

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 1. mars 2023 í máli nr. 73/2022

Kærunefndina skipa í þessu máli lögmenirnir Hildur Leifsdóttir, Hildur Ýr Viðarsdóttir og Jón Rúnar Pálsson.

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 9. september 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, í tengslum við kaup á rafmagnshjóli.

Sóknaraðili krefst þess að hin umþrættu kaup gangi til baka og að varnaraðili endurgreiði sóknaraðila kaupverðið að fullu, að frádregnum kostnaði vegna skemmdar sem varð á geymsluboxi þess. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

### II

#### Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 12. september 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. Andsvör varnaraðila bárust til nefndarinnar 20. september 2022. Sóknaraðili gerði athugasemdir við andsvör varnaraðila þann 26. september 2022. Varnaraðili gerði athugasemdir við athugasemdir sóknaraðila þann 2. október 2022.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda beggja aðila, reikningur dags. 8. júní 2022, skjáskot af skilaboðum sóknaraðila til varnaraðila, yfirlýsing [...], dags. 16. september 2022, yfirlýsing starfsmanns [...], dags. 26. september 2022, ljósmynd af skemmdum á hjólinu, mat á áætlaðan viðgerðarkostnaði frá [...], tölvubréf varnaraðila til lögmanns, dags. 18. júní 2022.

Með bréfi, dags. 15. febrúar 2023, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Þann 8. júní 2022 festi sóknaraðili kaup á rafmagnshjóli, ætluðu eldri borgurum, af varnaraðila og greiddi fyrir það 601.400 krónur. Fóru hin umþrættu kaup fram á heimili hans. Degi eftir kaupin hafði dóttir sóknaraðila samband við varnaraðila og óskaði eftir því varnaraðili myndi taka við hjólinu aftur og endurgreiða sóknaraðila kaupverðið. Ítrekaði sóknaraðili kröfu sína í tvígang í kjölfarið en hafnaði varnaraðili þeirri kröfu sóknaraðila í hvert sinn.

#### 3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Í kvörtun kemur fram að sóknaraðili sé níræður að aldri og búi í öryggisíbúð að [...]. Hafi kaup á rafmagnshjólinu farið þar fram án vitundar aðstandenda sóknaraðila eða að undangengnu mati á færni og hæfni sóknaraðila til að stýra hjólinu. Þá hafi stjórnendur eða starfsfólk [...] ekki haft neina vitneskju um heimsókn sölumanns varnaraðila til sóknaraðila þann 8. júní 2022. Hafi strax orðið ljóst að sóknaraðili gæti með engu móti nýtt sér hjólið og hafi forstöðumaður [...] haft samband við

aðstandendur þar sem viðkomandi hafi talið að sóknaraðili væri sjálfum sér og öðrum hættulegur þar eð hann hefði enga hæfni til að aka hjólinu, sökum líkamlegrar og vitsmunalegrar getu. Að beiðni forstöðumanns hafi lyklar að hjólinu verið teknir af sóknaraðila og því komið fyrir í geymslu að morgni 10. júní 2022. Hafi aðstandendur sóknaraðila komið í heimsókn til hans þann dag en sóknaraðili þá ekki munað eftir kaupunum og talið sig vera með hjólið í láni frá varnaraðila.

Þann 9. júní 2022 hafi dóttir sóknaraðila haft samband við varnaraðila og óskað eftir því að kaupin gengju til baka og að sóknaraðili myndi fá endurgreitt kaupverðið. Að sögn sóknaraðila hafi varnaraðili ekki fallist á það en boðist til að hafa milligöngu um sölu hjólsins. Ósk sóknaraðila hafi verið ítrekuð á ný degi síðar en svör varnaraðila verið þau sömu og áður. Hafi varnaraðili í kjölfarið vísað á lögfræðing sinn varðandi málið. Þann 22. júní 2022 hafi krafa sóknaraðila verið enn ítrekuð með bréfi en þá hafi aðstandendur sóknaraðila verið búnir að ráðfæra sig við Neytendasamtökin vegna málsins. Hafi þeim verið bent á að samkvæmt 16. gr. laga nr. 16/2016 um neytendasamninga (nsl.) ætti sóknaraðili rétt til að falla frá samningi og óska eftir endurgreiðslu frá varnaraðila innan 14 daga frá kaupunum.

Sóknaraðili vísar til þess að varnaraðila hafi mátt vera ljóst að níræður maður með fulla þjónustu í öryggisíbúð væri haldinn annmörkum og því óheiðarlegt samkvæmt 33. gr. laga nr. 7/1936 um samningsgerð, umboð og ógilda löggerninga að selja sóknaraðila umrætt hjól. Þá væri það andstætt góðri viðskiptavenju að bera samninginn fyrir sig samkvæmt nánari skilgreiningu á því hvað falli þar undir síðar í ákvæðinu. Þar kæmi fram að við mat á aðstæðum skuli líta til efnis samnings, stöðu samningsaðila, atvika við samningsviðræður og atvika sem síðar komi til. Að mati sóknaraðila sé tilgangur þessa ákvæðis að vernda þá sem þess þurfa gegn misnotkun annarra á skilningsskorti þess sem í hlut á hverju sinni. Þá vísar sóknaraðili til 36. gr. sömu laga máli sínu til stuðnings. Í ljósi framangreinds hafi sóknaraðili gert kröfu um riftun kaupanna og endurgreiðslu þann 24. júní 2022. Að sögn sóknaraðila hafi lögmaður varnaraðila svarað erindi þessu sama dag og upplýst að hann hygðist bera það undir varnaraðila. Engin skrifleg svör hafi borist frá varnaraðila og krafa sóknaraðila því verið ítrekuð 29. júní 2022. Hafi svör borist frá varnaraðila símleiðis um að hann yrði ekki við kröfu sóknaraðila.

Með vísan til alls framangreinds kveðst sóknaraðili gera þá kröfu að varnaraðili taki hjólið til baka og endurgreiði sóknaraðila söluverðið að fullu, að frádregnum kostnaði vegna skemmdar sem orðið hafi á geymsluboxi hjólsins hjá sóknaraðila.

### *3.2. Andsvör varnaraðila*

Varnaraðili kveðst selja hjól ætluð eldri borgurum en hjólin hjálpi fótalúnu fólki að ferðast á milli staða. Í júnímánuði 2022 hafi fulltrúi varnaraðila átt fund að [...] með manni að nafni [...]. Hafi sá keypt hjól frá varnaraðila og verið ánægður með þau kaup. Hafi umrædd kaup vakið áhuga fleiri íbúa að [...], þar á meðal sóknaraðila. Vísi varnaraðili til framlagðrar yfirlýsingar nefnds [...] í málinu um aðdraganda kaupa sóknaraðila á hinu umþrætta hjóli og atvika við kaupin.

Að sögn varnaraðila hafi sóknaraðili prufukeyrt hjólið á bílastæði fyrir framan heimili sitt. Hafi sóknaraðila litist vel á, staðgreitt hjólið á staðnum með greiðslukorti og fengið það afhent strax. Degi síðar hafi aðstandandi sóknaraðila haft samband við varnaraðila vegna kaupanna. Hafi viðkomandi hafið samtalið með hótunum um að yrði varnaraðili ekki við því að taka hjólið til baka yrði farið með málið í fjölmiðla. Í kjölfarið hafi annar aðstandandi sóknaraðila hringt í varnaraðila

og hafi samtalið verið á sömu nótum og hið fyrra. Hafi varnaraðili verið undrandi á þessum viðbrögðum aðstandenda sóknaraðila og kveðst hafa mögulega verið til í að skoða málið ef aðstandendurnir hefðu leitað til hans með eðlilegum samskiptum, til að mynda ef málið hefði verið útskýrt betur, læknisvottorð lagt fram og/eða óskað hafi verið eftir aðstoð.

Varnaraðili kveðst hafna kröfu sóknaraðila um skil á hjólinu með eftirfarandi röksemdum. Í fyrsta lagi vísar varnaraðili til þess að umþrætt hjól sé ætlað eldra fólki. Sóknaraðili hafi komið vel fyrir, vírst áttaður og skýr. Þá hafi sóknaraðili verið fjárráða og ekkert bent til þess að hann væri ekki fær um að taka ákvarðanir eða keyra hjólið. Jafnframt hafi áður nefndur [...] talað vel um sóknaraðila. Í öðru lagi hafi sóknaraðili ekki lagt fram nein gögn sem bendi til þess að sóknaraðili sé ófær um að aka hjólinu eða taka eigin ákvarðanir. Í þriðja lagi hafi það ekki tíðkast í viðskiptum varnaraðila að farið sé fram á að kaupandi leggi fram persónugreinanleg læknisgögn áður en hjól af þessari gerð sé selt viðkomandi. Slíkt myndi brjóta gegn friðhelgi einkalífsins og persónuvernd kaupanda. Í fjórða lagi bendi varnaraðili á að áhættuskipti hafi átt sér stað við afhendingu hjólsins. Þegar krafa sóknaraðila um að kaupin myndu ganga til baka hafi borist varnaraðila hafi hjólið verið skemmt lítillga á lakki. Samkvæmt framlögðu mati sé áætlaður kostnaður við viðgerð á lakkinu milli 80.000 til 100.000 krónur. Í fimmta lagi vísi varnaraðili til þess að engin lagaleg skylda hvíli á honum að taka hjólið til baka, einkum eftir að það hafi tjónast. Loks bendir varnaraðili á það að hjólið hafi verið afhent nýtt og þar af leiðandi engar riftunarástæður til staðar og öllum yfirlýsingum um riftun sé því hafnað af hálfu varnaraðila.

### 3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Í athugasemdum sínum við andsvörum varnaraðila vísar sóknaraðili til þess að mál þetta varði samning sem gerður hafi verið utan fastrar starfsstöðvar varnaraðila. Um samninginn gildi því nsl. Í þeim sé meðal annars fjallað um rétt neytanda til að falla frá samningi að ákveðnum skilyrðum uppfylltum. Þá sé í lögnum jafnframt tiltekið hvernig uppgjóri skuli háttáð þegar á þann rétt reyni sem og hver beri ábyrgð á hugsanlegri verðryrnun eða tjóni á söluandlagi og í hvaða tilfellum.

Sóknaraðili vísar til þess að í 16. gr. nsl. komi fram að þegar um samninga utan fastrar starfsstöðvar sé að ræða hafi neytandi að meginstefnu fjórtán daga frest til að falla frá samningi. Í 2. mgr. ákvæðisins segi að neytandi þurfi ekki að tilgreina ástæðu þeirrar ákvörðunar og að þegar á reyni eigi neytandi ekki að bera annan kostnað en þann sem tilgreindur sé í ákvæðum 21., 22. og 23. gr. laganna. Réttur neytanda til að falla frá samningi sem þessum sé nokkuð afdráttarlaus en undantekningar sé að finna í 18. gr. nsl. Að mati sóknaraðila eigi engin af þeim undantekningum við í máli þessu. Þrátt fyrir að um sé að ræða samning utan fastrar starfsstöðvar hafni varnaraðili beiðni sóknaraðila um að falla frá honum með þeim rökum að varnaraðili beri ekki skylda til að taka aftur á móti hjólinu, sérstaklega eftir að það hafi tjónast. Sóknaraðili vísar til þess að tekið sé á þessari aðstöðu í nsl. Í 4. mgr. 22. gr. þeirra komi t.a.m. fram að neytandi beri ábyrgð á ryrnun á verðgildi vöru sem stafi af meðferð, annarrar en þeirrar sem nauðsynleg sé til að staðfesta eiginleika, einkenni og virkni hennar. Í lögskýringargögnum með ákvæðinu segi m.a. að til að neytandi geti staðfest framangreint skal honum rétt að meðhöndla vöru og skoða á sama hátt og honum hefði verið leyft í verslun. Sem dæmi má nefna að neytandi má aðeins máta fatnað en ekki ganga um í honum. Því sé gerð sú krafa á

neytanda að meðhöndla og skoða vöru af varfærni áður en fresturinn til að falla frá samningi renni út. Í málinu kannist sóknaraðili sjálfur ekki við að hafa valdið umræddu tjóni á hjólinu enda líktust heildarafnot hans að mestu leyti þeirri skoðun sem fari jafnan fram í verslun fyrir kaup og hafi eingöngu farið fram innandyra. Þá hafi hjólinu verið komið fyrir í geymslu tveimur dögum eftir kaupin. Óumdeilt sé þó að eitthvað tjón hafi orðið á hjólinu og því fari sóknaraðili fram á endurgreiðslu kaupverðs að frádregnum kostnaði við viðgerð. Það hvort meðhöndlunin hafi verið meiri en eðlilegt geti talist til að staðfesta eiginleika söluandlagsins eigi að mati sóknaraðili ekki að hafa úrslitaráhrif á uppgjörið. Í þessu sambandi vísar sóknaraðili til seinni málsliðar 4. mgr. 22. gr. nsl. en þar segi að neytandi skuli ekki undir neinum kringumstæðum vera ábyrgur fyrir rýrnun á verðgildi vöru ef seljandi hefur ekki tilkynnt honum um réttinn til að falla frá samningi í samræmi við g-lið 1. mgr. 5. gr. laganna.

Sóknaraðili vísar til þess að við samningsgerð aðila hafi ekki komið fram neinar upplýsingar um rétt sóknaraðila til að falla frá samningnum. Því geti sóknaraðili ekki verið ábyrgur fyrir þeirri rýrnun sem varnaraðili haldi fram að hafi orðið á söluandlaginu.

Sóknaraðili kveðst gera athugasemdir við framlagða yfirlýsingu [...] sem varði líkamlegt og andlegt ástand sóknaraðila en ætla megi að vitneskja og mat barna sóknaraðila á ástandi og getu hans vegi þyngra en mat [...].

Sóknaraðili hafnar því að hafa hótað varnaraðila í upphafi að farið yrði í hart og leitað til fjölmiðla ef varnaraðili yrði ekki við kröfu sóknaraðila. Að sögn sóknaraðila hafi varnaraðili brugðist illa við beiðni sóknaraðila. Aðstandandi sóknaraðila hafi reynt að útskýra málið fyrir varnaraðila en ljóst hafi verið frá upphafi að varnaraðili hugðist ekki taka við hjólinu til baka og endurgreiða sóknaraðila. Fullyrðingum varnaraðila um að hann hefði mögulega reynt að koma til móts við sóknaraðila ef samskiptin hefðu verið „eðlileg“ séu ómarktækar. Þá haldi illa sú röksemdafærsla varnaraðila um að málið hefði einnig verið skoðað ef læknisvottorð vegna sóknaraðila hefði verið lagt fram enda nefni varnaraðili sjálfur að slíkt tíðkist ekki og engin lagaheimild sé til að fara fram á slíkt.

Sóknaraðili kveðst leggja fram staðfestingu starfsmanns [...] sem hafi verið vitni að notkun sóknaraðila á hjólinu og staðfesti þær upplýsingar sem fram komi í kvörtun sóknaraðila.

### 3.4. Athugasemdir varnaraðila

Í athugasemdum varnaraðila kemur fram að varnaraðili telji að lög nr. 16/2016 eigi ekki við um samning aðila í málinu. Byggir varnaraðili hins vegar á því að lög nr. 48/2003 um neytendakaup eigi við.

Varnaraðili lýsir því að í maímánuði 2022 hafi [...] haft samband við varnaraðila fyrir sóknaraðila þar sem sóknaraðila hafi litist vel á rafmagnshjól sem [...] hafi keypt af varnaraðila. [...] hafi upplýst varnaraðila um að sóknaraðili ætti erfitt að fara á starfsstöð varnaraðila á [...] og hafi spurt hvort varnaraðili gæti komið að [...] og sýnt sóknaraðila hjól með kaup í huga. Hafi varnaraðili tjáð [...] að hann skyldi hafa beiðni sóknaraðila í huga næst þegar hann ætti erindi til Reykjavíkur. Stuttu síðar hafi [...] ítrekað ósk sóknaraðila við varnaraðila. Þann 7. júní 2022 hafi varnaraðili haft samband við [...] og upplýst hann um að varnaraðili myndi afhenda hjól næsta dag í nágrenninu og gæti því komið með hjól til sóknaraðila. Hafi sóknaraðili sérstaklega óskað eftir rauðu hjóli. Þann 8. júní 2022

hafi varnaraðili mætt með umbeðið hjól til sóknaraðila. Hafi sóknaraðili skoðað hjólið innandyrja og aðilar rætt saman um hjólið. Hafi varnaraðili ekki orðið var við neitt óeðlilegt við það samtal við sóknaraðila nema það að sóknaraðili virtist vera farinn að tapa heyrn. Í kjölfarið hafi sóknaraðili óskað eftir því að prófa hjólið og hafi það gengið vel. Hafi sóknaraðili upplýst varnaraðila að hann vildi kaupa hjólið og gengið frá greiðslu á staðnum með eigin greiðslukorti.

Varnaraðili telji ekkert óeðlilegt að nefndur [...] hafi haft milligöngu um kaupin eins og lýst hafi verið. [...] hafi keypt nokkur hjól af varnaraðila áður og hafi oft sagt varnaraðila að margir hafi sýnt hjólum hans áhuga og óskað eftir frekari upplýsingum um þau.

Varnaraðili vísar til þess að lög nr. 16/2016 eigi ekki við í málinu líkt og sóknaraðili haldi fram. Fyrir gildistöku þeirra hafi gilt lög nr. 96/1992 um húsgöngu- og fjarsölu. Í þeim lögum hafi fjarsala verið skilgreind sem sala milli kaupanda og seljanda án þess að þeir hittust auglitis til auglitis, t.d. með notkun síma, bréfasíma, sjónvarps, sölulista eða heimatölvu. Hafi lög nr. 96/1992 verið felld úr gildi með lögum nr. 46/2000. Í athugasemdum með frumvarpi til þeirra laga haft komið fram að frumvarpinu hafi verið ætlað að ná til samninga um sölu á vöru og þjónustu sem gerðir væru við neytendur í fjarsölu. Með fjarsölu sé átt við sölukerfi sem seljandi hafi skipulagt þar sem notuð sé fjarskiptaaðferð (ein og fleiri) til að gera samning við neytanda. Ýmsar nothæfar fjarskiptaaðferðir hafi þróast á undanförunum árum sem geri það kleift að gera samning án þess að seljandi og kaupandi hittist og án þess að kaupandi hafi hvorki séð né reynt vöruna. Af þessari ástæðu hafi þótt rétt að gera ríkari kröfur til upplýsingaskyldu seljanda og jafnframt lagt til að kveðið væri á um í lögum að neytandi hafi ávallt rétt til að falla frá samningi þegar um er að ræða kaup á vöru eða þjónustu með þessum hætti. Lög nr. 46/2000 hafi svo verið felld úr gildi með nsl.

Með lögum nr. 16/2016 hafi verið innleidd tilskipun 2011/83/EB. Í þeirri tilskipun er umfang hugtaksins fjarsölusamnings skilgreint. Þar segi: „*Skilgreining á fjarsölusamningi skal ná til allra tilvika þar sem samningur milli seljanda og neytanda er gerður í gegnum skipulagt kerfi fyrir fjarsölu eða þjónustuveitingu sem notar eingöngu einn eða fleiri fjarskiptasmiðla (s.s. vörulistar, netið, sími eða bréfasími) allt fram að og á þeim tíma sem gengið er frá samningnum. Skilgreiningin skal einnig ná yfir tilvik þegar neytandinn heimsækir starfsstöðvarnar einvörðungu í þeim tilgangi að afla upplýsinga um vöru eða þjónustu og gerir síðan samninginn og gengur frá honum með aðstoð fjarsamskiptamiðils. Á hinn bóginn telst samningur, sem er gerður á fastri starfsstöð seljandans og síðan frágenginn með aðstoð fjarsamskiptamiðils ekki vera fjarsölusamningur. Samningur sem byrjað er á með aðstoð fjarsamskiptamiðils og síðan gengið frá á fastri starfsstöð seljandans telst ekki heldur vera fjarsölusamningur“.* Þá segi jafnframt að: „*[s]kilgreining á samningi, sem gerður er utan fastra starfsstöðva, skal ekki ná yfir það þegar seljandi kemur fyrst á heimili neytandans eingöngu til að taka mál eða gefa mat án skuldbindinga af hálfu neytandans og samningur er gerður síðar á starfsstöð seljandans eða með aðstoð fjarsamskiptamiðils á grundvelli mats seljandans. Í slíkum tilvikum ber ekki að telja að samningurinn hafi verið gerður strax eftir að seljandinn hafði samband við neytandann ef neytandanum hefur gefist færi á að íhuga mat seljandans áður en gengið er frá samningum“.* Ennfremur segi að: „*þar sem neytandinn getur ekki séð vöruna áður en gengið er frá samningnum, þegar um fjarsölu er að ræða, skal hann eiga rétt til að falla frá samningnum. Af sömu ástæðu*

skal neytandinn eiga rétt til að prófa og skoða vöru sem hann hefur keypt, eftir því sem nauðsynlegt er, til að staðfesta eiginleika, einkenni og virkni vörunnar. Þegar um er að ræða samninga sem gerðir eru utan fastra starfsstöðva skal neytandinn eiga rétt til að falla frá þeim vegna þess að honum er hugsanlega komið í opna skjöldu og/eða hann verður fyrir sálrænum þrýstingi. Þegar fallið er frá samningi bindur það enda á þá skyldu samningsaðila að efna hann“.

Varnaraðili byggir á því að það að vara sé afhent fyrir utan fastrar starfsstöðvar gegn greiðslu sé ekki nóg til þess að fella kaupin undir lög nr. 16/2016. Sé litið til tilurðar laganna og þróunar þeirra þá hafi þau upphaflega verið hugsuð í tilvikum þar sem seljandi bjóði fram vöru að fyrra bragði. Yfirleitt með skömmum eða engum fyrirvara og að einu upplýsingarnar sem kaupandi hafi um vöru eða þjónustu séu upplýsingar frá seljanda. Í þeim tilvikum hafi kaupandi takmörkuð úrræði til að kynna sér vöruna eða sannreyna hvort seljandi sé að segja satt og rétt frá gæðum og notagildi hennar. Þannig eigi lög nr. 16/2016 að tryggja ákveðinn lágmarksrétt í tilvikum þegar seljandi leiti til kaupanda að fyrra bragði í þeim tilgangi einum að selja honum vöru eða þjónustu, jafnvel vöru eða þjónustu sem kaupandi hafi ekki vitað að væri til. Eigi það við hvort sem seljandinn mæti í eigin persónu utan fastrar starfsstöðvar eða í gegnum fjarsamskiptamiðla. Hér áður fyrr hafi lögin náð yfir farandsölu en síðar þróast í takt við nýja tækni þannig að þau myndu einnig ná yfir síma- og sjónvarpssölu og loks netsölu.

Varnaraðili vísar til þess að kaupin hafi ekki verið að frumkvæði varnaraðila. Kaupin hafi ekki farið fram í farandsölu eða með aðstoð fjarskiptamiðla. Hafi sóknaraðili verið búinn að sjá sambærileg hjól hjá nágrönnum sínum, spurst fyrir um virkni þeirra og fengið að prófa að aka þeim. Hafi sóknaraðili jafnframt lýst fyrir varnaraðila hvernig notum hans af hjólinu yrði háttað. Hafi sóknaraðili því verið búinn að kynna sér sambærileg hjól og haft gott ráðrúm áður en hann hafi óskað eftir að kaupa hið umþrætta hjól. Þá hafi sóknaraðili ekki orðið fyrir neinum þrýstingi frá varnaraðila að kaupa hjólið.

#### 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 festi kaup á rafmagnshjóli ætluðu eldri borgurum af varnaraðila þann 8. júní 2022. Fóru kaupin fram á heimili sóknaraðila og greiddi sóknaraðili varnaraðila 601.400 krónur fyrir hjólið í gegnum greiðslukortapösa. Degi eftir kaupin hafði dóttir sóknaraðila fyrir hönd hans samband við varnaraðila og óskaði eftir því að falla frá kaupunum og fá endurgreiðslu kaupverðs. Varnaraðili hafnaði þeirri ósk sóknaraðila. Var krafa sóknaraðila ítrekuð tvívegis í framhaldinu en án árangurs.

Í málinu liggur fyrir að samningur aðila um kaupin var gerður á heimili sóknaraðila. Um samninga sem gerðir eru utan fastrar starfsstöðvar gilda ákvæði nsl. í a. lið 6. mgr. 2. gr. laganna er samningur utan fastrar starfsstöðvar skilgreindur sem samningur seljanda og neytanda „sem er gerður þegar bæði seljandi og neytandi eru viðstaddir samtímis, utan fastrar starfsstöðvar seljanda, svo sem á heimili neytanda eða vinnustað“.

Með lögum nr. 16/2016 var innleidd tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2011/83/EB frá 25. október 2011. Í tilskipuninni er slíkur samningur skilgreindur með

eftirfarandi hætti: „Samningur, sem gerður er utan fastra starfsstöðva, skal skilgreindur sem frágenginn samningur þegar bæði seljandinn og neytandinn eru í eigin persónu samtímis á stað sem er ekki föst starfsstöð seljandans, t.d. á heimili eða vinnustað neytandans. Utan fastra starfsstöðva getur neytandinn hugsanlega verið undir sálrænum þrýstingi eða honum komið að óvörum, óháð því hvort neytandinn á frumkvæði að komu seljandans eða ekki“. Þá segir einnig í tilskipun þessari að: „[þ]egar um er að ræða samninga sem eru gerðir utan fastra starfsstöðva skal neytandinn eiga rétt til að falla frá þeim vegna þess að honum er hugsanlega komið í opna skjöldu og/eða hann verður fyrir sálrænum þrýstingi. Þegar fallið er frá samningi bindur það enda á þá skyldu samningsaðila að efna hann“.

Í 7. gr. nsl. er kveðið á um upplýsingagjöf vegna samninga utan fastrar starfsstöðvar en þar segir að seljandi skuli veita upplýsingar skv. 1. mgr. 5. gr. laganna á pappír eða, með samþykki neytanda, á öðrum varanlegum miðli. Upplýsingarnar skulu vera læsilegar og á skýru og skiljanlegu máli.

Í VI. kafla nsl. er mælt fyrir um skýran rétt neytanda til að falla frá samningi við seljanda þegar um fjarsölusamning eða samning utan fastrar starfsstöðvar seljanda er að ræða. Neytandi hefur fjórtán daga frest til að falla frá samningi utan fastrar starfsstöðvar samkvæmt 1. mgr. 16. gr. nsl. Samkvæmt 2. mgr. 16. gr. nsl. þarf neytandi ekki að tilgreina neina ástæðu fyrir ákvörðun sinni um að falla frá samningi og skal ekki bera neinn kostnað annan en þann sem kveðið er á um í 3. mgr. 21. gr., 22. gr. og 23. gr. laganna. 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. Af framlögðum gögnum virtum verður ekki séð að varnaraðili hafi veitt sóknaraðila við kaupin þær upplýsingar sem áskilið er í g-lið 1. mgr. 5. gr. og 16. gr. nsl. Í málinu liggur fyrir að aðilar gerðu með sér samning um kaup á rafmagnshjólínu þann 8. júní 2022 á heimili sóknaraðila. Tilkynt var af hálfu sóknaraðila um vilja hans til að falla frá samningnum degi síðar og var sú ósk ítrekuð í tvígang í kjölfarið. Verður því fallist á kröfu sóknaraðila um að honum hafi verið heimilt að falla frá kaupunum þann 9. júní 2022 samkvæmt 1. mgr. 16. gr. nsl., sbr. 1. 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 tilkynt um ákvörðun neytandans, sbr. 1. mgr. 21. gr. nsl.

Í 4. mgr. 22. gr. laganna segir að: „[n]eytandi skal vera ábyrgur fyrir þeirri rýrnun á verðgildi vöru sem stafar af meðferð vörunnar, annarrar en þeirrar sem nauðsynlegt er til að staðfesta eiginleika, einkenni og virkni hennar. Í málinu gerir sóknaraðili þá kröfu að falla frá kaupunum gegn endurgreiðslu kaupverðs að fullu, að frádregnum kostnaði vegna skemmdar sem varð á lakki hjólsins. Varnaraðili hefur lagt fram mat fagaðila á áætluðum kostnaði við viðgerð á hjólinu sökum þessa og er það að fjárhæð 80.000-100.000 krónur að meðtöldum virðisaukaskatti. Verður varnaraðila því gert að endurgreiða sóknaraðila kaupverð hjólsins að frádregnum 80.000 krónum.

**V**  
**Úrskurðarorð**

Varnaraðili, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, 521.400 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

---

Hildur Leifsdóttir

---

Jón Rúnar Pálsson