

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 8. október 2025 í máli nr. 27/2025

Kæruneftndina skipa í þessu máli lögmennirnir Hildur Leifsdóttir, Hildur Ýr Viðarsdóttir og Jón Rúnar Pálsson.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 5. mars 2025 barst kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings í viðskiptum við Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að efna samning milli aðila um kaup á uppþvottavél. Varnaraðili krefst þess að kröfu varnaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með bréfi, dags. 6. mars 2025, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa. Andsvör varnaraðila bárust 20. mars 2025. Athugasemdir sóknaraðila við andsvörum bárust þann sama dag. Athugasemdir varnaraðila bárust degi síðar.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda beggja aðila, skjáskot af vefsíðu varnaraðila, umboð, staðfesting á pöntun og greiðslu, dags 2. mars 2025, afrit af skriflegum samskiptum milli aðila og yfirlit varnaraðila yfir verð uppþvottavéla á tilboði í mars 2025.

Með bréfi, dags. 6. október 2025, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kæruneftndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili festi kaup á uppþvottavél af gerðinni [...] í vefverslun varnaraðila þann 2. mars 2025 og greiddi fyrir hana 9.950 krónur með greiðslukorti. Að morgni næsta dags upplýsti varnaraðili sóknaraðila um að verðlagning uppþvottavélarinnar hefði verið röng á vefsíðu varnaraðila vegna mannlegra mistaka við uppfærslu á vörulista hans. Var sóknaraðila boðin önnur og dýrari uppþvottavél á 44% afslætti eða að kaupverði tæplega 60.000 krónur. Sóknaraðili hafnaði umræddu boði og krafðist þess að kaupin yrðu efnd af hálfu varnaraðila. Hækkaði varnaraðili afsláttinn í 50% en féllst sóknaraðili heldur ekki á það boð varnaraðila. Þann 5. mars 2025 endurgreiddi varnaraðili sóknaraðila kaupverð vélarinnar.

Röksemdir sóknaraðila lúta einkum að því að hún hafi verið í góðri trú þegar hún festi kaup á umræddri uppþvottavél á svokölluðum sænskum tilboðsdögum í vefverslun varnaraðila. Hafi vélin verið auglýst á tilboði á 90% afslætti og kaupverðið verið tilgreint sem 9.950 krónur. Kveðst sóknaraðili hafa gengið frá greiðslu vélarinnar og fengið staðfestingu á pöntuninni senda í tölvupósti. Hafi starfsmaður varnaraðila haft samband við sig símeiðis að morgni næsta dag og fullyrt að um mistök hafi verið að ræða í verðlagningu á hinni keyptu vél og að þau hefðu átt að vera sóknaraðila augljós. Hafi varnaraðili neitað að afhenda uppþvottavélina á greiddu kaupverði og boðið sóknaraðila aðra og dýrari vél á 44% afslætti. Síðar

hækkaði varnaraðili afsláttinn í 50%. Hafi sóknaraðili hafnað báðum boðum varnaraðila og óskað eftir því að varnaraðili myndi efna samning aðila. Kveðst sóknaraðili alfarið mótmæla því að henni hafi átt að vera ætluð mistök varnaraðila augljós við kaupin.

Varnaraðili vísar til þess að mannleg mistök hafi átt sér stað við uppfærslu á verðum í vörulista fyrir vefverslun hans sunnudaginn 2. mars 2025. Hafi umrædd uppbvottavél átt að vera auglýst á svokölluðu „föstu lágu verði“ að fjárhæð 99.950 krónur. Vegna innsláttarvillu starfsmanns í excel skjali sem síðar hafi verið lesið inn á vörusíðu vefverslunar hafi kaupverð vélarinnar verið ranglega fært inn sem 9.950 krónur. Bendir varnaraðili á í þessu sambandi að vefverslunarkerfi hans reikni sjálfkrafa út afslátt frá excel skjalinu og hafi því birt vélina á tilboði til kaups á 90% afslætti sem nemi 1/10 af réttu kaupverði hennar.

Varnaraðili ber því við að þrátt fyrir að auglýstir hafi verið afsláttardagar í vefverslun hans hafi engin önnur vara verið auglýst á viðlíka afslætti og hin umþrætta uppbvottavél. Geti sóknaraðili því ekki borið fyrir sig að um eðlilegan og viðbúinn afslátt hafi verið að ræða. Þá vísar varnaraðili til þess að sóknaraðila hafi mátt vera sérstaklega ljóst að um mistök hafi verið ræða vegna þess að umþrætt vara var auglýst á „föstu lágu verði“. Telur varnaraðili að bersýnilegt sé að 9.950 krónur geti með engu móti verið fast lágt verð fyrir uppbvottavél. Að sögn varnaraðila hafi þessi mistök við verðbreytingu getað haft verulega afdrifaríkar afleiðingar í för með sér enda hefði tap varnaraðila getað numið fleiri tugum þúsunda króna, jafnvel þó aðeins sé miðað við þessa einu sölu. Hefðu mistökin ekki uppgötvast eins fljótt og raunin hafi verið hefði þessi ranga verðmerking fljótt getað valdið rekstri varnaraðila alvarlegum skakkaföllum væri þeim gert að standa. Sú staðreynd að í þetta skipti hafi aðeins verið um ein viðskipti að ræða á grundvelli mistaka í verðlagningu, breyti ekki mikilvægi eða umfangi mistakanna og hversu bersýnilegt þau hafi verið. Mikilvægt sé að líta til þess hvort neytandi hefði átt að átta sig á að verðið væri rangt skráð. Ef vara sé auglýst á óraunhæfu lágu verði, langt undir eðlilegum markaðsverðum, verði að telja að almennur neytandi myndi átta sig á að um mistök hafi verið að ræða. Að krefjast þess að verlanir selji vörur með verulegu tapi vegna slíkra mistaka myndi skapa afar ósanngjarna byrði á rekstur þeirra.

Þá vísar varnaraðili til þess að hann hafi upplýst sóknaraðila eins fljótt og unnt hafi verið um mistökin eða strax að morgni næsta dags. Þar af leiðandi sé ekki hægt að líta svo á að sóknaraðili hafi lagt í neinar ráðstafanir á grundvelli samningsins.

IV

Niðurstaða

Sóknaraðili festi kaup á uppbvottavél af gerðinni [...] í vefverslun varnaraðila þann 2. mars 2025 fyrir 9.950 krónur. Degi síðar var sóknaraðila tilkynnt um að mistök höfðu verið gerð við verðlagningu vélarinnar í vefverslun en rétt verð vélarinnar hafi verið 99.950 krónur. Bauð varnaraðili sóknaraðila aðra og dýrari uppbvottavél á 44% afslætti og svo síðar á 50% afslætti. Hafnaði sóknaraðili báðum boðum varnaraðila og krafðist þess að kaupin yrðu efnd. Féllst varnaraðili ekki á það og endurgreiddi sóknaraðila kaupverð vélarinnar þann 5. mars 2025.

Um viðskipti sóknaraðila og varnaraðila gilda lög nr. 16/2016 um neytendasamninga, svo og almennar reglur kröfu- og samningaréttar. Samningur aðila er fjarsölusamningur í skilningi laga nr. 16/2016 um neytendasamninga (nsl.). Ákvæði 5. gr. laganna fjallar um þær upplýsingar sem neytandi á rétt á, innan

hæfilegs frests, áður en fjarsölusamningur er gerður, þar á meðal um heildarverð vöru eða þjónustu [...], sbr. d. liður 1. mgr. lagaákvæðisins. Þessar upplýsingar eiga að vera óaðskiljanlegur hluti fjarsölusamningsins samkvæmt 1. mgr. 6. gr. nsl. og ber seljandi sönnunarbyrðina fyrir því að farið sé að kröfum laganna um upplýsingagjöf.

Meginregla samningaréttar er sú að gerða samninga beri að halda. Í því felst að samningsaðilum ber að efna gerða samninga samkvæmt efni sínu. Inntak reglunnar nær einnig til þess hluta samnings er varðar umsamið kaupverð. Í III. kafla laga nr. 7/1936, um samningsgerð, umboð og ógilda löggerninga (sml), er að finna undantekningar frá meginreglu samningaréttar um skuldbindingargildi samninga. Í 1. mgr. 32. gr. sml. segir að löggerningur, sem vegna misritunar eða annarra mistaka af hálfu þess er gerði hann hefur orðið annars efnis en til var ætlast, er ekki skuldbindandi fyrir þann sem gerði hann ef sá maður, sem löggerningnum var beint til, vissi eða mátti vita að mistök hefðu átt sér stað. Í ákvæðinu felst að jafnvel þó mistök verði við gerð löggernings sé hann almennt skuldbindandi þegar löggerningsmóttakandi er í góðri trú um efni hans. Það á þó ekki við ef löggerningsmóttakandi vissi eða mátti vita um mistök eða misritun af hálfu löggerningsgjafa. Litið er til þess sem löggerningsmóttakandi vissi eða mátti vita um mistökin sjálf, en löggerningsmóttakanda þarf ekki að hafa verið kunnugt um það hvernig löggerningsgjafi ætlaði í raun að haga yfirlýsingu sinni.

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.“

Í 2. mgr. 3. gr. reglna nr. 536/2011 kemur ekki fram við hvaða tímamark eigi að miða við mat á því hvenær kaupanda má vera ljóst að um mistök hafi verið að ræða. Er af þeim sökum ekkert því til fyrirstöðu að horfa á málið út frá ógildingarreglum samningaréttarins. Gagnstæð skýring, þ.e. að 2. mgr. 3. gr. reglnanna feli í sér strangara mat en myndi leiða af almennum reglum, á ekki stoð í reglunum sjálfum. Þar að auki væri verulegur vafi um hvort slík reglusetning eigi fullnægjandi stoð í 17. og 18. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, enda veita ákvæðin framkvæmdarvaldinu ekki heimild til þess að víkja frá ógildingarreglum samningaréttarins. Í greinargerð Neytendastofu, sem fylgdi reglum nr. 536/2011, er þar að auki ekkert sem bendir til þess að tilgangurinn með 2. mgr. 3. gr. reglnanna hafi verið að víkja frá þeim reglum.

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. Í úrskurði kæruneðndarinnar í máli nr. 84/2021 var fallist á beitingu reglunnar í samskonar máli og hér er til meðferðar, en litið var til 1) stöðu aðila, 2) að mistökin áttu sér trúverðuga skýringu, þ.e. að einn tölustaf hafi vantað í verðmerkinguna, 3) þess mikla verðmunar sem var á útsöluverði og raunvirði söluhlutarins (eða 90%), 4) að fjárhagslegt tjón varnaraðila yrði nokkurt ef fallist væri á að honum bæri að efna samninginn samkvæmt efni sínu, 5) að mistökin voru leiðrétt mjög skömmu eftir kaupin og 6) að vegna hins mikla verðmunar hefði sóknaraðili átt að hafa hugboð um mistökin, sem gerði það að verkum að vægari kröfur voru gerðar en ella til beitingar 2. másl. 38. gr. Að mati kæruneðndarinnar er ekki þörf á því að öll atriðin eigi við, en skoða verður atvik heildstætt við mat á því hvort til greina komi að beita lagaákvæðinu.

Með vísan til framangreinds 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.

Kæruneðndin álitur að leggja verði til grundvallar að mistök hafi átt sér stað við uppfærslu verðs í tengslum við afsláttardaga í vefverslun varnaraðila, þar sem það var skráð á 10% af því verði sem átti að vera söluverð vélarinnar vegna innsláttarvillu starfsmanns. Sú skýring varnaraðila að tölvukerfi hans sé þannig uppbyggt að þegar tölur séu færðar miðlægt í gagnagrunninn og að vefverslunarkerfi reikni sjálfkrafa út afslátt á þeim forsendum og birti hann síðan á vefsíðunni, er trúverðug. Í vefversluninni var uppvottavélin merkt sem að hún væri á svokölluðu „föstu lágu verði“ að fjárhæð 99.950 krónur en þar sem aðeins voru slegnir inn fjórir tölustaðir í stað fimm reiknaði kerfið út að hin umþrætta vara ætti einnig að vera á 90% afslætti eða að fjárhæð 9.950 krónur.

Með hliðsjón af málsatvikum og framlögðum gögnum telur kæruneðndin óvarlegt að leggja til grundvallar að sóknaraðila hafi, á þeim tímapunkti er kaupin voru gerð, verið eða mátt vera kunnugt um mistökin. Í því sambandi verður að líta til þess að varnaraðili auglýsti að heimilistæki frá [...] væru á stórlækkuðu verði á svokölluðum „sænskum dögum“ á samfélagsmiðlum sínum. Þá liggur ekkert fyrir að sóknaraðili hafi sérstaka þekkingu á verðlagningu uppvottavéla umfram hinn almenna neytanda. Ekki er unnt að gera þær kröfur til neytenda að þeim beri að efast um réttmæti á framsetningu tilboða fyrirtækja, jafnvel þótt um verulega lækkun sé að ræða. Þekkt er að seljendur bjóði vörur á mjög lágum kjörum og geta ástæður þess verið ýmsar. Á hinn bóginn mátti sóknaraðili vita að um mjög lága verðlagningu var að ræða, og því hefði það ekki átt að koma henni í opna skjöldu að verðlagningin skýrðist af mistökum varnaraðila, þótt ekki sé fallist á að hún hafi verið í vondri trú við kaupin.

Í málinu liggur hins vegar fyrir að varnaraðili tilkynnti sóknaraðila um mistök við verðlagningu á uppþvottavélarinnar strax að morgni næsta dags eftir að sóknaraðili festi kaup á henni í vefversluninni. Er því ljóst að varnaraðili tilkynnti sóknaraðila um mistökin án tafar eftir að þau komu í ljós. Á þeim tíma hafði uppþvottavélin ekki verið afhent sóknaraðila og sóknaraðili hafði ekki lagt í neinar ráðstafanir vegna samningsins. Ekkert liggur fyrir um að sóknaraðili verði fyrir fjárhagslegu tjóni ef samningurinn verður ekki efndur af hálfu varnaraðila. Þá verður ekki framhjá því litið að um verulegan verðmun var að ræða þar sem hið tilgreinda kaupverð var 10% af raunvirði vélarinnar samkvæmt hinu ranga tilboði varnaraðila. Líkt og varnaraðili hefur borið við í málinu þykir ljóst að fjárhagslegt tjón hans verður nokkurt ef fallist yrði á að honum bæri að efna samninginn samkvæmt efni sínu.

Eins og atvikum er háttað verður í þessu tilviki að telja hagsmuni varnaraðila ríkari af því að fá samningnum hnekk en hagsmuni sóknaraðila af því að samningurinn haldi gildi sínu. Vegur hér þyngst sá mikli verðmunur sem var á tilboðsverðinu og raunvirði uppþvottavélarinnar sem og að mistökin voru leiðrétt svo skömmu eftir kaupin. Þá verður að líta til þess að sóknaraðili hlaut að hafa a.m.k. hugboð um að verðlagningin gæti verið byggð á mistökum, þótt ekki sé fallist á að hún hafi verið í vondri trú við kaupin. Í þessu sambandi er vísað til þess uppgefnar afsláttur á öðrum uppþvottavélum í vefverslun var á bilinu 11% til 29% sem var mun lægri afsláttur en á hinni keyptu vél og var það sýnilegt sóknaraðila við kaupin. Slíkt hugboð gerir það að verkum, að mati nefndarinnar, að vægari kröfur en ella eru gerðar til þess að líta megi til vitneskju sem sóknaraðili öðlaðist eftir samningsgerðina, sbr. 2. másl. 38. gr. laga nr. 7/1936. Í ljósi þessara mjög sérstöku aðstæðna er fallist á með varnaraðila að samningurinn hafi verið óskuldbindandi fyrir hann skv. 1. mgr. 32. gr. sml., sbr. og einnig 2. mgr. 3. gr. reglna nr. 536/2011. Kröfu sóknaraðila er því hafnað.

V Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson