

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 27. mars 2026 í máli nr. 125/2025

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 8. september 2025 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings í viðskiptum við Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili lagfæri eða afhendi nýja grind rafhjól á grundvelli ábyrgðarskilmála framleiðanda. Til vara krefst sóknaraðili afhendingar á nýju rafhjóli sambærilegu að gæðum og verðmæti og hið gallaða rafhjól. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 15. september 2025, 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 17. september 2025. Athugasemdir sóknaraðila við andsvörum og athugasemdir varnaraðila bárust þann sama dag.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda beggja aðila, staðfesting á kaupunum, afrit af skriflegum samskiptum sóknaraðila við framleiðanda, afrit af tölvupósti varnaraðila til sóknaraðila, dags. 4. september 2025, ljósmyndir sóknaraðila og afrit af ábyrgðarskilmálum framleiðanda.

Með bréfi, dags. 25. mars 2026, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Af gögnum máls verður ráðið að sóknaraðili festi kaup á rafhjóli af gerðinni [...] af varnaraðila þann 18. ágúst 2020 fyrir 279.992 krónur. Þann 19. ágúst 2025 brotnaði grind hjólsins við notkun þess. Átti sóknaraðili í kjölfarið í skriflegum samskiptum við starfsmann framleiðanda hjólsins sökum þessa og bauð framleiðandi sóknaraðila að kaupa nýtt rafhjól á afslætti. Féllst sóknaraðili ekki á það boð og taldi sig eiga rétt á viðgerð á hjólinu eða afhendingu á nýrri hjólagrind á grundvelli ábyrgðarskilmála framleiðanda. Hafnaði framleiðandi því og bar fyrir sig ákvæði nýrra ábyrgðarskilmála sinna sem kváðu á um fimm ára ábyrgð á söluhlut. Hafnaði varnaraðili, seljandi rafhjólsins, jafnframt að bæta sóknaraðila tjón sitt með þeim rökum að söluábyrgð hans væri fyrnd.

Sóknaraðili vísar til þess að hafa aðeins hjólað á rafhjólinu í um 700 km og alltaf á malbiki. Hafi hann ávallt farið vel með hjólið og allir íhlutir þess verið upprunalegir. Þann 19. ágúst 2025 hafi grind hjólsins skyndilega brotnað, rétt aftan við mótorfestingu. Vísar sóknaraðili til þess að brotflöturinn sé hvass, kornóttur og

staðsettur beint við hitasvæði við suðu, sem sóknaraðili telji benda til framleiðslugalla. Hafi sóknaraðili umsvifalaust haft samband við framleiðanda sem án nokkurrar skoðunar á hjólinu sjálfu hafi metið svo að ástæða brotsins væri þreyta í málminum (e. fatigue). Kveðst sóknaraðili hafa boðið framleiðanda að skoða hjólið en hann ekki orðið við því. Hafi framleiðandi hins vegar boðið sóknaraðila að kaupa nýtt rafhjól með 300 evru afslætti á grundvelli svokallaðrar „*crash replacement warranty*“. Að mati sóknaraðila hafi sú tillaga framleiðanda að lausn ekki átt við þar sem ekkert slys eða högg hafi átt sér stað. Einnig hafi það ekki verið í samræmi við ábyrgðarskilmála framleiðanda sem fylgdu með við kaupin þar sem kveðið hafi verið á um að framleiðandi ábyrgðist með svokallaðri „*limited lifetime warranty*“ að viðgerð yrði framkvæmd eða ný hjólagrind afhent kaupanda ef galli kæmi í ljós í henni. Sóknaraðili vísar í þessu sambandi til þess að framleiðandi hafi í raun hafnað ábyrgð á grundvelli nýrra ábyrgðarskilmála sem kveði á um hámark fimm ára ábyrgð hans á göllum. Telji sóknaraðili að þeir ábyrgðarskilmálar sem gilt hafi við kaupin eigi hér að koma til skoðunar.

Sóknaraðili ber því við að varnaraðili hafi jafnframt hafnað ábyrgð á hjólinu og sagt sóknaraðila að bera álitafnið undir framleiðanda. Sóknaraðili telji hins vegar að varnaraðili beri ábyrgð gagnvart sér sem seljandi rafhjólsins, óháð samskiptum sóknaraðila við framleiðanda.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili og/eða framleiðandi uppfylli þá ábyrgðarskilmála sem giltu við kaupin á rafhjólinu árið 2020 og geri annað hvort við rafhjólið eða skipti um hjólagrind. Sé ekki unnt að útvega hjólagrind sem passi við íhluti hjólsins við kaupin, krefst sóknaraðili þess að honum verði afhent nýtt rafhjól, sambærilegt að gæðum og verðmæti hins gallaða rafhjóls.

Röksemdir varnaraðila lúta að því að ábyrgð hans á ætluðum galla á rafhjólinu sé fyrnd og kvörtunarfrestur sóknaraðila liðinn. Að mati varnaraðila sé ábyrgð framleiðanda sjálfstæð ábyrgð sem tengist ekki varnaraðila sem seljanda söluhlutarins. Krefst varnaraðili því að kröfum sóknaraðila verði hafnað en kveðst ítreka að framleiðandi rafhjólsins hafi boðið sóknaraðila að kaupa nýtt rafhjól á sérkjörum.

IV

Lagaumhverfi

Ákvæði 15. og 16. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup (nkpl.) mæla fyrir um þau tilvik þegar söluhlutur telst haldinn galla við afhendingu í skilningi laganna. Í a. lið 1. mgr. 16. gr. segir að söluhlutur telst gallaður ef hann er ekki í samræmi við þær kröfur sem fram komi í 15. gr. nkpl. Ákvæði 15. gr. mælir fyrir um þá eiginleika sem söluhlutur á að búa yfir. Í 1. mgr. segir að söluhlutur skuli fullnægja þeim kröfum sem leiðir af samningi hvað varðar tegund, magn, gæði, aðra eiginleika og innpökkun. Samkvæmt a. lið 2. mgr. 15. gr. skal söluhlutur „*henta í þeim tilgangi sem sambærilegir hlutir eru venjulega notaðir til*“. Í b. lið 2. mgr. segir að söluhlutur skuli „*hafa þá eiginleika til að bera sem neytandinn mátti vænta við kaup á slíkum söluhlut að því er varðar endingu og annað*“. Þá kemur fram í c. lið 1. mgr. 16. gr. nkpl. að söluhlutur telst vera gallaður ef: „*hann svarar ekki til þeirra upplýsinga sem seljandi hefur við markaðssetningu eða á annan hátt gefið um hlutinn, eiginleika hans eða notkun nema seljandi sýni fram á að réttar upplýsingar hafi verið gefnar neytanda við kaupin eða að upplýsingarnar hafi ekki haft áhrif á kaupin.*“ Söluhlutur telst þó

ekki gallaður nema gallinn sé „hvorki sök neytanda né stafar af aðstæðum sem hann varða“ eins og segir í 1. mgr. 26. gr. laganna.

Ákvæði 18. gr. nkpl. mælir fyrir um sönnun á galla og tímamark hans, en þar segir í 1. mgr. að við mat á því hvort söluhlutur sé gallaður skuli miðað við það tímamark þegar áhættan af söluhlut flyst yfir til neytanda, jafnvel þótt gallinn ekki fram fyrr en síðar. Í 2. mgr. ákvæðisins segir að annað sannast ekki skuli galli, sem upp kemur innan sex mánaða frá því tímamarki þegar áhættan af söluhlut fluttist yfir til neytanda, talinn hafa verið til staðar á því tímamarki þegar áhættan af söluhlut fluttist yfir til neytanda.

Í 26. gr. nkpl. er mælt fyrir um þau vanefndarúrræði sem neytandi getur gripið til vegna galla á söluhlut en þau eru m.a. úrbætur eða ný afhending samkvæmt 29. og 30. gr., afsláttur samkvæmt 31. gr., riftun samkvæmt 32. gr. og skaðabætur samkvæmt 33. gr. nkpl.

Í 27. gr. laganna er fjallað um tímafresti neytanda til að bera fyrir sig galla. Í 1. mgr. ákvæðisins segir: „Ef söluhlutur er gallaður ber neytanda að tilkynna seljanda að hann muni bera hann fyrir sig án ástæðulauss dráttar frá því að hann varð galla var eða mátti verða hans var. Frestur neytanda til að leggja fram kvörtun er aldrei styttri en tveir mánuðir frá því að hann varð galla var.“ Þá segir í 2. mgr. sama ákvæðis að: „Ef neytandi leggur ekki fram kvörtun innan tveggja ára frá þeim degi er hann veitti söluhlut viðtöku getur hann ekki borið gallann fyrir sig síðar. Ef söluhlut, eða hlutum hans, er ætlaður verulega lengri endingartími en almennt gerist um söluhluti er frestur til að bera fyrir sig galla fimm ár frá því að hlutnum var veitt viðtaka. Þetta gildir ekki, ef seljandi hefur í ábyrgðaryfirlýsingu eða öðrum samningi tekið á sig ábyrgð vegna galla í lengri tíma. Frestir skv. 1. og 2. másl. eiga ekki við ef um er að ræða galla skv. g-lið 2. mgr. 15. gr.“

V

Niðurstaða

Sóknaraðili festi kaup á rafhjóli af gerðinni [...] af varnaraðila þann 18. ágúst 2020 fyrir 279.992 krónur. Þann 19. ágúst 2025, eða rétt rúmlega fimm árum eftir kaupin, brotnaði grind hjólsins við notkun þess. Átti sóknaraðili í kjölfarið í skriflegum samskiptum við framleiðanda hjólsins sökum þessa og bauð framleiðandi sóknaraðila að kaupa nýtt hjól með afslætti. Féllst sóknaraðili ekki á það boð og taldi sig eiga rétt á viðgerð á hjólinu eða afhendingu á nýju slíku á grundvelli lífstíðarábyrgðarskilmála framleiðanda. Hafnaði framleiðandi því og bar fyrir sig ákvæði nýrra ábyrgðarskilmála sinna. Varnaraðili, sem var seljandi rafhjólsins, hafnaði auk þess að úrbótum með þeim rökum að söluábyrgð hans væri fyrnd.

Um sölu varnaraðila á rafhjólinu til sóknaraðila gilda lög nr. 48/2003 um neytendakaup. Ákvæði laganna byggja á ákvæðum tilskipunar Evrópusambandsins 99/44/EB frá 25. maí 1999, um tiltekna þætti í sölu neysluvara og ábyrgð þar að lútandi. Samkvæmt 1. mgr. 3. gr. tilskipunarinnar ber seljandi ábyrgð á göllum gagnvart neytandanum. Varnaraðili var viðsemjandi sóknaraðila og þar af leiðandi seljandi í þeim viðskiptum sem málið varðar, en ekki framleiðandi hjólsins. Úrlausn málsins fer fram á grundvelli ákvæða laga um neytendakaup en ekki ábyrgðarskilmála framleiðanda umfram kröfu laganna, enda er samkvæmt 1. mgr. 3. gr. óheimilt að semja um eða bera fyrir sig kjör sem eru neytanda óhagstæðari en leiðir af ákvæðum laganna.

Í framlögðum ábyrgðarskilmálum framleiðanda sem fylgdu með hinu keypta rafhjóli segir m.a. að „...Aluminium Alloy frames: Limited lifetime warranty“. Þá kemur fram undir kaflanum „Conditions“ í skilmálunum eftirfarandi: „1. This warranty is against defects in materials and workmanship in the bicycle frame and is expressly limited to the repair or replacement of the defective frame, fork or defective part and is sole remedy of the warranty. 2. This warranty applies only to the original owner and is not transferable and extends from the date of purchase. 3. Claims must be made through an authorized [...] dealer and proof of purchase is required. 4. The warranty does not cover normal wear and tear, improper assembly or follow-up maintenance, installation or parts or accessories not originally intended or compatible with the bicycle as sold, damage or failure due to accident, misuse or neglect, or modification of frame, fork or components. 5. This warranty does not apply where a [...] bicycle has been modified in any way from its original specifications“. Um ábyrgð söluaðila segir meðal annars í skilmálunum: „1. Damage to carbon products can be difficult to visually identify. 2. It is the responsibility if the dealer to inspect frame and report to [...] Technologies...“

Krafa sóknaraðila er byggð á því að varnaraðili, sem seljandi rafhjólsins, hafi við kaupin gefið út lífstíðarábyrgð á grind hjólsins. Slík ábyrgðaryfirlýsing er bindandi fyrir yfirlýsingargjafann. Varnaraðili var viðsemjandi sóknaraðila og seldi rafhjólið með þessum skilmálum. Hann verður því að teljast bundinn af þeim enda kemur þar fram að það sé á ábyrgð seljanda að rannsaka ágalla á söluhlutum sem og að ábyrgðartjón fari í gegnum seljanda. Samkvæmt framansögðu liggur því fyrir að almennar tilkynningarreglur 27. gr. nkpl. eiga ekki við enda mælt fyrir um lífstíðarábyrgð á grind hjólsins.

Ber því næst að líta til þess hvort rafhjólið hafi haft þá ágalla sem ábyrgðaryfirlýsingin nær utan um. Þar kemur fram að það sé lífstíðarábyrgð á grind hjólsins. Þar kemur jafnframt fram að það sé á ábyrgð seljanda, þ.e. varnaraðila, að rannsaka grindina og gefa skýrslu til framleiðanda. Það hefur varnaraðili ekki gert þrátt fyrir boð sóknaraðila. Það hefur framleiðandi heldur ekki gert. Ljóst er af ljósmyndum að grind hjólsins hefur brotnað. Þar sem lífstíðarábyrgð er lofað í ábyrgðaryfirlýsingu og varnaraðili hefur ekki sýnt fram á að hún eigi ekki við enda er rannsóknarskylda á varnaraðila skv. skilmálunum, verður fallist á kröfu sóknaraðila í málinu. Með hliðsjón af framansögðu og atvikum máls fellst kærunefndin á kröfu sóknaraðila um að varnaraðila beri að framkvæma úrbætur á hinu umþrætta hjóli, en öðrum kosti afhenda sóknaraðila nýtt rafhjól, sambærilegt að gerð og eiginleikum þess rafhjóls sem varnaraðili afhenti sóknaraðila 18. ágúst 2020, án kostnaðar og óhagræðis fyrir sóknaraðila, sbr. 1. mgr. 30. gr. nkpl.

VI Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að framkvæma úrbætur á grind rafhjóls sóknaraðila, X, að gerðinni [...], honum að kostnaðarlausu, öðrum kosti ber varnaraðila að afhenda sóknaraðila nýtt rafhjól, sambærilegt því sem hann festi kaup á af varnaraðila þann 18. ágúst 2020. 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.

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