

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 8. janúar 2024 í máli nr. 38/2023

Kærunefndina skipa í þessu máli Hildur Leifsdóttir lögmaður, Jón Rúnar Pálsson lögmaður og Víðir Smári Petersen dósent.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 14. apríl 2023 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings við fyrirtækið Y, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili krefst þess að viðurkenndur verði réttur hans til að rifta kaupum á bifreiðinni [...] með skráningarnúmerið [...] en til vara gerir sóknaraðili kröfu um 20% afslátt af kaupverði bifreiðarinnar. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðila verði bannað að auglýsa á heimasíðu sinni að bifreiðin komist 533 km og að solumönnum varnaraðila beri að upplýsa betur hver raundrægni bifreiðarinnar er í stað þess að notast við kílómetrafjölda sem ekki sé unnt að ná á Íslandi. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 24. apríl 2023, 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 4. maí 2023. Athugasemdir bárust í kjölfarið frá sóknaraðila þann sama dag og frá varnaraðila þann 5. maí 2023.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila og varnaraðila, samningur um pöntun á ökutæki, dags. 5. desember 2022, reikningur vegna kaupanna, dags. 9. desember 2022, eigendahandbók, afrit af skriflegum samskiptum milli aðila og afrit af samskiptum sóknaraðila við viðskiptabanka sinn.

Með bréfi, dags. 5. janúar 2024, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Samkvæmt gögnum máls festi sóknaraðili kaup á nýrri rafmagnsbifreið af gerðinni [...] með skráningarnúmerið [...] þann 9. desember 2022 af varnaraðila og greiddi 8.960.892 krónur fyrir.

Þann 13. janúar 2023 sendi sóknaraðili varnaraðila tölvupóst og gerði athugasemd við 10% lækkun söluverðs bifreiða af sömu gerð og sóknaraðili hafði keypt. Sú verðlækkun átti sér stað í byrjun þess mánaðar eða einum mánuði eftir kaupin. Í bréfinu skoraði sóknaraðili á varnaraðila að endurgreiða sér mismun á kaupverði bifreiðarinnar og söluverði hennar í janúar 2023, alls 894.000 krónur. Að öðrum kosti kvaðst sóknaraðili óska eftir riftun kaupanna á grundvelli þess að raundrægni bifreiðarinnar væri minni en auglýst drægni hennar. Með bréfi sama dag veitti varnaraðili sóknaraðila skýringar á þeirri verðlækkun sem orðið hafði á söluverði umræddra bifreiða og upplýsti sóknaraðila að 14 daga skilafrestur

bifreiðarinnar væri þegar liðinn. Þá veitti varnaraðili sóknaraðila upplýsingar um að drægni bifreiðarinnar væri fundin út á grundvelli svokallaðs WLTP staðals og hvatti loks sóknaraðila til að færa bifreiðina til skoðunar hjá varnaraðila. Áttu aðilar í nokkrum samskiptum í kjölfarið vegna drægninnar. Með bréfi sínu, dags. 23. janúar 2023, ítrekaði sóknaraðili kröfu sína um riftun kaupanna en til vara afsláttar að fjárhæð 894.000 krónur. Hefur varnaraðili ekki fallist á umræddar kröfur sóknaraðila.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili vísar til þess að mál þetta eigi sér nokkurn aðdraganda. Kveðst sóknaraðili hafa fyrst haft samband við varnaraðila í lok árs 2021 vegna áhuga hans á kaupum á bifreið af gerðinni [...]. Eftir að hafa reynsluekið þeirri bifreið hafi sóknaraðili ákveðið að panta hana þrátt fyrir að nokkur bið væri á afhendingu hennar. Síðar hafi sóknaraðili tekið þá ákvörðun að hætta við pöntun sína þar sem áhugi hans á kaupum á [...] hafi kviknað. Haustið 2022 kveðst sóknaraðili hafa verið í tíðum samskiptum við varnaraðila. Hafi sölumenn varnaraðila reynt hvað þeir gátu til að selja sóknaraðila bifreiðina og ítrekað farið yfir kosti hennar með sóknaraðila. Að sögn sóknaraðila hafi varnaraðili bent á að bifreiðin væri viðhaldslítill, kraftmikil og að drægni hennar væri mikil. Hafi varnaraðili jafnframt upplýst sóknaraðila um að verð bifreiðarinnar myndi hækka eftir áramótin 2022. Í byrjun desember 2022 hafi varnaraðili sagt sóknaraðila að ekki væri unnt að lofa honum því að söluverð bifreiðarinnar eftir áramót yrði það sama og þá auglýst verð. Hafi svo farið að sóknaraðili festi kaup á bifreiðinni 9. desember 2022.

Sóknaraðili kveðst hafa sent varnaraðila tölvupóst 13. janúar 2023 og gert grein fyrir alvarlegum athugasemdum sínum við drægni bifreiðarinnar. Hafi sóknaraðili fengið þær upplýsingar við kaupin að drægni bifreiðarinnar væri 533 km á 100% hlaðinni rafhlöðu. Að sögn sóknaraðila hafi eftir kaupin komið í ljós að raundrægni bifreiðarinnar væri mun minni en uppgefin drægni. Sóknaraðili hafi því óskað eftir afslætti eða riftun kaupanna. Í svari varnaraðila sama dag hafi sóknaraðili fengið þær upplýsingar að 14 daga skilafrestur á bifreiðinni væri liðinn. Þá hafi varnaraðili útskýrt fyrir sóknaraðila að 533 km drægnin miðaðist við svokallaðan WLTP staðal. Sóknaraðili kveðst hins vegar ekki átta sig á því hvað framangreint þýði en kveðst þó gera sér grein fyrir því að drægni rafmagnsbifreiðar taki mið af ákveðnum þáttum og geti því verið örlítið minni en uppgefin drægni söluaðila. Að sögn sóknaraðila drífi bifreiðin að meðaltali 330 km sem sé um 200 km minna en auglýst drægni og því komist sóknaraðili einungis tæplega 62% af þeirri vegalengd sem bifreiðin hafi átt að komast. Sóknaraðili ber því við að bifreiðin sé ávallt geymd í lokaðri bílageymslu á næturnar þar sem hitastigið sé um 16°C en á daginn sé henni lagt í opinni bílageymslu. Því sé ekki unnt að halda því fram að bifreiðin eyði meira rafmagni vegna upphitunar á rafhlöðu hennar. Þá bendir sóknaraðili á að ágreiningur aðila varði ekki hvort bifreiðin sé í raun ekki með 75kwh rafhlöðu heldur raundrægni hennar. Sóknaraðili kveðst t.a.m. geta fellt sig við 80% raundrægni bifreiðarinnar en telur 62% raundrægni óásættanlega enda hafi sölumenn varnaraðila fullyrt að drægnin væri 533 km.

Þá vísar sóknaraðili til bréfs starfsmanns varnaraðila þann 13. janúar 2023 þar sem segi: „Varðandi drægnina þá er hún 533 km miðað við WLTP mælingu við kjöraðstæður. Raundrægnin er alltaf lægri hér á Íslandi og tekur mið af akstursskilyrðum, veðrum og notkun miðstöðvar. Í miklum kulda, eins og nýverið, þá

finnur maður talsvert fyrir þessu. Þekki það af eigin reynslu. Ef þú telur þetta óeðlilega mikið þá er hægt að bóka tíma í þjónustu hjá okkur í gengum [...] appið og við getum skoðað málið.“ Telur sóknaraðili að í ljósi framangreindrar fullyrðingar varnaraðila að raundrægni bifreiðarinnar sé alltaf lægri á Íslandi ætti varnaraðila að vera óheimilt að auglýsa bifreiðina með þessa tilgreindu drægni hérlendis. Þá ætti sölumönnum varnaraðila að vera óheimilt að nefna 533 km drægni án þess að útskýra það nánar fyrir neytanda hvað búi þar að baki og við hverju megi búast. Sóknaraðili kveðst ekki hafa fengið neinar upplýsingar frá varnaraðila við kaupin að drægnin gæti verið minni.

Sóknaraðili vísar til þess að hafa í tölvupósti til varnaraðila 23. janúar 2023 ítrekað riftunarkröfu sína á kaupunum. Þá hafi sóknaraðili upplýst varnaraðila um að hann myndi leita til kærunefndar vöru- og þjónustukaupa ef ágreiningurinn yrði ekki leystur innan sjö daga. Að sögn sóknaraðila hafi ekkert svar borist frá varnaraðila vegna kröfu hans. Hafi sóknaraðili þá ákveðið að bíða um sinn með að leggja fram kvörtun sína til að kanna hvort raundrægni bifreiðarinnar myndi aukast en það hafi ekki gerst.

Sóknaraðili krefst þess aðallega að viðurkenndur verði réttur hans til að rifta kaupum á bifreiðinni, sbr. 15. og 16. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup (nkpl.). Til vara krefst sóknaraðili þess að honum verði veittur 20% afsláttur af kaupunum. Rökstuðningur sóknaraðila fyrir umræddum afslætti sé sá að jafnvel þó bifreiðin nýtist sóknaraðila sé raundrægni hennar hvorki í samræmi við það sem sölumenn varnaraðila hafi tjáð sóknaraðila né þær upplýsingar sem finna megi á heimasíðu varnaraðila. Þá sé söluverð hinnar umþrætta bifreiðar búið að lækka um 10% frá því kaupin áttu sér stað auk þess sem 10% afsláttur aukalega ætti ekki að hafa stórtæk áhrif á varnaraðila. Sóknaraðili telur því 20% afslátt af kaupverði vera sanngjarnan afslátt þar sem bifreiðin sé fin að öllu leyti nema hvað raundrægni hennar varði. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðila verði bannað að auglýsa á heimasíðu sinni að drægni bifreiðarinnar sé 533 km enda komi það fram í svari varnaraðila 13. janúar 2023 að drægni bifreiðarinnar sé í raun lægri á Íslandi. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðila verði gert að upplýsa kaupanda betur um hver raundrægni bifreiðarinnar sé í stað þess að notast við kílómetrafjölda sem ekki sé unnt að ná á Íslandi.

3.2. Sjónarmið varnaraðila

Varnaraðili kveðst vera með öllu ósammála því sem fram komi í kvörtun sóknaraðila og telur að allar upplýsingar varnaraðila vegna kaupanna hafi verið settar fram í góðri trú og bifreiðin seld sóknaraðila á réttum forsendum.

Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðili hafi pantaði bifreið hjá honum 5. desember 2022 í kjölfar þess að framleiðandinn [...] hafi staðfest að sóknaraðili gæti fengið bifreiðina [...] afhenta fyrir auglýst verð og með afhendingu 9. desember 2022. Skömmu eftir afhendingu bifreiðarinnar hafi sóknaraðili haft samband við varnaraðila þar sem bifreiðin hafi m.a. ekki uppfyllt væntingar sóknaraðila varðandi drægni hennar. Sóknaraðili hafi gert kröfu um afslátt af kaupverði bifreiðarinnar en lýst því jafnframt yfir að yrði varnaraðili ekki við þeirri kröfu myndi sóknaraðili rifta kaupunum. Í samskiptum aðila í kjölfarið hafi verið farið yfir þær breytur sem gætu haft áhrif á drægnina. Hafi sóknaraðila jafnframt verið bent á að bóka tíma hjá þjónustudeild varnaraðila til að láta skoða bifreiðina. Samkvæmt gögnum varnaraðila hafi sóknaraðili hins vegar ekki leitað eftir því.

Hvað varði væntingar sóknaraðila vísar varnaraðili til pöntunarsamnings aðila, dags. 5. desember 2022 en þar komi skýrt fram undir liðnum „Ábyrgð“ að: „[þ]ú samþykkir að hafa fengið, lesið og skilið upplýsingar um [...] New Vehicle Limited Warranty (Takmarkaða ábyrgð [...] á nýjum ökutækjum) eða [...] Used & Extended Used Vehicle Limited Warranty (Takmarkaða ábyrgð [...] á notuðum ökutækjum) af heimasíðu okkar.“ Þá komi jafnframt fram í umræddum samningi, undir liðnum „Handbók eiganda“ að: „[þ]ú samþykkir að hafa fengið, lesið og skilið viðeigandi handbók eiganda af ökutæki þínu af heimasíðu okkar. Handbók eiganda er einnig aðgengileg í gegnum snertiskjá ökutækisins og skýrir aðgerðir ökutækisins, þar á meðal viðeigandi valkosti, eiginleika og búnað. Handbók eiganda kann að vera uppfærð og breytt þegar nýir eiginleikar fyrir ökutækið eru kynntir.“ Í þessu sambandi kveðst varnaraðili vísa sérstaklega til kaflanna „Charging and energy consumption“ og „Getting maximum range“ í handbókinni þar sem fram komi upplýsingar fyrir [...] eigendur um þær takmarkanir og þær breytur sem hafi áhrif á drægni bifreiðarinnar. Þar komi fram að eftirfarandi þættir hafi áhrif á orkunýtingu bifreiðarinnar:

„While driving:

- Elevated driving speed.
- Environmental conditions such as cold or hot weather and wind.
- Using climate controls to heat or cool the cabin.
- Uphill travel: Driving uphill requires more energy and depletes range at a faster rate. However, driving downhill allows your vehicle to regain a portion of its expended energy through regenerative braking.
- Short trips or stop-and-go traffic: It takes energy to bring the cabin and battery to a specified temperature when starting the vehicle. You may see a higher average consumption when the vehicle is used for very short trips or in heavy traffic.
- Heavy cargo load.
- Windows rolled down.
- Wheels and tires not maintained.
- Customized settings or third-party accessories (roof or trunk racks, third-party wheels).

While parked and not plugged in to a charger:

- Preconditioning the cabin or using climate controls.
- Summon.
- Vehicle infotainment and climate controls system.
- Sentry mode.
- [...] or third-party mobile app requests.“

Varnaraðili kveðst að sjálfsgöðu leggja áherslu á að undirstrika vænlegustu eiginleika ökutækisins sem skipta máli fyrir viðskiptavinum hans. Bendir varnaraðili á að hann hafi lagt sig fram við að svara spurningum og athugasemdum sem sóknaraðili hafi borið upp. Allar upplýsingar um hina umþrættu bifreið hafi legið fyrir við kaupin og verið tiltækar sóknaraðila. Telur varnaraðili sig ekki hafa undir neinum kringumstæðum reynt að villa fyrir sóknaraðila. Geti varnaraðili ekki borið ábyrgð á væntingum sóknaraðila umfram það sem fram komi í eigendahandbók bifreiðarinnar.

Sú drægni sem tiltekin sé á heimasíðu varnaraðila sé samkvæmt prófunum eftir WLTP staðlinum. Um sé að ræða ákveðna mælingu fyrir ökutæki í bílaiðnaðinum sem framkvæmd sé miðað við samræmdar forsendur. Skuli niðurstaða umræddrar mælingar jafnframt birt í svokölluðu COC skírteini (Certificate of Conformity) ökutækisins sem sé samræmt vottorð og grundvöllur skráningu bifreiðar í Evrópu. Að sögn varnaraðila séu allir bílaframleiðendur skyldugir til að setja fram þessar upplýsingar sem sanni tæknilega eiginleika ökutækis.

Varnaraðili vísar til þess að forsenda þess að unnt sé að krefjast riftunar kaupa og/eða bóta sé sú að verulegt ósamræmi/annmarki/galli sé á ökutæki. Hvort galli teljist verulegur fari eftir ítarlegu mati á fyrirliggjandi gögnum, ökutækinu sjálfu og þýðingu gallans fyrir kaupanda. Kveðst varnaraðili hafna öllum málsástæðum sóknaraðila og þar með talið fullyrðingum hans að bifreiðin sé gölluð. Í máli þessu kvarti sóknaraðili yfir atriði sem geti talist eðlilegt og búast megi við við notkun ökutækja almennt. Hafi varnaraðili bent sóknaraðila á þá þætti sem hafi áhrif á drægni rafmagnsbifreiðar og hvernig drægni sé fundin út á grundvelli samræmds staðals í bílaiðnaðinum. Telji varnaraðili því engar forsendur til að fallast á kröfur sóknaraðila.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Í athugasemdum sínum vísar sóknaraðili til fullyrðingar varnaraðila um að hann leggi áherslu á að undirstrika vænlegustu eiginleika ökutækis sem skipti máli fyrir viðskiptavini hans. Sóknaraðili kveðst gera athugasemd við það að varnaraðili kynni fyrir kaupendum að „vænlegasti eiginleiki“ ökutækisins sé 533 km drægni þar sem ekki virðist vera hægt að ná þeim kílómetrafjölda, sbr. tölvupóst varnaraðila þann 13. janúar 2023. Telur sóknaraðili drægni eitt af lykilatriðum þegar keyptur sé rafmagnsbíll.

Sóknaraðili kveðst ítreka að kvörtunin snúi ekki að því hvort rafhlaða bifreiðarinnar sé í raun 75kwh heldur hver drægni rafhlöðunnar/bifreiðar sé. Þá sjái sóknaraðili ekki ástæðu til þess að mæta með bifreiðina í þjónustu hjá varnaraðila með mögulega tilheyrandi kostnaði til þess að mæla hvort rafhlaðan sé 75kwh. Samfélag [...] eigenda á Íslandi sé mjög virkt og lítið mál að fletta upp hvað aðrir eigendur [...] séu að ná í drægni á bifreiðum sínum. Sóknaraðila þyki ólíklegt að rafhlöður allra [...] bifreiða séu gallaðar.

Sóknaraðili kveðst furða sig á því að varnaraðili minnist hvergi á það í andsvörum sínum að raundrægni bifreiðar sóknaraðila sé rétt rúmlega 300 km á 100% hlaðinni rafhlöðu. Sé mikill munur á uppgefinni drægni og raundrægni bifreiðarinnar. Sóknaraðila þyki ólíklegt að varnaraðili muni svara fyrir þennan gífurlega mun enda sé ekki aðeins hægt að benda á nokkra þætti sem taki slíkan toll af drægninni.

Sóknaraðili telur þetta mál fordæmisgefandi nú þegar stór hluti bifreiða í umferðinni séu rafmagnsbílar. Þurfi neytendur að geta gengið að því vísu að þeir komist ekki aðeins 60% leiða sinna án þess að verða rafmagnslausir.

3.4. Athugasemdir varnaraðila

Í athugasemdum sínum kveðst varnaraðili ítreka að hann hafi lagt áherslu á það í öllum samskiptum sínum við sóknaraðila að varnaraðili hafi bent á þær breytur sem geti haft áhrif á drægni bifreiðarinnar. Þá vísi varnaraðili til þess að þær tölur yfir drægni sem sóknaraðili styðjist við hafi ekki verið sannreyndar eða skjalfestar,

hvorki af varnaraðila sjálfum eða óháðum þriðja aðila. Þá hafi varnaraðili ekki fengið tækifæri til að skoða umþrætt ökutæki þrátt fyrir að hafa hvatt sóknaraðila eindregið til þess að panta tíma hjá þjónustudeild til þess að unnt sé að skoða og meta þá vankanta sem sóknaraðila telur vera á bifreiðinni. Samkvæmt framlögðum pöntunarsamningi aðila, sem sóknaraðili hafi undirritað, komi m.a. fram að varnaraðili áskilji sér rétt til að skoða ætlað vandamál/galla.

Þá vísar varnaraðili til þess að þegar ökutæki séu kynnt sé vísað til drægni o.fl. með vísan til WLTP staðalsins. Sá staðall sé samræmdur staðall fyrir alla bílaframleiðendur til að áætla drægni og/eða eldneytisnotkun.

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 keypti nýja bifreið af gerðinni [...], með skráningarnúmerið [...] þann 9. desember 2022 af varnaraðila. Varnaraðili er fyrirtæki í atvinnurekstri og gilda því um viðskipti aðila lög nr. 48/2003 um neytendakaup (nkpl.). Samkvæmt framlögðum gögnum sendi sóknaraðili varnaraðila tölvupóst 13. janúar 2023, eða rúmum mánuði eftir kaupin, og gerði einkum athugasemd við að varnaraðili hefði lækkað söluverð bifreiða af gerðinni [...] um 10% frá því hin umþrættu kaup áttu sér stað. Krafðist sóknaraðili endurgreiðslu mismunar söluverðs, að fjárhæð 894.000 krónur. Í tölvupósti sóknaraðila kom einnig fram að öðrum kosti krefðist sóknaraðili riftunar kaupanna á grundvelli þess að raundrægni bifreiðarinnar væri minni en auglýst drægni hennar. Með bréfi sama dag veitti varnaraðili sóknaraðila skýringar á þeirri verðlækkun sem orðið hafði á söluverði umræddra bifreiða og upplýsti sóknaraðila að 14 daga skilafrestur bifreiðarinnar samkvæmt samningi aðila væri þegar liðinn. Þá veitti varnaraðili sóknaraðila upplýsingar um að drægni bifreiðarinnar væri fundin út á grundvelli svokallaðs WLTP staðals og hvatti loks sóknaraðila til að færa bifreiðina til skoðunar hjá varnaraðila. Áttu aðilar í nokkrum samskiptum í kjölfarið vegna drægninnar. Með bréfi sínu, dags. 23. janúar 2023, ítrekaði sóknaraðili kröfu sína um riftun kaupanna en til vara afsláttar að fjárhæð 894.000 krónur. Féllst varnaraðili ekki á umræddar kröfur sóknaraðila.

Sóknaraðili telur að bifreiðin hafi verið gölluð við kaupin og krefst þess að viðurkenndur verði réttur hans til að rifta kaupum á bifreiðinni en til vara gerir sóknaraðili kröfu um 20% afslátt af kaupverði bifreiðarinnar. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðila verði bannað að auglýsa á heimasíðu sinni að bifreiðin komist 533 km og að sölumönnum varnaraðila beri að upplýsa betur hver raundrægni bifreiðarinnar er í stað þess að notast við kílómetrafjölda sem ekki er unnt að ná á Íslandi. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

Ákvæði 15. og 16. gr. nkpl. mæla fyrir um þau tilvik þegar söluhlutur telst haldinn galla við afhendingu í skilningi laganna. Í a. lið 1. mgr. 16. gr. nkpl. segir að söluhlutur teljist 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. nkpl. 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“. Samkvæmt b. lið 1. mgr. 16. gr. nkpl. telst söluhlutur haldinn galla ef seljandi hefur við kaupin vanrækt að gefa upplýsingar um atriði varðandi hlutinn eða not hans sem seljandi hlaut að þekkja til og neytandi mátti ætla að hann fengi upplýsingar um, enda megi ætla að vanrækslan hafi haft áhrif á kaupin. Þá telst söluhlutur einnig haldinn galla 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, sbr. c. liður 1. mgr. 16. gr. nkpl. Í 3. mgr. 16. gr. nkpl. kemur fram að neytandi geti ekki borið neitt það fyrir sig sem galla sem hann vissi eða mátti vita um þegar kaupin voru gerð. Ákvæði 18. gr. nkpl. mælir fyrir um sönnun á galla og tímamark hans, en þar segir í 2. mgr. að galli, sem upp komi innan sex mánaða frá því að áhætta söluhlutar fluttist til neytanda, teljist hafa verið til staðar á því tímamarki, þ.e. við afhendingu.

Í málinu liggur fyrir að varnaraðili hefur hvatt sóknaraðila til að færa bifreiðina til skoðunar hjá þjónustudeild sinni í því skyni að meta þá ágalla sem sóknaraðili telur vera á bifreiðinni. Í athugasemdum sóknaraðila við andsvörum varnaraðila kemur fram að hann hafi ekki séð ástæðu til þess að mæta með bifreiðina í skoðun til varnaraðila með tilheyrandi kostnaði. Undir rekstri málsins innti kærunefndin sóknaraðila eftir því hvort hann gæti fengið þriðja aðila til að staðreyna drægni bifreiðarinnar og hugsanlegan galla á bifreiðinni. Þá óskaði kærunefndin eftir upplýsingum frá sóknaraðila um hvaðan hann hefði fengið upplýsingar um uppgefna drægni hinnar umþrættu bifreiðar. Í svari sínu til kærunefndarinnar upplýsti sóknaraðili að hann hefði bæði fengið upplýsingar um svokallaða WLTP drægni bifreiðarinnar frá starfsmönnum varnaraðila sem og af heimasíðu varnaraðila. Þá kvaðst sóknaraðila ekki geta lagt fram álit þriðja aðila á raundrægni bifreiðar sinnar en sendi kærunefndinni ýmsar tölulegar upplýsingar úr svokölluð „energy-appi“ sem innbyggt er í tölvu bifreiðarinnar. Í kjölfarið leitaðist kærunefndinni eftir því hvort varnaraðili gæti veitt upplýsingar um almenna raundrægni bifreiða af gerðinni [...] á Íslandi. Í svari sínu ítrekaði varnaraðila það sem áður hefur komið fram um að drægni bifreiða sé sett fram samkvæmt WLTP staðli sem sé samræmdur staðall á sviði ökutækja. Að sögn varnaraðila þurfi allir bílaframleiðendur að prófa bifreiðar á grundvelli þess staðals til þess að öðlast gerðarviðurkenningu í Evrópu. Niðurstöður prófana séu síðan grundvöllur þess sem söluaðili færi inn í tæknilegar upplýsingar um útbúnað bifreiðar og drægni hennar. Þá bendir varnaraðili á fjölmörg atriði geti haft áhrif á drægni bifreiðar, t.d. aksturslag, hiti, þyngd farms, forhitun bifreiðar sem og utanaðkomandi þættir eins og veðurfar og færð. Öll framangreind atriði séu tilgreind í eigendahandbók bifreiðarinnar sem og á heimasíðu varnaraðila. Loks benti varnaraðili á að það að raundrægni bifreiðar sé undir uppgefni drægni samkvæmt WLTP staðlinum geti verið eðlilegt ástand í ljósi framangreinds. Hins vegar hafi sóknaraðili ekki fært bifreiðina til skoðunar varnaraðila þrátt fyrir boð varnaraðila þess efnis og því hafi hann ekki fengið tækifæri til að meta ætlaðan galla á bifreiðinni.

Í 26. gr. nkpl. er mælt fyrir um þau vanefndarúrræði sem neytandi getur gripið til ef söluhlutur reynist gallaður og gallinn er hvorki sök neytanda né stafar af aðstæðum sem hann varðar en þau eru úrbætur eða ný afhending samkvæmt 29. og 30. gr., afsláttur samkvæmt 31. gr., riftun samkvæmt 32. gr. og skaðabætur samkvæmt 33. gr. nkpl.

Ákvæði 32. gr. nkpl. mælir fyrir um skilyrði og framkvæmd riftunar vegna galla á söluhlut. Þar segir að í stað afsláttar samkvæmt 31. gr. laganna geti neytandi rift kaupnum nema galli sé óverulegur. Skilyrði þess að fallist verði á riftun vegna galla eru þau að úrbætur hafi ekki farið fram með fullnægjandi hætti og að galli sé ekki óverulegur. Úrbætur eiga samkvæmt 1. mgr. 30. gr. nkpl. að eiga sér stað innan hæfilegs tíma en ekki er gerð sú krafa að seljandi söluhlutar hefji úrbætur án tafar án þess að honum sé veitt tækifæri á að kynna sér eðli gallans.

Sóknaraðili kvartaði undan drægni bifreiðarinnar um mánuði eftir kaupin. Af gögnum málsins verður ráðið að varnaraðili hefur nokkrum sinnum hvatt sóknaraðila til að færa bifreiðina til þjónustuskoðunar hjá sér til að leggja mat á þá vankanta sem sóknaraðili telur vera á bifreiðinni. Hefur sóknaraðili ekki orðið við því og gefið þær skýringar að slíkt hefði enga þýðingu og svari ekki kostnaði. Með hliðsjón af því telur kærunefndin að sóknaraðili hafi ekki sinnt tillitsskyldum sínum samkvæmt 30. gr. nkpl. með því að veita varnaraðila fullnægjandi tækifæri til að meta hvort söluhluturinn væri gallaður og hvers eðlis ætlaður galli væri. Þar af leiðandi var það varnaraðila ómögulegt að taka ákvörðun um hvort unnt væri að bæta úr eða fallast á kröfu sóknaraðila um afslátt eða riftun kaupanna. Verður því að hafna kröfu sóknaraðila um riftun. Af sömu ástæðu verður að hafna kröfu sóknaraðila um afslátt, enda kemur það vanefndaúrræði aðeins til greina ef ekki verður af úrbótum eða nýrri afhendingu, sbr. 31. gr. nkpl.

Sóknaraðili hefur einnig krafist þess að varnaraðila verði bannað að auglýsa á heimasíðu sinni að hin umþrætta bifreið komist 533 km á einni hleðslu og að sölumönnum varnaraðila beri að upplýsa betur hver raundrægni bifreiðarinnar sé í stað þess að notast við kílómetrafjölda sem ekki sé unnt að ná á Íslandi. Í lögum nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu er að finna ýmis ákvæði um auglýsingar. Samkvæmt 4. gr. laganna fer Neytendastofa með eftirlit samkvæmt lögnum í þágu neytenda. Í IX. kafla þeirra er mælt fyrir um þau úrræði og viðurlög sem Neytendastofa getur beitt þegar brotið er gegn ákvæðum laganna og t.a.m. getur Neytendastofa lagt fyrir fyrirtæki að breyta auglýsingum, bannað birtingu þeirra og sektað fyrirtækið. Þessum kröfum þarf varnaraðili því að beina til Neytendastofu.

Úrskurðarorð

Kröfum sóknaraðila, X, er hafnað.

Víðir Smári Petersen
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson