

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 19. febrúar 2025 í máli nr. 98/2024

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 16. ágúst 2024 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings við fyrirtækið Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili telur að með bifreið, sem hún festi kaup á fyrir milligöngu varnaraðila, hafi átt fylgja viðbótarábyrgð framleiðanda. Krefst sóknaraðili þess að varnaraðili endurgreiði henni útlagðan kostnað vegna tveggja viðgerða sem framkvæmdar voru á bifreiðinni í desember 2023 og júlí 2024. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

### II

#### Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi þann 22. ágúst 2024 óskaði kærunefndin eftir því að sóknaraðili myndi leggja fram frekari gögn kröfu sinni til stuðnings. Lagði sóknaraðili fram umbeðin gögn þann 20. september 2024. Með tölvubréfi 26. sama mánaðar 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 9. október 2024. Athugasemdir sóknaraðila bárust 30. október 2024 og athugasemdir varnaraðila þann 5. nóvember 2024.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda beggja aðila, skjáskot af auglýsingu bifreiðar, kaupsamningur og afsal um [...], afrit af ferli bifreiðar í ökutækjaskrá, ljósmynd af þjónustubók, ljósmyndir af reikningum varnaraðila vegna viðgerða á bifreiðinni og afrit af skriflegum samskiptum aðila.

Með bréfi, dags. 18. febrúar 2025 var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili festi kaup á bifreið af gerðinni [...], fyrir milligöngu varnaraðila, af öðrum einstaklingi þann 23. október 2023. Að sögn sóknaraðila hafi hún verið upplýst af starfsmanni varnaraðila að bifreiðinni fylgdi viðbótarábyrgð framleiðanda við kaupin. Þá telur sóknaraðili að þjónustubók bifreiðarinnar hafi einnig borið það með sér. Nokkrum vikum eftir kaupin bilaði afturhleri bifreiðarinnar og óskaði sóknaraðili eftir því að varnaraðili myndi framkvæma viðgerð á honum. Kom þá í ljós að bifreiðin féll ekki undir viðbótarábyrgð framleiðanda sökum þess að fyrrum eigandi hennar hafði ekki fært hana til þjónustuskoðunar hjá viðurkenndum þjónustuaðila framleiðanda á Íslandi. Var sóknaraðila því gert að greiða viðgerðarkostnað að fjárhæð 117.249 krónur. Áttu aðilar í nokkrum skriflegum samskiptum í kjölfarið þar sem varnaraðili hafnaði því alfarið að bifreiðin væri í ábyrgð framleiðanda. Í júlí 2024 varð bilunar vart í bifreiðinni. Færði sóknaraðili bifreiðina aftur til viðgerðar hjá varnaraðila vegna þeirrar bilunar og var gert að greiða 270.809 krónur fyrir

þjónustuna. Varðar ágreiningur þessa máls hvort viðbótarábyrgð framleiðanda hafi verið virk á þeim tíma sem sóknaraðili festi kaup á bifreiðinni og þar af leiðandi hvort þær bilanir, sem urðu í bifreiðinni í kjölfar kaupanna, hafi fallið undir þá ábyrgð.

Röksemdir sóknaraðila fyrir kröfu sinni lúta að því að starfsmaður varnaraðila hafi upplýst hana við kaupin að bifreiðinni fylgdi viðbótarábyrgð framleiðanda auk þess sem útfylling varnaraðila í þjónustubók bifreiðarinnar hafi bent til þess að allar þjónustuskoðanir hefðu verið framkvæmdar af varnaraðila sem jafnframt sé umboðsaðili framleiðanda. Samkvæmt henni hafi síðasta þjónustuskoðun fyrir kaupin farið fram hjá varnaraðila í september 2023. Að sögn sóknaraðila hafi hún því mátt treysta því að viðbótarábyrgð framleiðanda væri virk þegar hún festi kaup á bifreiðinni en ábyrgð framleiðanda hafi verið ein af forsendum sóknaraðila fyrir kaupunum.

Varnaraðili vísar til þess að hin keypta bifreið hafi verið nýskráð í apríl 2017 og hafi henni fylgt þriggja ára verksmiðjuábyrgð auk tveggja ára viðbótarábyrgð, alls fimm ár. Að sögn varnaraðila sé unnt að framlengja viðbótarábyrgðina um eitt ár eða 15.000 km í senn sé bifreið færð til þjónustuskoðunar hjá viðurkenndum þjónustuaðila framleiðanda á Íslandi. Þurfi bifreiðin að vera undir tíu ára aldri og ekið undir 200.000 km til að vera gjaldgeng fyrir slíka ábyrgð.

Varnaraðili byggir á því að umrædd bifreið hafi verið seld í umboðssölu fyrir fyrri eiganda og hafi varnaraðili því aðeins haft umsýslu með kaupunum. Í aðdraganda kaupanna hafi sóknaraðila verið kynnt þjónustusaga bifreiðarinnar og að sóknaraðili gæti virkjað viðbótarábyrgðina með því að setja bifreiðina í þjónustuskoðun hjá viðurkenndum þjónustuaðila framleiðanda. Varnaraðili telur að ráða megi af kvörtun sóknaraðila að hún hafi misskilið gefnar upplýsingar um viðbótarábyrgðina. Þá bendi varnaraðili á að hvergi hafi verið minnst á framlengda ábyrgð framleiðanda í sölugögnum bifreiðarinnar.

Varnaraðili bendir á að í þjónustubók bifreiðarinnar séu forprentaðir dálkar um hvernig viðhaldinu skuli sinnt, merktir smurþjónusta og þjónustuskoðun til skiptis. Að sögn varnaraðila sé allur gangur á því hvernig eigendur kjósi að sinna viðhaldi á sínum bifreiðum og eins hver stimpli í þjónustubókina hverju sinni. Hafi varnaraðili tileinkað sér það verklag að nýta næsta lausa reiti, óháð því hvaða þjónusta sé framkvæmd. Að stökkva yfir dálka í bókinni myndi leiða til þess að erfitt yrði að lesa úr henni auk þess sem að hún myndi fyllast út mun hraðar. Hafi fyrrum eigandi bifreiðarinnar síðast komið með hana í þjónustuskoðun hjá varnaraðila 30. september 2021 og í framhaldinu fært bifreiðina í fjórgang til smurþjónustu hjá honum. Þá telur varnaraðili að ekki sé unnt að líta á þjónustubókina sem bindandi gagn um þjónustusögu bifreiðar enda handfærð og geymi aðeins brot af upplýsingum um feril bifreiðar. Sé rétt að horfa á hana sem viðbótargagn við ferilskrá bifreiðarinnar sem geymd sé í kerfum varnaraðila en þar sé að finna þær upplýsingar sem gildi gagnvart ábyrgðum framleiðanda. Eigandi bifreiðar geti ávallt kallað eftir þeim upplýsingum frá varnaraðila. Loks vísar varnaraðili til þess að af ferilskrá bifreiðarinnar í ökutækjaskrá megi ráða að bifreiðin hafi verið færð til þjónustuskoðunar hjá þriðja aðila 31. mars 2023.

#### 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. Nefndin tekur ekki til meðferðar ágreining sem heyrir ekki undir gildissvið framangreindra laga.

Samkvæmt 1. gr. laga nr. 81/2019 er markmið þeirra laga að tryggja neytendum aðgang að skilvirkri og faglegrri málsmeðferð við lausn deilumála utan dómstóla. Lögin taka til ágreinings um samninga sem neytendur gera við seljendur um kaup á vöru eða þjónustu, sbr. 3. gr. Með neytanda er átt við einstakling sem kaupir vöru eða þjónustu gegn endurgjaldi, enda séu kaupin ekki gerð í atvinnuskyni, sbr. 1. tölul. 1. mgr. 4. gr. laganna. Með seljanda er átt við einstakling, félag, opinberan aðila og aðra sem koma fram í atvinnuskyni og gera samninga við neytendur, svo og hvern þann sem í atvinnuskyni kemur fram í umboði eða fyrir hönd seljanda, sbr. 2. tölul. 1. mgr. 4. gr. laganna.

Í 1. mgr. 16. gr. segir að neytendur geti óskað eftir úrskurði kærunefndar vöru- og þjónustukaupa vegna ágreinings sem rís af sölu- eða þjónustusamningi. Með sölusamningi er átt við samning seljanda og neytanda um kaup á vöru gegn endurgjaldi, svo og hvers konar samningar sem varða bæði vörur og þjónustu, sbr. 3. tölul. 1. mgr. 4. gr. laganna. Með þjónustusamningi er átt við samning þar sem seljandi veitir neytanda þjónustu eða skuldbindur sig til þess og neytandinn greiðir eða skuldbindur sig til að greiða verð hennar, sbr. 4. tölul. 1. mgr. sama ákvæðis. Í máli þessu liggur fyrir samningur um kaup á bifreiðinni á milli sóknaraðila og fyrri eiganda en varnaraðili hafði milligöngu um kaupin á grundvelli þjónustusamnings milli varnaraðila og seljanda bifreiðarinnar. Líkt og mál þetta er vaxið þykir ljóst að enginn samningur er til staðar á milli sóknaraðila og varnaraðila í skilningi laga nr. 81/2019. Ágreiningur máls þessa heyrir samkvæmt framangreindu ekki undir valdsvið kærunefndar vöru- og þjónustukaupa. Kvörtun sóknaraðila er því vísað fá kærunefndinni samkvæmt e. lið 1. mgr. 14. gr. laganna.

## V

### Úrskurðarorð

Kvörtun sóknaraðila, X, er vísað frá kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt sóknaraðila, sbr. a. liður 2. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

---

Hildur Ýr Viðarsdóttir  
formaður

---

Hildur Leifsdóttir

---

Jón Rúnar Pálsson