

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

Hinn 16. ágúst 2017 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-97/2016.

### **I**

#### **Álitaefni og kröfugerð**

Þann 2. nóvember 2016 bað X, hér eftir álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna ágreinings um brúðarkjól sem hún keypti af Y, hér eftir seljandi. Álitsbeiðandi telur kjólinn gallaðann og krefst endurgreiðslu á kaupverðinu.

### **II**

#### **Málsmeðferð kærunefndarinnar**

Með bréfi, dags. 16. nóvember 2016, var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og veittur tveggja vikna frestur til að skila þeim. Seljandi óskaði eftir fresti til að skila andsvörum sem samþykktur var til 15. desember 2016. Andsvör seljanda bárust þann dag. Hinn 22. desember 2016 voru álitsbeiðanda send andsvörin til upplýsinga og bent á heimild til að hafa uppi athugasemdir vegna þeirra. Álitsbeiðandi nýtti sér þá heimild og bárust athugasemdirnar þann 18. janúar 2017. Seljandi fékk athugasemdir álitsbeiðanda sendar til upplýsinga þann 25. janúar 2017 og var einnig gefinn kostur á að koma sínum athugasemdum á framfæri við nefndina ef einhverjar væru. Seljandi óskaði eftir fresti til að skila athugasemdum sínum sem samþykktur var til 15. febrúar 2017. Athugasemdir seljanda bárust þann dag. Álitsbeiðandi fékk athugasemdir seljanda sendar þann 20. febrúar 2017 og var bent á heimild til að hafa uppi enn frekari athugasemdir. Álitsbeiðandi óskaði eftir fresti til að skila inn frekari athugasemdum sem samþykktur var til 13. mars 2017. Athugasemdir álitsbeiðanda bárust þann dag. Frekari athugasemdir bárust nefndinni ekki. Með bréfi, dags. 11. ágúst 2017, var aðilum tilkynnt að kærunefndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

### **III**

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

Álitsbeiðandi hafði samband við seljanda þann 9. júlí 2016 og óskaði eftir því að festa kaup á brúðarkjól sem seljandi myndi taka að sér að sérsauma ásamt slöri fyrir brúðkaupsdag álitsbeiðanda, ef beiðnin væri ekki of seint fram komin. Þann 11. júlí barst svar frá seljanda um að hún myndi taka verkið að sér. Þann 19. ágúst tók seljandi öll mál af álitsbeiðanda áður en saumaskapur hófst. Álitsbeiðandi kveðst ítrekað hafa tekið fram við seljanda að kjóllinn verði að vera sem „klæðilegastur, þægilegur og myndi fela sem mest kviðsvæðið“ á álitsbeiðanda auk þess sem efnið yrði að vera stíft. Í framhaldi hóf seljandi að teikna kjólinn og versluðu álitsbeiðandi og seljandi í sameiningu efni í kjólinn þann 10. september.

Fimm dögum fyrir brúðkaupsdaginn, þann 19. september 2016, mætti álitsbeiðandi í fyrstu máttun til seljanda en þá var einungis toppstykkið tilbúið. Ermar voru ekki fastar við toppstykkið á þeim tímapunkti en voru of þröngar og segir álitsbeiðandi þetta hafa gefið henni „enga mynd af því hvernig kjóllinn ætti eftir að líta út“.

Álitsbeiðandi mætti svo aftur til seljanda þremur dögum fyrir brúðkaup til að máta kjólinn en þá var ekki unnt að renna honum upp því hann var of þröngur, svo seljandi ásamt systur álitsbeiðanda urðu að halda rennilásnum saman til að sjá hvernig kjóllinn ætti eftir að líta út. Þá segir álitsbeiðandi nánar um þá máttun í álitsbeiðni og meðfylgjandi gögnum:

„Ég sá því ekki rétta mynd þannig því að brjóststykkið krumpaðist en hún sagði það lagast þegar kjólnum yrði rennt. Ég gat heldur ekki metið hvernig kjóllinn myndi liggja á mittinu á mér af þessum sökum. Hún hafði bætt bútum inn í ermarnar til þess að víkka þær og litu þær því ekki út eins og sérsaumur [...] Það versta var að ermarnar voru enn það þröngar að þær komust ekki upp handleggina á mér! Því gat ég ekki metið hvernig þær myndu á endanum koma út en við höfðum margoft talað um að þær myndu ná fram yfir úlnið. Kjóllinn var ekki í réttri sídd heldur náði hann langt niður á gólf og var ekki faldaður. Þess vegna gat ég ekkert sagt um heildarmyndina á þessum tímamarki en gat ekki, 3 dögum fyrir brúðkaup, annað en treyst því sem hún sagði því nú var of seint að leita annað. Ég var pirruð og hún sagði að svona myndi hún ekki vilja hafa gert þetta og bar við veikindum. Slörið var ekki tilbúið á þessum tímamarki og bar hún við sömu afsökun á síðast. Þá sagði hún sagði að blúnduefnið í ermum myndi ekki gefa eftir og það væri ekki fallett að hafa þær of víðar. Hún skyldi þó laga ermarnar og klára að falda og ég átti að koma aftur á morgun. Ég segi henni að ég vildi, að tvennu illu, frekar hafa ermarnar of víðar svo þær væru þægilegar. Hún sagði mér að það yrði ekki klæðilegt en ég sagði henni að ég yrði að geta hreyft mig, það væri diskó-band í veislunni og ég yrði að geta dansað og liðið vel. [...]“

Tveimur dögum fyrir brúðkaup, þann 22. september 2016, taldi álitsbeiðandi sig vera að sækja kjóllinn og slörið fullbúið er hún mætti til seljanda. Kjóllinn var hins vegar ekki faldaður og það vantaði kantefni á ermar. Við mátun voru ermarnar aðeins víðari en degi áður en komust þó ekki upp hendurnar á álitsbeiðanda. Þá gekk að sögn álitsbeiðanda erfiðlega að renna rennilásnum upp en seljandi hafi sagt að það væri bara erfitt að renna kjólnum upp yfir staðinn þar sem kjóllinn væri rykkur en ítrekaði að ekkert væri að rennilásnum. Álitsbeiðandi kveðst hafa ítrekað að hún vildi frekar hafa ermarnar víðar en líða illa í kjólnum og ætlaði seljandi að klára kjóllinn svo hægt væri að sækja hann daginn eftir. Álitsbeiðandi sagðist aðeins komast klukkan 14. þann dag enda væri mikið eftir að gera fyrir brúðkaupið og sagðist seljandi ætla að reyna að klára kjóllinn og slörið fyrir þann tíma, en þó opni ekki í versluninni sem selur efni í slörið fyrir en klukkan 10.

Einum degi fyrir brúðkaup náði álitsbeiðandi í kjóllinn og slörið. Nánar segir í álitsbeiðni:

„Ermarnar voru ekkert víðari en með herkjum náðu [seljandi] og systir mín að troða þeim upp handleggina á mér en sú vinstri var aðeins víðari. [Seljandi] hafði sett tölu og lykkju undir axlir kjólsins svo hægt var að festa hann við brjóstahaldara svo að það sæist ekki í hlýrana. Hins vegar var sú tala það eina sem hélt ermum uppi. Þær voru það þröngar á mér að þær voru óþægilegar og ég sýndi þeim að ég átti erfitt með að beygja handleggina. [Seljandi] sagði mér að þær myndu aðeins víkka þegar ég væri búin að vera í honum um stund. Á þessum tímamarki, eða rúmum sólarhringi fyrir athöfn, átti ég ekki annan kost en að treysta því og reyna að gera gott úr þessu. Mér leið ekki nógu vel í kjólnum og fannst hann þrengja að mér en hugsaði að myndi kannski breytast þegar leið á líkt og [seljandi] sagði. [...] Ég borgaði fullt verð í pening en fékk enga kvittun.“

Á brúðkaupsdaginn, þann 24. september 2016, segir álitsbeiðandi að henni hafi liðið „illa í kjólnum, hann var óklæðilegur og rennilás sprakk í miðri brúðkaupsmyndatöku á stóra deginum. Þetta gerði það að verkum að við brúðhjónin misstum af seinni hluta brúðkaupsmyndartökunnar og af fordrykknum þar sem sauma þurfti á mig kjóllinn inn á

*baðherbergi á meðan dagskrá hélt áfram án mín. Þá þurfti að klippa mig úr kjólnum áður en við brúðhjónin héldum upp á hótél.“*

Álitsbeiðandi telur að kjóllinn sé haldinn margvíslegum göllum en í gögnum málsins telur álitsbeiðandi m.a. upp eftirfarandi annmarka:

*„Ermarnar eru einfaldlega of þröngar miðað við handleggina á mér. Það er augljóst samkvæmt mælingum. Sem er auðvitað ekki sérsaumur. Ég margbað [seljanda] um að hafa þær frekar of víðar, „frekar eins og hólka“ sagði ég, heldur en að mér liði illa í kjólnum og að þær myndu skerða hreyfigetu mína. [...] Rennilásinn brást vegna þess hve nálægt hann er saumaður rykkingunni þar sem mesta fyllingin er. [...] Það er engin tilviljun að hann brást. [...] Efni innan á toppstykkinu er of lítið miðað við blúnduna utan á. Þess vegna leið mér líklega eins og ég væri mjög þvinguð í honum.[...]“*

Álitsbeiðandi kveðst hafa haft samband við seljanda mánudaginn 26. september og krafist endurgreiðslu fyrir kjólinn þar sem hann hafi verið gallaður en engin svör fengið. Skráði álitsbeiðandi sig í kjölfarið í Neytendasamtökin og borgaði 5.400 krónur fyrir. Þá segir í álitsbeiðni:

*„Eftir að hafa ráðfært mig við samtökin sendi ég henni póst þess efnis [þann 25. október 2016] að hún hefði 7 daga til að svara kröfu minni um að hún myndi endurgreiða mér kjólinn að fullu. Hún svaraði henni síðan í dag [þann 1. nóvember 2016] þar sem hún segist vera tilbúin að greiða mér 10% af andvirði kjólsins eða 13.000 kr. Þetta segir hún vera sanngjarna lendingu. Það tel ég fjarri enda er kjóllinn ónýtur, ég get ekki selt hann áfram, ég á engar ljósmyndir af okkur og fjölskyldu okkar því seinni hluti myndatöku fór aldrei fram auk þess sem að þetta mál eyðilagði fyrir mér daginn og setti sterkan svip á brúðkaupsferðina okkar í kjölfarið. Þá hefur hún litlu svarað og sýnt allt annað en faglegt viðmót við eftirmála þessa máls.“*

Fyrir efni til verksins greiddi álitsbeiðandi 17.329 krónur en fyrir vinnuna við að sauma brúðarkjólinn voru greiddar 130.000 krónur. Samtals greiddi álitsbeiðandi því 147.239 krónur fyrir kjólinn og krefst endurgreiðslu á þeirri fjárhæð þar sem hann hafi ekki verið í samræmi við samning aðila. Auk þess krefst álitsbeiðandi endurgreiðslu vegna greiðslu fyrir árgjald Neytendasamtakanna að fjárhæð 5.400 krónur. Samtals er krafa álitsbeiðanda því að fjárhæð 152.729 krónur.

#### IV

##### Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda er tekið fram að þann 9. júlí 2016 hafi álitsbeiðandi komið fram með endanlega beiðni um gerð brúðarkjóls fyrir 24. september 2016. Seljandi taldi beiðnina hafa borist seint þar sem um sérsaum var að ræða en skoðaði þau verkefni sem hún hafði þegar tekið að sér og svaraði svo tveimur dögum síðar á þá leið að „þetta sleppur“. Seljandi segist þó ekki hafa getið tekið mál af álitsbeiðanda fyrr en um miðjan ágústmánuð vegna anna, auk þess sem bent er á að óheppilegt getur verið að taka mál fyrir brúðarkjóla mörgum mánuðum áður. Þau mál geta verið villandi til að mynda ef kaupandi vill léttast líkt og í tilfelli álitsbeiðanda sem sagðist ætla að léttast um 12 kg fyrir brúðkaupsdaginn.

Þegar seljandi hafði tekið mál af álitsbeiðanda hóf hún að teikna snið og undirbúa kjólinn. Sökum óviðráðanlegra aðstæðna, þ.e. veikinda hjá seljanda, tafðist vinnan nokkuð sem álitsbeiðanda var greint frá þann 7. september. Þremur dögum síðar var efni í kjólinn

keypt. Þann 19. september kom álitshandandi svo í fyrstu máttun sem aðallega var „til upplýsinga“ fyrir seljanda og svo aftur þann 21. september þar sem álitshandanda hafi verið fært að gera athugasemdir við kjólinn. Álitshandandi taldi ermar of þröngar og kveðst seljandi hafa brugðist við þeim athugasemdum með því að víkka þær. Degi síðar kom álitshandandi aftur í máttun og frekari breytingar voru gerðar. Í fjórðu máttun þann 23. september gerði álitshandandi „engar athugasemdir við kjólinn“ að sögn seljanda sem henni hafi verið í lófa lagið að gera og seljandi hefði þá brugðist við þeim.

Þann 24. september 2016, á brúðkaupsdegi álitshandanda, fékk seljandi símtal frá systur álitshandanda sem sagði að rennilás aftan á kjólnum hefði sprungið. Seljandi kveðst hafa boðist til að mæta á staðinn og lagfæra rennilásinn, sem hefði tekið skamma stund, en því boði var hafnað. Tveimur dögum síðar fékk seljandi skilaboð frá álitshandanda um að hún væri á leið erlendis en vildi ræða við hana eftir viku vegna kjólsins. Þann 1. nóvember bauðst seljandi til að greiða 13.000 krónur til seljanda eða 10% af kaupverði kjólsins vegna athugasemda hennar, en seljandi telur sig þó hafa skilað verkinu af sér af mikilli fagmennsku. Auk þess tók seljandi fram að hún hefði unnið að slörinu endurgjaldslaust sem hefði kostað um 15.000 krónur. Þá bað seljandi um að óháður aðili yrði fenginn til að meta kjólinn en álitshandandi svaraði ekki þeirri tillögu og lagði málið fyrir kæruneftina þess í stað.

Seljandi telur kjólinn ekki haldinn galla og uppfylla allar kröfur 15. og 16. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup. Telur seljandi að það að rennilás kjólsins sprakk í myndatöku megi ekki rekja til saumaskaps hennar, áfestingu, staðsetningu eða tegund rennilássins enda hafi hún fylgt þeim reglum sem henni voru kenndar í kjólskeranámi. Þá bauðst seljandi til að mæta í brúðkaup álitshandanda um leið og hún fékk símtalið frá systur álitshandanda til að lagfæra rennilásinn en var hafnað. Með því „sinnti álitshandandi ekki skyldu sinni til að takmarka tjón sitt. Þvert á móti má ætla að tjón hennar hafi orðið mun stærra en ella, í ljósi þess að ófaglærðir einstaklingar saumuðu kjólinn samann, sem síðan þurfti að klippa af álitshandanda [...] í stað þess að álitshandandi hefði þegið boð [seljanda] um úrbætur.“ Jafnvel þó seljandi hefði ekki getað lagfært rennilásinn „hefði hún haft meiri þekkingu og reynslu til að ganga faglega frá rennilásnum og með þeim hætti að frekara tjón hlytist ekki af.“ Seljandi bendir á ákvæði 2. másl. 2. mgr. 29. gr. neytendakaupalaga í þessu sambandi og þar sem álitshandandi hafi ekki þegið úrbætur geti hún ekki krafist afsláttar eða riftunar. Þá segir seljandi að þar sem álitshandandi hafi ekki gert athugasemdir við að ermarnar væru of þröngar í síðustu skoðun geti hún ekki borið það fyrir sig sem galla, en í þeirri skoðun hafði seljandi þegar víkkað ermarnar að hennar beiðni. Ef álitshandandi hefði tjáð seljanda að ermarnar væru enn of þröngar kveðst seljandi hafa getað víkkað þær enn frekar.

Þá bendir seljandi á að krafa álitshandanda um að kjóllinn yrði „klæðilegur“ sé aðeins byggð á hennar huglæga mati enda sé slíkt mat byggt á smekk hvers og eins. Geti álitshandandi hafa haft óraunhæfar væntingar í garð kjólsins og hvernig henni myndi finnast hún líta út í honum. Við mat á því hvort söluhlutur sé í samræmi við væntingar neytenda, sbr. b-lið 2. mgr. 15. gr. neytendakaupalaga á að sögn seljanda ekki að miða við mat einstakra neytenda heldur hvaða kröfur megi almennt gera. Telur seljandi að kjóllinn hafi fullnægt þeim kröfum sem hinn almenni neytandi mátti vænta við kaupin og hann geti ekki talist gallaður vegna þess að álitshandanda þyki hann óklæðilegur.

Ef kæruneftin telur kjólinn gallaðan krefst seljandi þess til vara að kröfur álitshandanda verði lækkaðar umtalsvert enda „þjónaði kjóllinn notagildi sínu“ þar sem álitshandandi klæddist honum á brúðkaupsdaginn. Endurgreiðsla kjólsins að fullu væri því ekki í samræmi við meint tjón álitshandanda og enn síður greiðsla árgjalds Neytendasamtakanna.

## V

### Athugasemdir álitshandanda við andsvör seljanda

Í athugasemdum álitsbeiðanda við andsvör seljanda segir að þau svör endurspegli ekki sannleika málsins. Álitsbeiðandi kveðst hafa gert athugasemdir við hversu þröngar ermarnar voru er hún sótti kjólinn en seljandi hafi „staðið á gati yfir því hvernig hún gæti víkkað ermarnar frekar. Hún hafði m.a sett inn bætur í ermarnar sem mér þóttu ekki fallegar og ekki bera merki sérsaums.“ Seljandi hefði hins vegar sagt að ermarnar myndu víkka örlítið við notkun. Það að álitsbeiðandi hafi greitt fyrir kjólinn hafi ekki þýtt að hún væri sátt en henni hafi ekki órað fyrir því hversu illa henni ætti eftir að líða í kjólnum daginn eftir, að ermarnar myndu ekkert víkka og rennilásinn myndi springa. Þá segir álitsbeiðandi að það eitt, að kjóllinn hafi sprungið í miðri myndatöku, sýna fram á að kjóllinn hafi verið gallaður. Varla eigi að gera ráð fyrir því að þurfa að kalla út saumakonunni á miðjum brúðkaupsdegi til að laga kjólinn.

## VI

### Niðurstaða matsmanna

Við meðferð málsins hjá kæruneftndinni voru tveir óvilhallir matsmenn tilnefndir af klæðskera- og kjólameistarafélaginu til að leggja mat á þann ágreining sem uppi er milli aðila. Seljandi lagði fimm spurningar fyrir matsmenn auk þess sem fyrir lágu myndir af álitsbeiðanda á brúðkaupsdaginn og álitsbeiðandi mátaði kjólinn fyrir matsmenn. Spurningar til matsmanna voru eftirfarandi:

- „1. Er efni kjólsins, staðsetning og/eða lögun sauma, til þess fallið að láta álitsbeiðanda í ofangreindu máli sýnast stærri eða breiðari en hún er í raun og veru?“*
- 2. Er eitthvað ábótavant varðandi saumaskap í tengslum við rennilásinn á bakhlíð kjólsins, svo sem áfestingu hans eða staðsetningu, sem er til þess fallið að valda því að rennilásinn springi?“*
- 3. Er eitthvað ábótavant við val á rennilás? Hefði val á öðrum rennilás getað komið í veg fyrir að rennilásinn sprakk?“*
- 4. Er eitthvað ábótavant við saumaskap á toppstykki kjólsins?“*
- 5. Er eitthvað ábótavant við saumaskap á ermum kjólsins? Eru ermarnar of þröngar?“*

Svör matsmanna við framangreindum spurningum voru þessi:

*„1. Efni kjólsins hefur ekkert með það að gera hvort álitsbeiðandi virki breiðari en hún er í raun og veru. Brjóstsaumar í efrihluta kjólsins virðist vera óútfærður frá grunnniði og gerir hann brjóstið flatara en annars væri (vantar þrívíddina í brjóstið). Einnig má benda á að skiptingin nær of hátt upp miðað við staðsetningu brjóstpunkts. Skiptisaumur undir brjósti er smekksatriði og einnig hvernig efnið er meðhöndlað í þeirri útfærslu.*

*2. Saumaskapur á rennilás er í góðu lagi en hefði mátt hafa aðeins meira pláss í sjálfri rykkingunni. Álit okkar er að efrihluti kjólsins sé of þröngur (eins og hann mátast í dag um allt að 4 cm.) og það sé ástæða þess að kjóllinn sprakk utanaf álitsbeiðanda.*

*3. Felulás/kjólalás, er almennt notaður í kjóla og eiga þeir að vera öruggir. Okkar álit er að þessi rennilás hefði haldið mjög vel ef efri hluti kjólsins hefði ekki verið of þröngur.*

4. Allur saumaskapur og frágangur á kjólnum er í góðu lagi nema þar sem saumur hefur opnast innanvert í skiptingu. Aðferðir við meðferð efnis er alltaf smekksatriði og yfirleitt er það fagmaðurinn sem ákveður hvaða leið er farin en oft þó í samráði við verkkaupa.

5. Ermar kjólsins eru augljóslega of þröngar og hefur fagmaðurinn lent í vandræðum með þær. Í stað þess að sníða nýjar ermar bætir hún stykki í undirermina sem er ekki nægjanlegt og gerir ermina ekki eins fallega í forminu eins og hún hefði átt að vera.

Okkar álit er að kjóllinn sé vel unninn í heildina en útfærsla sniðsins sé ekki með þeim hætti sem best gæti verið einnig teljum við að eftihlutinn hafi verið of þröngur og það sé ástæða þess að rennilásinn gaf sig.

## VII

### Frekari athugasemdir seljanda

Í frekari athugasemdum seljanda er því hafnað að ekki sé greint rétt frá atvikum í andsvörum. Þá er meðfylgjandi álitsbeiðni framangreind matsgerð ásamt athugasemdum seljanda við hana. Vekur seljandi athygli á niðurstöðu matsmanna um að efni kjólsins hafi ekkert með það að gera hvort álitsbeiðandi virðist breiðari en hún er og að saumaskapur hafi verið í góðu lagi. Þá sé sérstaklega tekið fram að kjóllinn sé of þröngur eins og hann mátaðist í viðurvist matsmanna í desember, en þá voru um þrjú mánuðir liðnir frá brúðkaupsdeginum. Því sé ómögulegt að fullyrða að kjóllinn hafi verið of þröngur á brúðkaupsdaginn. Þá er bent á að rennilás líkt og notaður var sé almennt notaður í slíka kjóla og eigi að vera öruggur. Sérstaklega er bent á niðurstöðu matsmanna um að kjóllinn hafi verið vel unninn í heildina og því sé ljóst að hafna beri kröfu álitsbeiðanda um fulla endurgreiðslu. Seljandi telur 10% afslátt af kjólnum hæfilegann miðað við allar staðreyndir málsins.

## VIII

### Enn frekari athugasemdir álitsbeiðanda

Í frekari athugasemdum sínum leggur álitsbeiðandi fram yfirlýsingar frá tveimur vitnum sem aðstoðuðu við að klæða hana á brúðkaupsdaginn þar sem hún segist ekki sátt við túlkun seljanda á matsgerðinni. Álitsbeiðandi segir kjóllinn hafa mátaðst eins á sig í desember og hann gerði á brúðkaupsdaginn og staðfesta framangreind vitni frásögn álitsbeiðanda í meðfylgjandi yfirlýsingum sínum. Álitsbeiðandi fékk að auki annað mat frá kjólameistara sem er meðfylgjandi athugasemdum hennar og er það mat að efni til í samræmi við áðurgreint mat sem greint er frá í VI. kafla. Í hinu nýja mati segir m.a.:

„Það að rykkja öll lögin í pilsinu; fóður, milliefni og siffon allt í mittið er til þess fallið að gera kúnnann meiri um sig.“

„Rennilásinn er fallegur. En ef rennilásinn er saumaður svona þétt yfir skiptisauminn, þar sem pils og efrupartur með blúndu mætast þá myndast mikill álagspunktur sem eykur líkur á að lás kjólsins gefi sig.“

„Helsti valdinn við þennan kjól liggur í því að prufukjól var ekki mátaður! Þetta ferli er eins og hálf fjöldaframleiddur kjól, það að máta beint í efni án möguleika á að breyta lengdum, viddum eða öllu öðru sem þarf að laga í mátun er mjög sérstakt.“

„Ermarnar eru of þröngar og búið að teygja svo á þeim að þær eru orðnar stuttar [...]“

Telur álitshbeiddandi að í samræmi við matsgerðirnar í málinu sé upprunalegt tilboð seljanda um 10% afslátt langt í frá fullnægjandi og tekur fram að hún sé aðeins að krefjast endurgreiðslu á kjólnum en ekki fyrir ársgjald Neytendasamtakanna þar sem það hafi nú verið fellt niður. Krafa hennar sé því aðeins sú að fá kjólinn endurgreiddan.

## VIII

### Niðurstaða kæruneftndarinnar

Kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitshbeiddanda og seljanda falli undir valdsvið neftndarinnar, 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 kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa. Viðskipti aðila falla undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup, sbr. a-liður 1. mgr. 2. gr. laganna.

Líkt og áður greinir festi álitshbeiddandi kaup á brúðarkjól af seljanda vegna brúðkaups síns þann 24. september 2016, sem seljandi tók að sér að sérsauma á álitshbeiddanda. Telur álitshbeiddandi að brúðarkjóllinn sé haldinn margvíslegum göllum og krefst endurgreiðslu kaupverðsins en seljandi hefur hafnað þeirri kröfu en boðið 10% afslátt af kaupverðinu þess í stað.

Um galla er fjallað í 15. og 16. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup (nkpl.). Í a-lið 1. mgr. 16. gr. segir að söluhlutur teljist gallaður ef hann er ekki í samræmi við þær kröfur sem fram komi í 15. gr. Ákvæði 15. gr. nkpl. er svohljóðandi:

*„15. gr. Eiginleikar söluhlutar.*

*Söluhlutur skal, hvað varðar tegund, magn, gæði, aðra eiginleika og innþökkun, fullnægja þeim kröfum sem leiðir af samningi.*

*Ef annað leiðir ekki af samningi skal 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;“*

Álitshbeiddandi festi kaup á kjól af seljanda fyrir brúðkaup sitt og átti kjóllinn að vera sérstaklega saumaður á álitshbeiddanda samkvæmt mælingum. Seljandi er lærður klæðskeri og kjólasaumari og tók hún 130.000 krónur fyrir vinnuna, utan efniskostnaðar. Mátti álitshbeiddandi því búast við að kjóllinn yrði af ákveðnum gæðum umfram aðra kjóla hvað varðar vinnubrögð, frágang og að hann muni passa sérstaklega vel á álitshbeiddanda. Af gögnum málsins má ráða að kjóllinn hafi hins vegar aðeins með naumindum passað á álitshbeiddanda og rennilás hafi gefið sig í myndatöku eftir athöfnina. Samkvæmt mati matsmanna er ástæða þess að rennilásinn gaf sig sú að efri hluti kjólsins hafi verið of þröngur og hefur ekki verið sannað að kjóllinn hafi máttast á annan veg þremur mánuðum eftir brúðkaupið þegar matið fór fram. Það liggur enda fyrir að rennilásinn hafi gefið sig á brúðkaupsdaginn og kjóllinn hafi þá verið of þröngur. Að auki kom gat á rykkingu eftir að kjóllinn var notaður þennan eina dag. Þá var viðbót bætt við ermar kjólsins þar sem álitshbeiddandi komst ekki í þær, í stað þess að sauma nýjar ermar í réttari stærð, en þrátt fyrir viðbótina segir álitshbeiddandi að ermarnar hafi verið of þröngar. Fallast verður á það með álitshbeiddanda að hún hafi mátt gera meiri kröfur til gæða kjólsins sem var sérstaklega saumaður fyrir hana.

Seljandi hefur m.a. borið fyrir sig að fyrirvari fyrir verkið hafi verið of stuttur og álitshbeiddandi hafi ekki nefnt galla á kjólnum þegar hún sótti hann þann 23. september 2016.

Af samskiptum aðila má sjá að í samtali við álitshæfðanda segir seljandi þann 11. júlí „þetta sleppur“ og boðaði álitshæfðanda í mælingu rúmlega mánuði síðar vegna anna. Er því ekki hægt að fallast á þau rök seljanda að fyrirvarinn hafi verið of skammur, auk þess að seljanda hefði við slíkar aðstæður borið, sem fagmanni, að vísa frá sér verkinu ef vafi var á að hún geti tekið það að sér verkið, klárað það og skilað af sér með fullnægjandi hætti. Þá verður að líta til þess að álitshæfðandi fór í fyrstu máttun á kjólnum aðeins fimm dögum fyrir brúðkaupið en þá var aðeins efri hluti kjólsins kominn vel á veg. Er því fallist á það með álitshæfðanda að á þeim tímapunkti hafi ekki verið mikið svigrúm til athugasemda. Að auki liggur fyrir að álitshæfðandi hafi tvisvar beðið seljanda um að víkka ermarnar sem seljandi og gerði. Degi fyrir brúðkaupið, er álitshæfðandi sótti kjólinn, heldur hún því fram að seljandi hafi sagt að ermarnar myndu víkka örlítið við notkun, og verður fallist á þá frásögn álitshæfðanda enda hefur henni ekki verið mótmælt.

Í frumvarpi til nkpl. segir um 2. mgr. 15. gr. laganna:

*„Í a-lið 2. mgr. er sá áskilnaður gerður að hlutur skuli henta í þeim tilgangi sem sambærilegir hlutir eru venjulega notaðir til. Söluhlutur skal því fullnægja ákveðnum almennum lágmarksskilyrðum hvað eiginleika varðar. Það er hins vegar ljóst að ólíkir hlutir geta verið mismunandi að gæðum án þess þó að sá lakasti teljist gallaður. Verður að taka sanngjarnt tillit til ýmissa atvika við kaupin við mat í þeim efnum. [...] Ákvæðið felur það að öðru leyti í sér að hafi hlutur ekki þá eiginleika til að bera sem sambærilegir hlutir venjulega hafa telst hann gallaður, jafnvel þótt hann megi nota í þeim tilgangi sem neytandinn ætlaðist til. [...]*

*Í b-lið er ákvæði sem á sér ekki beina hliðstæðu í kaupalögunum en er sambærilegt við d-lið 2. mgr. 2. gr. tilskipunarinnar um neytendakaup. Samkvæmt því skal söluhlutur hafa þá eiginleika sem neytandinn mátti vænta við kaup á slíkum hlut að því er varðar endingu og aðra eiginleika. Svar við spurningunni um hvaða eiginleika neytandinn mátti vænta að söluhlutur hefði verður ekki byggt á væntingum einstakra neytenda. Þannig gæti neytandi með óeðlilega miklar væntingar ekki haldið því fram að söluhlutur væri gallaður þar sem hann væri ekki í samræmi við væntingar hans. Þess í stað byggist mat á því hvort hlutur sé gallaður á t.d. samningnum, verði hlutar eða upplýsingum sem gefnar voru við kaupin. [...]*“

Gæði brúðarkjóra fara meðal annars eftir því hversu vönduð vinna er við gerð hans og því efni sem notað er við gerð kjólsins. Í öllu falli verður þó að ætlast til að brúðarkjól eigi að henta til nota í einn dag, á sjálfum brúðkaupsdeginum, sér í lagi þegar um sérsaumaðan kjól er að ræða. Kærufndin álitur samkvæmt öllu framangreindu að álitshæfðandi hafi náð að sýna fram á að kjóllinn hafi sannanlega verið haldinn galla í skilningi 15. og 16. gr. nkpl. við afhendingu.

Samkvæmt 26. gr. nkpl. getur neytandi gripið til tiltekinna úrræða vegna galla, sem ekki má rekja til neytanda. Í máli þessu hefur ekkert verið lagt fram sem sýnir fram á að galla kjólsins megi rekja til athafna álitshæfðanda, heldur hefur matsgerð óháðra matsmanna þvert á móti sagt að ástæða þess að rennilás gaf sig sé að kjóllinn hafi verið of lítill.

Kærufndin álitur að álitshæfðandi eigi rétt á endurgreiðslu vegna þeirra galla sem kjóllinn er haldinn í formi afsláttar samkvæmt 31. gr. nkpl. Seljandi hefur borið því við að álitshæfðandi geti ekki krafist afsláttar, sbr. 2. másl. 3. mgr. 29. gr. nkpl., þar sem seljandi hafi boðist til að mæta í brúðkaupsveisluna og reyna að laga kjólinn á brúðkaupsdaginn er rennilásinn hafði skemmst. Ekki verður fallist á þau rök seljanda, enda eru atvik málsins sérstaks eðlis og ekki hægt að gera þá kröfu til álitshæfðanda að bíða eftir seljanda í von um að úrbætur séu tækar. Þá ber einnig að líta til þess að í fyrri máttunum reyndist erfitt að renna rennilásnum og tvær tilraunir höfðu þegar verið gerðar til að stækka ermarnar, án árangurs.



Verður því að líta svo á að gallar kjólsins hafi verið þess eðlis að ekki væri hægt að bæta úr þeim á þessum tímapunkti.

Samkvæmt 31. gr. nkpl. er fjárhæð afsláttar metin hlutfallslega í samræmi við verðmæti hlutar í umsömdu og svo gölluðu ástandi. Í málinu verður að líta til þess að seljandi eyddi sannanlega mörgum klukkustundum í vinnu við kjólinn við að teikna hann upp, sníða og sauma. Hins vegar virðist tímaskortur hafa orðið til þess að kjóllinn var haldinn galla. Þá verður einnig að taka mið af því að þrátt fyrir allt framangreint klæddist álitsbeiðandi kjólnum á brúðkaupsdeginum. Verður því að meta kröfu álitsbeiðanda um afslátt að álitum, sem kærunefndin álitur hæfilega ákveðna helming af greiðslu vegna vinnuframlags seljanda að fjárhæð 65.000 krónur.

**X**

**Álitsorð**

Seljandi, Y, greiði álitsbeiðanda, X, 65.000 krónur.

---

Áslaug Árnadóttir  
formaður

---

Jón Rúnar Pálsson

---

Hrannar Már Gunnarsson