

## Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 12. apríl 2012 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-101/2011:

### I

#### Álitaefni og kröfugerð

Þann 27. október 2011 bað X, hér eftir einnig nefnd álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á úlpu í verslun Y. Álitsbeiðandi telur að seljandi hafi látið hana greiða fyrir dýrari úlpu en hún fékk afhenta og krefst þess að seljandi endurgreiði sér mismuninn, kr. 20.000. auk þess sem hún krefst þess að seljanda verði gert að sýna rétt verð við myndir af vörum á vefsíðu sinni.

### II

#### Málsmeðferð kærunefndarinnar

Með bréfi, dags. 31. október s.l., gaf kærunefndin Y, hér eftir nefndur seljandi, kost á andsvörum og bárust þau 2. nóvember s.l. Með bréfi, dags. 7. nóvember, var álitsbeiðanda gefinn kostur á því að gera athugasemdir við andsvör seljanda og bárust þær 8. og 10. nóvember. Þann 11. nóvember gaf kærunefndin seljanda kost á frekari athugasemdum og bárust þær þann 16. sama mánaðar.

### III

#### Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi kveðst hafa ákveðið að kaupa úlpu af seljanda af gerðinni Z fyrir dóttur sína. Hafi hún skoðað úlpuna á vefsíðu seljanda, en samkvæmt vefsíðunni átti úlpan að kosta kr. 34.900. Eftir að hafa tekið ákvörðun um að kaupa úlpuna hringdi hún í verslun seljanda og lét taka frá úlpu í rétttri stærð og lit miðað við þær upplýsingar sem komu fram á vefsíðu seljanda. Faðir stúlkunnar sótti síðan úlpuna síðar saman dag en þegar heim var komið kom í ljós að sú úlpa hafði annað útlit en sú úlpa sem álitsbeiðandi taldi sig hafa pantað.

Daginn eftir að kaupin fóru fram kveðst álitsbeiðandi hafa farið sjálf í verslun seljanda og beðið um að fá rétta úlpu afhenta. Að sögn álitsbeiðanda voru henni þar veittar þær upplýsingar að sú úlpa sem hún vildi kaupa væri af gerðinni A en ekki Z og kostaði kr. 54.900. Kveðst álitsbeiðandi hafa greitt fyrir, og fengið afhent það sem seljandi sagði verða úlpu af gerðinni A. Hafi álitsbeiðandi verið afar ósátt við þessa niðurstöðu þar sem hún telji að sú úlpa sem hún hafi fengið afhenta hafi í raun verið af tegundinni Z, enda sé útlit hennar samskonar og slíkrar úlpu.

Segir álitsbeiðandi að hún hafi í kjölfarið verið í sambandi við þrjá ónafngreinda aðila á skrifstofum seljanda, m.a. eiganda og verið tjáð af þeim aðilum að þeir vissu vel af mynda- og verðrugli á heimasíðu sinni, enda ættu þeir ekki réttar myndir af sumum flíkunum. Þá hafi eigandi verslunarinnar boðið henni að skila úlpunni og fá hana endurgreidda, en hún hafi ekki þýðst það boð.

Meðfylgjandi álitsbeiðni voru útprentaðar myndir af heimasíðu seljanda, með myndum af þremur úlpum, tveimur af gerðinni Z og einni af gerðinni A.

### IV

## **Andsvör seljanda**

Í andsvörum seljanda er rakið að á heimasíðu hans sé að finna tvær tegundir af úlpunni Z og að úlpan sem birtist á mynd 1 í álitsbeiðni hafi verið framleidd fyrir veturinn 2010-11 og sé eingöngu fánleg gegnum netverslun á heimasíðu seljanda en úlpan á mynd 2 hafi verið framleidd fyrir veturinn 2011-12 og sé fánleg í verslunum Y. Útlitsmunur sé á árgerðunum og því hafi það útlit og sú árgerð af úlpu sem álitsbeiðandi pantaði símléiðis verið af eldri árgerðinni, sem ekki hafi verið fánleg í versluninni. Segir seljandi að ofantalið hafi verið útskýrt fyrir þeim sem sótti úlpuna í verslunina. Þá segir seljandi einnig að þar sem ekki sé vafi á að álitsbeiðandi kaus að kaupa og fékk afhenta dýrari úlpuna þegar hún kom sjálf í verslun seljanda, sé kröfu hennar um af fá endurgreiddar kr. 20.000 hafnað. Þá segir seljandi ljóst að úlpa á mynd 1 (eldri gerð Z úlpu) í álitsbeiðni sé ekki sú sama og á mynd 3 (A úlpa), síðari úlpan sé dúnúlpa og hafi aðra vörulýsingu en hinar tvær úlpurnar. Þá hafi álitsbeiðanda verið boðið að skila úlpunni og fá endurgreitt.

## **V**

### **Athugasemdir álitsbeiðanda**

Í athugasemdum ítrekaði álitsbeiðandi það sem fram kom í álitsbeiðni, m.a. það að sú úlpa sem hún hefði undir höndum og hefði greitt kr. 54.900. fyrir, væri nákvæmlega eins og sú úlpa sem hún hefði skoðað á heimasíðu seljanda og kostaði kr. 34.900. og að hún vildi fá endurgreitt þær kr. 20.000. sem hún taldi sig hafa ofgreitt. Meðfylgjandi var síðan ljósmynd af þeirri úlpu sem álitsbeiðandi hafði fengið afhenta, auk þess sem eiginleikar hennar voru raktir, og bornir saman við úlpurnar Z og A á heimasíðu seljanda.

## **VI**

### **Athugun kærunefndarinnar**

Starfsmaður kærunefndarinnar heimsótti verslun seljanda og skoðaði þar umræddar úlpur, bar saman við myndir og lýsingar í gögnum máls og ræddi við starfsstúlku í versluninni. Leiddi sú athugun í ljós að ljósmynd af þeirri flík sem álitsbeiðandi hefur undir höndum og finna má í gögnum máls, samsvarar þeim flíkum sem seldar eru í verslun seljanda undir heitinu A. Mynd á heimasíðu seljanda af sömu flík, ásamt lýsingu á flíkinni kemur einnig heim og saman við ljósmynd í gögnum máls og þær flíkur sem til sýnis eru í verslun seljanda.

Þá kannaði starfsmaður kærunefndarinnar útlit svokallaðrar Y úlpu af þeirri tegund sem sögð var framleidd fyrir árið 2010-11 og bar saman við upplýsingar á heimasíðu seljanda og stóðst sá samanburður. Að lokum spurði starfsmaður nefndarinnar starfsmann seljanda um eldri árgerð af úlpunni Z, og var tjáð að sú úlpa hefði verið útlitslega nánast samsvarandi áðurnefndri A úlpu, en munurinn hefði að mestu verið fólgin í því að A úlpan var dúnúlpa og því dýrari. Þá taldi starfsmaðurinn að eldri gerði úlpunnar væri ekki lengur fánleg.

## **VII**

### **Niðurstaða kærunefndarinnar**

Kærunefnd 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 kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa. Viðskipti aðila falla undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup.

Í málinu heldur kærandi því fram að henni hafi verið afhent úlpa af tegundinni Z, árgerð 2010-11, en hún hafi greitt fyrir úlpu af tegundinni A, sem er kr. 20.000 dýrari. Af gögnum máls og sjálfstæðri athugun kærunefndarinnar er ljóst að lítill, ef nokkur útlitsmunur er á þeim tveimur gerðum flíka sem deilt er um. Munurinn sé að mestu fólgin fóðringu

flíkanna, auk vatnspéttni á ytra byrði en snið, hnappar og staðsetning vasa séu með svipuðu móti. Telur kærunefndin ekki óeðlilegt að töluverður verðmunur geti verið á flíkum frá sama framleiðanda þrátt fyrir að snið eða útlit sé svipað. Hafi seljandi afhent álitsbeiðanda ranga gerð af úlpu en þá sem greitt var fyrir, þá myndi að mati kærunefndarinnar teljast galli í skilningi 16. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup.

Í málavaxtarlýsingu álitsbeiðanda kemur skýrt fram að seljandi gerði henni ljóst að sú úlpa sem hún vildi kaupa í verslun hans væri af svokallaðri A gerð og kostaði kr. 54.900. Sætti álitsbeiðandi sig við þetta að svo stöddu og greiddi fyrir úlpuna. Álitsbeiðandi hefur ekki sýnt fram á að henni hafi verið afhent úlpa af ódýrari gerð en hún greiddi fyrir. Verður kröfum hennar því hafnað.

## VIII Álitsorð

Kröfum álitsbeiðanda, X, er hafnað.

---

Áslaug Árnadóttir

---

Lárus M.K. Ólafsson

---

Hildigunnur Hafsteinsdóttir