum. Krefst álitsbeiðandi þess fyrir kærunefndinni að fá nýjan sófa afhentan í stað þess sem hann festi kaup á.

### **IV**

## Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda kemur fram að eiginkona álitsbeiðanda hafi haft samband með tölvupósti þann 17. febrúar 2016 með beiðni um að fá að kaupa sófann sem var sýningareintak í versluninni. Síðar hafi eigandi seljanda rætt við hana í síma þann 18. febrúar áður en greitt var fyrir sófann. Nánar segir um það í andsvörum seljanda:

*„Í símtalinu útskýri að um sýningarvöru sé að ræða sem hafi verið í versluninni frá opnun (desember 2014) og að við getum ekki ábyrgst sófann og ekki sé hægt að skila vörunni. [Eiginkona álitsbeiðanda] sagðist hafa séð sófann með eigin augum og spurði um mitt mat á honum og mitt mat á þeim tíma var að sófinn væri fínn en vissulega væri hægt að sjá að hann hefði verið notaður enda nokkuð um liðið og að hann hafi verið sýningareintak erlendis áður en hann kom til okkar. Þá höfðum við haldið þó nokkra atburði í versluninni þar sem margt var um manninn og sófinn mikið notaður. Að endingu samþykkti [hún] það að hérna væri um sýningarvöru að ræða með riflegum afslætti og hún myndi kaupa sófann á þeim forsendum og án skilaréttar. Þetta hefur verið venjan á útsölum á sýningareintökum hjá okkur og er algengt fyrirkomulag. Þar á eftir fór fram greiðsla þar sem ég fékk þriggja stafa töluna aftan af kortinu og fékk þar að auki heimilisfang til að senda sófann.“*

Seljandi segir að eftir samskipti við Y, í Þýskalandi hafi verið ljóst að sófinn væri ekki í ábyrgð þar sem um sýningarvöru væri að ræða. Þá sé ekki hægt að fá annað áklæði utan um sófann en hægt sé að bólstra sófann að nýju. Seljandi benti álitsbeiðanda þó á að festa kaup á fínu hnífsblaði sem fánlegt væri hjá efnalaugum til að fjarlægja hnökra á áklæði sófans. Seljandi kveðst einnig hafa boðist til að endurbólstra sófann á kostnaðarverði og álitsbeiðanda bæri að greiða sendingarkostnað.

Seljandi bendir á að sambærilegur sófi kosti 1.119.600 krónur í dag en þó ekki með sömu efnum. Nánar segir í andsvörum seljanda:

*„Þessi sófi var seldur á 700.000 kr og sendingarkostnaður upp á cirka 50.000 kr felldur niður. Afslátturinn er því yfir 40%.Við teljum liggja fyrir á grundvelli ofangreinds að sófinn var seldur í því ástandi sem hann var á þeim tíma. Við upplýstum um þá staðreynd að um væri að ræða sýningareintak sem hefði þurft að þola nokkurt álag, og gáfum í ofanálag riflegan afslátt. Við það má bæta að við höfum verið boðin og búin til að koma til móts við kaupanda eftir að hún hafði samband við okkur.“*

Seljandi segir að lokum að hann vilji að álitsbeiðandi gangi sáttur frá borði og býður álitsbeiðanda því sambærilegan sófa á kostnaðarverði.

## V

### Athugasemdir álitsbeiðanda við andsvör seljanda

Í athugasemdum sínum við andsvör seljanda tekur álitsbeiðandi fram að fullt verð á sófanum hafi verið 917.200 krónur á kaupdegi og keypti álitsbeiðandi sófann á 700.000 krónur. Sófinn hafi því ekki verið seldur á 40% afslætti heldur 23,7% afslætti. Síðar hafi seljandi fellt niður sendingargjald vegna flutninga á sófanum til álitsbeiðanda. Segir álitsbeiðandi að 23,7% afsláttur bendi til þess að varan hafi frekar átt að vera í góðu ásigkomulagi en ef afslátturinn væri kominn yfir 40%.

Þá kveðst álitsbeiðandi hafa vitað að sófinn var í versluninni fyrir sölu en það sé rangt að seljandi hafi upplýst um að sófinn hafi verið sýningarsófi erlendis. Álitsbeiðandi segist einnig hafa vitað að ef rýnt væri í sófann mætti mögulega sjá að hann væri ekki nýtekinn úr

plastinu. Sófinn hafi þó litið vel út þegar hann var afhentur en nánast strax hafi farið að láta sjá á efninu. Telur álitsbeiðandi því að efnið hafi verið gallað eða sófinn of mikið notaður fyrir kaupin, en segir líklegra að um galla sé að ræða enda sé hætt að selja það efni sem er utan um umþrættan sófa.

Álitsbeiðandi segir framkomin tilboð frá seljanda ekki nægilega gott. Ef greitt yrði fyrir nýjan sófa eða bólstrun erlendis telur álitsbeiðandi að heildarkostnaður vegna sófans sé orðinn of hár og meira en nýr sófi hefði kostað í upphafi.

## VI

### Niðurstaða kærunevndarinnar

Kærunevnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og seljanda falli undir valdsvið nefndarinnar, sbr. III. kafla laga 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 kærunevnd lausafjár- og þjónustukaupa. Viðskipti aðila falla undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup.

Líkt og að framan greinir krefst álitsbeiðandi þess að seljandi afhendi sér nýjan sófa í stað þess sem keyptur var þann 17. febrúar 2016. Telur álitsbeiðandi að áklæði sófans hafi verið haldið galla þar sem efnið fór að hnökra mikið stuttu eftir kaupin. Sófinn hafði verið notaður í verslun seljanda sem sýningareintak og lá það fyrir þegar kaupin fóru fram. Kaupverð sófans var 700.000 krónur með afslætti, en fullt verð var 917.200 krónur.

Um galla er fjallað í 15. og 16. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup (nkpl.). Ákvæði 16. gr. er svohljóðandi

*„16. gr. Gallar.*

*Söluhlutur telst vera gallaður ef:*

*a. hann er ekki í samræmi við þær kröfur sem fram koma í 15. gr.;*

*b. seljandi hefur við kaupin vanrækt að gefa upplýsingar um atriði varðandi hlutinn eða not hans sem seljandi hlaut að þekkja til og neytandi mátti ætla að hann fengi upplýsingar um, enda megi ætla að vanrækslan hafi haft áhrif á kaupin;*

*c. hann svarar ekki til þeirra upplýsinga sem seljandi hefur við markaðssetningu eða á annan hátt gefið um hlutinn, eiginleika hans eða notkun nema seljandi sýni fram á að réttar upplýsingar hafi verið gefnar neytanda við kaupin eða að upplýsingarnar hafi ekki haft áhrif á kaupin;*

*d. nauðsynlegar upplýsingar um uppsetningu, samsetningu, notkun, umönnun og geymslu fylgja ekki söluhlut.*

*Regla c-liðar 1. mgr. gildir með sama hætti þegar söluhlutur svarar ekki til þeirra upplýsinga sem annar en seljandi hefur gefið á umbúðum hlutarins, í auglýsingum eða við aðra markaðssetningu á vegum seljanda eða fyrri söluaðila.*

*Neytandi getur ekki borið neitt það fyrir sig sem galla sem hann vissi eða mátti vita um þegar kaupin voru gerð.*

*[...]“*

Kærunevnd lausafjár- og þjónustukaupa telur álitsbeiðanda ekki hafa náð að sýna fram á að seljandi hafi vanrækt að gefa upplýsingar um sófann, m.a. varðandi sýningu sófans erlendis, sbr. b-liður 16. gr. nkpl., og að slíkur skortur á upplýsingum hafi haft áhrif á að kaupin áttu sér stað. Af tölvupóstsamskiptum liggur fyrir að seljandi sagði lítið sem ekkert sjást á sófanum fyrir kaupin en að sófinn hafi verið sýningareintak frá því að verslunin opnaði. Þá hefur álitsbeiðandi sagt að sófinn hafi litið vel út við afhendingu. Verður því ekki litið svo á að seljandi hafi vanrækt að gefa upplýsingar sem hann hafi búið yfir og er sófinn því ekki haldinn galla á þeim grundvelli. Þá telur nefndin ekki unnt að líta svo á að sófinn svari ekki til

upplýsinga sem seljandi hafi gefið um hann samkvæmt c-lið 16. gr. nkpl. enda hefur álitsbeiðandi staðfest að sófinn leit vel út við afhendingu.

Í 1. mgr. 15. gr. nkpl. segir að söluhlutur skuli fullnægja þeim kröfum sem leiðir af samningi hvað varðar tegund, magn, gæði, aðra eiginleika og innpökkun. Þá segir í 2. mgr. 15. gr. m.a. að söluhlutur skuli henta í þeim tilgangi sem sambærilegir hlutir eru venjulega notaðir til, sbr. a-liður ákvæðisins, og 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, sbr. b-liður. Telst söluhlutur haldinn galla samkvæmt a-lið 1. mgr. 16. gr. nkpl. ef kröfur 15. gr. eru ekki uppfylltar. Þó telst söluhlutur ekki gallaður nema gallinn sé „hvorki sök neytanda né stafar af aðstæðum sem hann varða“ líkt og fram kemur í 1. mgr. 26. gr. laganna.

Sófinn sem um ræðir var keyptur á afslætti fyrir 700.000 krónur og má því ætla að hönnun og smíði hans hafi verið sérstaklega vönduð. Þá má einnig gera þær kröfur að sófi sem seldur er á slíku verði eigi að endast lengur en tvö ár án þess að áklæði sófans fari að hnökra. Fyrir liggur að sófinn var notaður fyrir kaupin og var efni hans farið að hnökra að einhverju leyti, en þó ekki jafn mikið og eftir að álitsbeiðandi hóf að nota sófann. Af frásögn álitsbeiðanda og myndum af sófanum að dæma verður því að telja að hann hafi verið haldinn galla í skilningi 16. gr., sbr. b-liðar 2. mgr. 15. gr. nkpl. við kaupin. Þá er ekkert sem bendir til þess að sá galli sé sök álitsbeiðanda.

Álitsbeiðandi hefur krafist þess að seljandi afhendi sér sambærilegan sófa sér að kostnaðarlausu, sbr. 29. og 30. gr. nkpl. um úrbætur og nýja afhendingu. Neytandi getur þó ekki gert slíkar kröfur ef það hefur í för með sér ósanngjarnan kostnað fyrir seljanda. Við mat á því hvort kostnaður sé ósanngjarn ber að leggja áherslu á verðmæti ógallaðs söluhlutar, þýðingu gallans og hvort hægt sé að beita öðrum úrræðum án verulegs óhagræðis fyrir neytandann, sbr. 2. mgr. 29. gr. nkpl. Þá skulu úrbætur og ný afhending fara fram án kostnaðar og verulegs óhagræðis fyrir neytanda samkvæmt 1. mgr. 30. gr. nkpl. Þegar litið er til framangreindra ákvæða er ekki unnt að fallast á kröfu álitsbeiðanda um nýja afhendingu álitsbeiðanda að kostnaðarlausu. Álitsbeiðandi festi kaup á sófa sem hann vissi að hafi verið notaður sem sýningareintak frá opnun verslunarinnar og mátti einnig vita að efni sófans væri farið að hnökra að einhverju marki eftir að hafa skoðað hann í versluninni. Hins vegar ber einnig að líta til kaupverðs sófans og þeirrar kröfu sem gera má til endingar slíkrar vöru.

Í ljósi allra atvika álítur kærunefndin að seljanda beri að bjóða álitsbeiðanda nýjan sófa á kostnaðarverði auk 20% afsláttar af kaupverði.

## VII

### Álitsorð

Seljandi, Y, bjóði álitsbeiðanda, X, nýjan sófa á kostnaðarverði. Álitsbeiðanda ber að greiða 80% af kostnaðarverði sófans en seljandi ber 20% af kostnaðinum.

---

Áslaug Árnadóttir  
formaður

---

Jón Rúnar Pálsson

---

Hrannar Már Gunnarsson