

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 18. október 2022 í máli nr. 8/2022

Kærunefndina skipa í þessu máli Hildur Ýr Viðarsdóttir lögmaður, Ívar Halldórsson lögfræðingur og Jón Rúnar Pálsson lögmaður.

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 24. janúar 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.

Sóknaraðili krefst þess að hún fái að kaupa tilgreint fjórhjól af varnaraðila á því verði sem birtist í vefverslun varnaraðila, að fjárhæð 1.790.000 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

### II

#### Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi dags. 26. janúar 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 þann 22. febrúar 2022. Athugasemdir við andsvörum varnaraðila bárust 23. febrúar 2022. Athugasemdir varnaraðila bárust 24. febrúar 2022.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda beggja aðila, afrit af samskiptum aðila, afrit af pöntun og afrit af birtum auglýsingum vegna fjórhjólsins.

Með bréfi, dags. 10. október 2022, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Í kvörtun kemur fram að sóknaraðili hafi reynt að festa kaup á fjórhjóli að gerðinni [...] í gegnum vefsíðu varnaraðila þann 6. desember 2021 en verð fjórhjólsins hafi þar verið tilgreint 1.790.000 krónur. Hafi sóknaraðila ekki verið unnt að ganga frá greiðslu vörunnar og fengið sjálfvirk skilaboð um að hafa samband við varnaraðila. Hafi sóknaraðili gert það 8. desember 2021 og fengið þær upplýsingar að verð fjórhjólsins væri í raun 2.790.000 krónur. Hafi varnaraðili borið því við að um ranga skráningu verðs á vefsíðu væri að ræða.

Sóknaraðili krefst þess að fá að kaupa umrætt fjórhjól á því verði sem boðið hafi verið á vefsíðu varnaraðila á þeim tíma er kaupin hafi verið fyrirhuguð. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

#### 3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili kveðst hafa ákveðið þann 6. desember 2021 að festa kaup á fjórhjóli að gerðinni [...] í gegnum vefverslun varnaraðila. Í vefversluninni hafi verið að finna ítarlegar upplýsingar um vöruna og hafi verð hennar verið tilgreint 1.790.000 krónur. Boðið hafi verið upp á þann möguleika að setja vöruna í „innkaupakörfu“ sem sóknaraðili kveðst hafa gert. Í kaupferlinu hafi sóknaraðili skráð allar upplýsingar um sig sem kaupanda og staðfest val sitt á vörunni þar sem ásett verð hafi komið fram. Þegar sóknaraðili hafi valið að ganga frá pöntuninni hafi komið upp eftirfarandi ábending: „*Sorry, it seems that there are no available payment methods*“

for your state. Please contact us if you require assistance or wish to make alternate arrangement“. Þar sem um háa fjárhæð hafi verið að ræða hafi sóknaraðili ekki talið það óeðlilegt og hafi því hringt til varnaraðila tveimur dögum síðar. Hafi sóknaraðili litið svo á að pöntun á vörunni væri komin af stað en aðeins ætti eftir að ganga frá greiðslunni svo unnt væri að ljúka kaupunum. Í samtali aðila hafi starfsmaður varnaraðila staðhæft að fjórhjólíð kostaði 2.790.000 krónur, einni milljón hærra en verðið sem hafi birst í vefverslun þann sama dag og sóknaraðili pantaði vöruna. Hafi sóknaraðili bent viðkomandi á að þær upplýsingar stönguðust á við verð fjórhjólsins í vefverslun varnaraðila. Að sögn sóknaraðila hafi þetta misræmi komið starfsmanninum á óvart og hafi hann óskað eftir staðfestingu á umræddri pöntun sem sóknaraðili hafi orðið við þann sama dag. Svar hafi borist frá varnaraðila þann 13. desember 2021 þar sem sóknaraðili hafi verið upplýstur um að verð hafi verið rangt skráð á heimasíðu varnaraðila. Hafi sóknaraðila jafnframt verið boðið að kaupa umrætt fjórhjól á 2.490.000 krónur. Eftir nánari íhugun hafi sóknaraðili haft samband við varnaraðila þann 20. desember 2021 og upplýst varnaraðila að henni þætti tilboð varnaraðila í hærri kantinum miðað við það verð sem auglýst hafi verið á heimasíðu hans. Þá kvaðst sóknaraðili ekki reiðubúin að greiða hærra en 2.200.000 krónur fyrir fjórhjólíð auk aukahluta. Að sögn sóknaraðila hafi varnaraðili ekki svarað þessari sáttaumleitan.

Sóknaraðili byggir kröfu sína á því að varnaraðili hafi í raun gefið loforð um að selja vöruna á umræddu verði á þessum tíma með því að bjóða upp á það í vefverslun sinni ásamt ítarlegri lýsingu á vörunni og þeim möguleika að fara í kaupferli með vöruna. Það að geta nánast lokið kaupferlinu á tilgreindu verði hafi vakið réttmætar væntingar sóknaraðila um kaup á vörunni á því verði.

Sóknaraðili telur að varnaraðili hafi veitt villandi upplýsingar í vefverslunni sinni og ætti sóknaraðili ekki að bera hallann af mistökum varnaraðila við verðlagningu. Sóknaraðili lítur svo á að ekki hafi verið hægt að átta sig á að um rangt verð væri að ræða enda algengt verð á fjórhjólum þó einhver breytileiki sé milli tegunda og „týpa“ sem í boði séu. Þá vísar sóknaraðili til þess að umrætt fjórhjól hafi verið nýtt á markaði og því sé ekki komin reynsla á það. Framleiðandi þess hafi því ekki skapað sér sama sess og aðrir þekktir framleiðendur. Það þýði meðal annars að meiri óvissa sé með endingu fjórhjólsins og endursöluverð. Telji sóknaraðili því eðlilegt að slík vara sé á lægra verði en fjórhjól frá þekktari framleiðendum með „svipaða“ eiginleika og sé slíkur verðmunur alþekktur.

Sóknaraðili bendir á að umþrætt verð fjórhjólsins hafi verið í vefverslun varnaraðila um nokkurt skeið og hafi hún því ekki haft ástæðu til að efast um réttmæti þess.

### 3.2. Andsvör varnaraðila

Varnaraðili vísar til þess að vegna villu í hugbúnaði við uppfærslu hafi rangt verð á umræddu fjórhjólí birst á vefsíðu varnaraðila í mjög skamman tíma. Á sama tíma hafi auglýsingar á viðkomandi vöru verið birtar á fjölmörgum miðlum með réttu verði sem hafi verið 2.790.000 krónur. Verð hafi verið meira sýnilegt en almennt tíðkast hjá fyrirtækjum í sambærilegum rekstri. Það hafi alltaf verið markmið varnaraðila að hafa verð sýnileg fyrir neytendur. Varnaraðili kveðst harma það að hugbúnaðarvilla við uppfærslu verðs í stuttan tíma á einum stað, s.s. vefsíðu, hafi átt sér stað en slík mistök geta alltaf orðið. Telji varnaraðili að sóknaraðila hafi mátt vera ljós sú villa á heimasíðunni því allar líkur séu fyrir því að sóknaraðili hafi farið á vefsíðu varnaraðila eftir að hafa orðið vör við auglýsingarherferð varnaraðila sem

hafi verið á rafrænum miðlum og dagblöðum þar sem rétt verð hafi komið greinilega fram.

Varnaraðili bendir á skilmála sína sem finna megi á vefsíðu hans en þar komi fram að verð séu birt með fyrirvara. Varnaraðili sé ekki með vefverslun líkt og sóknaraðili haldi fram heldur hugbúnaðarform sem líkist vefverslun. Það sé aðeins notað til upplýsinga um söluvörur og engin kaup sé unnt að gera í gegnum síðuna. Til að kaupa vörur af varnaraðila þurfi að koma í verslun hans eða hafa samband við sölumenn á hans vegum.

### 3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Í athugasemdum sóknaraðila kemur fram að henni hafi ekki verið kunnugt um það í hversu langan tíma verð á umþrættu fjórhjólum hafi verið skráð 1.790.000 krónur. Þó liggja það fyrir að á þeim tímapunkti sem sóknaraðili hafi skoðað vefsíðu varnaraðila og fyrirhugað að kaupa hjólið hafi tilgreint verð verið 1.790.000 krónur. Sóknaraðili kveðst hafa verið í góðri trú um að það væri rétt verð á vörunni.

Varnaraðili kveðst hafa takmarkaða þekkingu á fjórhjólum og ekki fylgst með auglýsingum á slíkum vörum á öðrum miðlum. Hafi sóknaraðili haft í hyggju að kaupa slíkt hjól sem gjöf fyrir maka sinn.

Sóknaraðili kveðst hafa treyst þeim verðupplýsingum sem fram hafi komið á vefsíðu varnaraðila og varla hægt að ætlast til þess að neytendur leiti sérstaklega eftir auglýsingum vöru á ýmsum miðjum til að athuga hvort upplýsingar á vefsíðu seljanda séu þær sömu og í auglýsingum hans.

Sóknaraðili vísar til skjáskots af vefsíðu varnaraðila af hinum ýmsu fjórhjólum á mismunandi verðum. Í ljósi þess að sóknaraðili hafi haft takmarkaða þekkingu á slíkum tækjum og hafi ekki gert sjálfstæðan samanburð á kostum og göllum ólíkra fjórhjóla megi draga þá ályktun að uppgefið verð að upphæð 1.790.000 krónur sé ekki óeðlilegt verð fyrir vöruna.

Sóknaraðili kveðst ekki þekkja mun á annars vegar vefsíðu sem varnaraðili skilgreinir sem „hugbúnaðarform“ og hins vegar venjulegri „vefverslun“. Vísar sóknaraðili til þess að ekki hafi aðeins verið upplýsingar um vörur á vefsíðunni heldur hafi líka verið unnt að halda áfram í pöntunar/kaupferli þar sem kaupandi setur vöruna í innkaupakörfu, skráir upplýsingar um sig sem kaupanda og geti óskað eftir því að ganga frá greiðslu. Þar af leiðandi hafi sóknaraðili talið að um vefverslun væri að ræða enda hafi fyrirvari um slíkt ekki verið áberandi eða sýnilegur. Þá hafi sóknaraðili ekki áður átt í viðskiptum við varnaraðila og því ekki kunnugt um að ekki væri unnt að ganga frá kaupum á vefsíðunni.

### 3.4. Athugasemdir varnaraðila

Í athugasemdum sínum kveðst varnaraðili vera einn af stærri og reynslumestu seljendum fjórhjóla á landinu. Það hafi ekki gerst enn að kaupendur fjórhjóla kynni sér ekki vel vöruna, eiginleika hennar og samanburð við önnur slík á markaði. Undantekningarlaust hafi kaupendur samband við varnaraðila til að fá frekari upplýsingar, fá skoðun og prófun á fjórhjólum auk þess að kynna sér vandlega eiginleika þeirra og aukahluti.

Varnaraðili vísar til þess að í kvörtun sóknaraðila komi fram allar upplýsingar um umþrætt fjórhjól, bæði vélarstærð, eiginleika og búnað og því hljóti hún að hafa skoðað það vel. Þá hafi hún haft þá vitneskju að umrætt fjórhjól hafi verið nýtt á íslenskum markaði. Hins vegar hafi sóknaraðili kveðið á um í athugasemdum sínum

að hún hafi enga þekkingu á fjórhjólum. Þá hafi hún í athugasemdum sínum birt mynd af vefsíðu varnaraðila af nokkrum fjórhjólum saman. Þar sjáist venjulegt [...] fjórhjól með 500cc aflvél án aukabúnaðar á 1.690.000 krónur. Umþrætt fjórhjól sé miklu stærra, hærra og þyngra, með mun aflmeiri vél, 850cc, og hlaðið ýmsum aukabúnaði. Telji varnaraðili að sóknaraðili geti ekki haldið því fram að það verð sem birtist á vefsíðu, 1.790.000 krónur, hafi verið eðlilegt verð í samanburði við verð á fyrra hjólinu.

Varnaraðili bendir á að þó snið vefsíðu hans byggji á sniði vefverslunar þýði það ekki að um virka vefverslun sé að ræða. Þetta sé einfaldlega hugbúnaður sem varnaraðili noti til að geta birt upplýsingar um vörur og sé grunnur að væntanlegri vefverslun í framtíðinni. Ef um vefverslun væri að ræða væri unnt að ganga frá kaupum þar. Engar upplýsingar sé að finna þar sem bendi til þess að um slíka verslun sé að ræða auk þess sem enga skilmála sé þar að finna sem seljanda beri að hafa. Á vefsíðunni sé aðeins einn flipi með skilmálum sem sé stutt útgáfa af söluskilmálum varnaraðila. Þar komi skýrt fram að verð á vefsíðu sé aðeins til viðmiðunar og birt með fyrirvara um villur.

#### IV

#### Niðurstaða

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa sem hvoru tveggja tóku gildi þann 1. janúar 2020.

Sóknaraðili kveðst hafa reynt að festa kaup á fjórhjóli að gerðinni [...] á vefsíðu varnaraðila 6. desember 2021 fyrir 1.790.000 krónur. Þegar sóknaraðili hafi ætlað að ganga frá greiðslu fjórhjólsins hafi hún fengið hún sjálfvirkt ábendingu þar sem eftirfarandi hafi komið fram: „*Sorry, it seems that there are no available payment methods for your state. Please contact us if you require assistance or wish to make alternate arrangement*“. Með vísan til þessara upplýsinga hafi sóknaraðili haft samband við varnaraðila þann 8. desember 2021 en þá hafi henni verið tilkynnt að vegna villu í hugbúnaði við uppfærslu verðs á fjórhjólinu hafi það verið rangt skráð. Að sögn varnaraðila hafi rétt verð verið 2.790.000 krónur. Í málinu heldur sóknaraðili því fram að samningur hafi komist á milli aðila um kaup sóknaraðila á fjórhjólinu og krefst hún þess að kaupin verði efnd í samræmi við það með greiðslu 1.790.000 króna. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

Ríkar kröfur eru gerðar til söluaðila sem markaðsetja vörur sínar eða þjónustu á netinu að þeir gæti vel að því að þær upplýsingar og þá sérstaklega verðmerkingar sem koma þar fram, t.d. á vefsíðu, vefverslun eða í öðrum auglýsingum séu réttar. Þá hefur almennt verið litið svo á í fræðiskrifum á sviði neytendaréttar að túlka verði auglýsingu seljanda á netinu, hvort sem er í vefverslun eða á vefsíðu, sem tilboð sem neytandi getur gengið að á því verði sem gefið er þar upp, svo bindandi sé fyrir seljandann í flestum tilvikum.

Fallast má á það með sóknaraðila að vefsíða varnaraðila bar þess merki að vera vefverslun. Til að mynda gat sóknaraðili valið hina umþrætta vöru, lesið ítarlegar upplýsingar um hana og því næst sett hana í svokallaða „innkaupakörfu“. Að svo komnu var sóknaraðila gefinn kostur á að halda áfram í pöntunarferlinu með því að fylla út í þar tilgreinda reiti upplýsingar um sig sem kaupanda, haka við það að hafa lesið og samþykkt skilmála vefsins, og svo loks ýtt á hnapp til að ganga frá greiðslu vegna pöntunarinnar. Það var fyrst þá sem eftirfarandi ábending birtist

á vefsíðu varnaraðila „Sorry, it seems that there are no available payment methods for your state. Please contact us if you require assistance or wish to make alternate arrangement“. Í samræmi við þessa ábendingu hafði sóknaraðili samband við varnaraðila þann 8. desember 2021 í því skyni að ganga frá greiðslu vegna kaupanna. Að framangreindum málavöxtum virtum þykir mega líta svo á að sóknaraðili hafi með samþykkt bindandi verðtilboð varnaraðila í hina umþrættu vöru.

Í 5. mgr. 3. gr. reglna nr. 536/2011 um verðmerkingar og einingarverð við sölu á vörum, sem settar voru af Neytendastofu með heimild í 17. og 18. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er mælt fyrir um skuldbindingargildi samnings gagnvart neytanda þegar mistök hafa orðið við verðmerkingu. Í ákvæðinu segir að fyrirtæki skuli „selja vöru á því verði sem verðmerkt er einnig þótt um mistök sé að ræða. Þetta á hins vegar ekki við ef kaupanda má vera ljóst að um mistök sé að ræða.“

Að mati kærunefndar verður að leggja til grundvallar að mistök hafi verið gerð við uppfærslu verðs fjórhjólans á vefsíðu varnaraðila þar sem það var skráð 1.790.000 krónur í stað 2.790.000 krónur. Er sú skýring talin trúverðug og virðast mistökin felast í röngum innslætti á fyrsta tölustaf verðsins. Varnaraðili hefur auk þess lagt fram þessu til stuðnings afrit af nokkrum auglýsingum vegna fjórhjólans sem birtust á tilteknum vefmiðlum í byrjun desember 2021. Samkvæmt þeim auglýsingum er verð hins umþrætta fjórhjólans tiltekið 2.790.000 krónur.

Eins og atvikum máls er háttað telur kærunefndin þó óvarlegt að leggja til grundvallar að sóknaraðila hafi, á þeim tímapunkti er hún reyndi að festa kaup á fjórhjólinu og þar til hún hafði samband við varnaraðila vegna þess, verið eða mátt vera kunnugt um mistök varnaraðila. Ekkert liggur fyrir um að sóknaraðili hafi sérstaka þekkingu á fjórhjólum eða verðlagningu þeirra umfram hinn almenna neytanda. Ekki er unnt að gera þær kröfur til neytenda að þeim beri að efast um réttmæti á framsetningu seljanda á auglýstu verði á vefsíðu en hér ber að líta til þess að á vefsíðu varnaraðila var að finna nokkrar gerðir af fjórhjólum á verðbili frá 1.390.000 krónur til 1.790.000 krónur. Þá er ekki unnt að fallast á með varnaraðila að sóknaraðili hafi mátt vera ljóst að verð hins umþrætta fjórhjólans væri rangt skráð út frá því hvaða upplýsingar hún gaf upp í kvörtun sinni til kærunefndarinnar um vélarstærð, eiginleika og búnað þess enda virðast þær upplýsingar hafa verið teknar beint af vefsíðu varnaraðila. Þá liggur ekkert fyrir um það að sóknaraðili hafi haft vitneskju um auglýsingar varnaraðila á fjórhjólinu á öðrum vefmiðlum í desember 2021.

Meginregla samningaréttar er sú að loforðsgjafi getur aðeins afturkallað loforð sitt fram til þess tíma þegar loforðið er komið til vitundar gagnaðila, sbr. 7. gr. sml. Hins vegar getur við sérstakar aðstæður verið litið svo á að réttmætt sé að afturkalla loforð eftir að það kom til vitundar móttakanda þess, sbr. ákvæði 38. gr. sml. sem er svohljóðandi:

Nú er gildi samnings eða annars löggernings samkvæmt lögum þessum komið undir því, að sá maður, sem löggerningnum er beint til, hafi eigi haft eða mátt hafa vitneskju um tiltekin atvik eða að hann að öðru leyti hafi verið grandlaus, og skal þá á það líta, sem hann vissi eða mátti vita á þeirri stund, er löggerningurinn kom til vitundar honum. Þegar sérstaklega stendur á, má þó einnig líta á þá vitneskju, sem hann fékk eða mátti hafa fengið eftir þann tíma, en áður en löggerningurinn hafði áhrif um ráðstafanir hans.

Í seinni málslið ákvæðisins er samkvæmt framangreindu mælt fyrir um að við sérstakar aðstæður megi líta til vitneskju, sem kom til vitundar aðila eftir að samningur var gerður, við mat á gildi hans samkvæmt ákvæðum laganna. Við mat á því hvort líta megi til seinni málsliðar 38. gr. sml. við úrlausn málsins verður að líta til atvika allra og hagsmuna beggja málsaðila.

Í framangreindu sambandi verður m.a. að líta til stöðu málsaðila, en um er að ræða fyrirtæki í atvinnurekstri gagnvart neytanda og ætti almennt að túlka vafa í slíkum viðskiptum neytanda í hag. Þær upplýsingar sem veittar eru af hálfu seljanda, um verð á vöru samkvæmt verðmerkingum, eiga almennt að skapa væntingar hjá neytanda um raunverulegt söluverð vörunnar og þar með um efni samnings um kaup á vörunni þegar kaup hafa farið fram. Er það í samræmi við skilgreiningu samningaréttar á því hvenær tilboð telst bindandi loforð fyrir móttakanda þess, svo og þá meginreglu samningaréttar að samninga beri að efna samkvæmt efni sínu. Fyrirvari í skilmálum varnaraðila um hugsanlegar villur í texta og verðum gengur ekki framur þeirri meginreglu.

Með vísan til alls framangreinds er það niðurstaða kærunefndar að sóknaraðila hafi ekki mátt vera ljóst að um mistök væri að ræða í skilningi 5. mgr. 3. gr. reglna nr. 536/2011. Samkvæmt því var varnaraðili bundinn af því verði sem birtist á vefsíðu hans þann 6. desember 2021. Verður varnaraðila gert að afhenda sóknaraðila fjórhjól af gerðinni [...] eða sambærilegt hjól í gæðum, gegn greiðslu sóknaraðila á 1.790.000 krónum.

## **V** **Úrskurðarorð**

Varnaraðila, Y, ber að afhenda sóknaraðila, [...] eða sambærilegt hjól í gæðum, gegn greiðslu sóknaraðila á 1.790.000 krónum.

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 4. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru og þjónustukaupa.

---

Hildur Ýr Viðarsdóttir  
formaður

---

Jón Rúnar Pálsson

---

Ívar Halldórsson