

## **Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa**

Úrskurður uppkveðinn 28. maí 2025 í máli nr. 124/2024

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

### **I**

#### **Aðild og kröfugerð**

Þann 19. september 2024 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 skipti um allar hurðir á bifreið sinni og þær málaðar á grundvelli 12 ára ábyrgðar framleiðanda á gegnumryði. Til vara krefst sóknaraðili þess að varnaraðili greiði fyrir lagfæringar á hurðunum. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

### **II**

#### **Málsmeðferð hjá kærunefndinni**

Með bréfi, dags. 2. október 2024, 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 16. október 2024. Athugasemdir sóknaraðila við andsvörum bárust 23. október 2024 og athugasemdir varnaraðila þann 7. mars 2025.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda beggja aðila, útprentun úr ökutækjaskrá, reikningur varnaraðila, dags. 26. júní 2024 ásamt niðurstöðu skoðunar, afrit af skriflegum samskiptum milli aðila, ljósmyndir úr handbók bifreiðarinnar er varða ábyrgðarmál, ljósmyndir sóknaraðila af bifreiðinni, álit [...], dags. 31. mars 2025, ásamt ljósmyndum og athugasemdir varnaraðila við því álit, dags. 30. apríl 2025.

Með bréfi, dags. 27. maí 2025, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### **III**

#### **Málsatvik og ágreiningsefni**

Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að í júní 2024 hafi hún farið með bifreið sína, af gerðinni [...], í viðgerð hjá [...], í því skyni að láta gera við bólgur undir lakki á fjórum hurðum bifreiðarinnar. Að sögn sóknaraðila hafi hún fengið þær upplýsingar frá verkstæðinu að hurðarnar væru ónýtar vegna ryðmyndunar á innri hlið yfirbyggingar bifreiðarinnar og því væri fullnaðarviðgerð ómöguleg. Leitaði sóknaraðili í kjölfarið til varnaraðila og óskaði eftir því að hurðirnar yrðu lagaðar eða bættar á grundvelli 12 ára gegnumryðsábyrgðar framleiðanda. Tók varnaraðili bifreiðina til skoðunar og hafnaði ábyrgð á þeim grundvelli að umræddar skemmdir féllu ekki undir framangreinda ábyrgð framleiðanda. Sammældust aðilar í kjölfarið um að bifreiðaverkstæðið [...] myndi yfirfara bifreiðina. Að sögn sóknaraðila komst það verkstæði að sömu niðurstöðu og [...]. Varnaraðili kveður hins vegar að engin skýrsla hafi borist honum frá [...] vegna skoðunarinnar. Ágreiningur aðila fyrir kærunefndinni

varðar það hvort umræddar ryðskemmdir á bifreið sóknaraðila falli undir 12 ára gegnumryðsábyrgð framleiðanda.

Sóknaraðili vísar til þess að hafa fengið þær upplýsingar frá [...] að hurðir bifreiðarinnar væru ónýtar vegna ryðs sem kæmi að innan og út undir lakkið. Hafi verkstæðið jafnframt veitt sóknaraðila þær upplýsingar að jafnvel þó hurðirnar yrðu pússaðar og málaðar myndi ryðið koma til baka. Þá kvaðst fyrirtækið ekki vilja framkvæma slíka viðgerð enda ekki hægt að taka ábyrgð á henni gagnvart sóknaraðila. Hafi sóknaraðila verið ráðlagt að kaupa nýjar hurðir og láta mála þær.

Sóknaraðili kveðst hafa óskað eftir því að varnaraðili myndi skoða bifreiðina sökum 12 ára gegnumryðsábyrgðar framleiðanda. Hafi varnaraðili orðið við því í lok júní 2024 og í kjölfarið hafnað ábyrgð á skemmdunum sökum þess að ryðmyndunina mætti rekja til lausra hurðarhúna að innanverðu. Að sögn sóknaraðila hafi hann fengið þær upplýsingar frá varnaraðila að þetta væri þekkt vandamál í bifreiðum af þessari gerð. Kveðst sóknaraðili ekki hafa verið sátt með afstöðu varnaraðila og því haft samband við deildarstjóra ábyrgðarmála hjá varnaraðila. Hafi aðilar sammælt um að sóknaraðili myndi fara með bifreiðina til skoðunar hjá [...] með það fyrir augum að fá annað álit á skemmdunum en varnaraðili hafi pantað tíma fyrir sóknaraðila þar. Að sögn sóknaraðila hafi hún fengið þær upplýsingar munnlega frá bifreiðaverkstæðinu að það væri sammála fyrrnefndri greiningu [...] á skemmdunum. Þá hafi viðkomandi talið að ryðið væri ekki tilkomið vegna lausra innri hurðarhúna líkt og varnaraðili hafi fullyrt. Hafi verkstæðið sent varnaraðila umbeðna greiningu og hafi varnaraðili haft samband við sóknaraðila í kjölfarið. Hafi sóknaraðili fengið þær upplýsingar að varnaraðili væri ekki sammála álitinu [...] þá hafi varnaraðili bent sóknaraðila á að sökum þess að þriggja ára ábyrgðartími framleiðanda á lakki bifreiðarinnar væri liðinn myndi varnaraðili ekki greiða fyrir lagfæringar á því. Hafi sóknaraðili óskað eftir því að fá umrætt álit [...] afhent en án árangurs

Sóknaraðili vísar einnig til þess að meðferð málsins hjá varnaraðila hafi verið óásættanleg og að varnaraðili hafi virt að vettugi álit utanaðkomandi fagaðila. Þá gerir sóknaraðili athugasemd við að varnaraðili hafi ekki borið mál þetta undir framleiðanda bifreiðarinnar.

Varnaraðili vísar til þess að almenn ábyrgð bifreiðarinnar sé tvö ár frá fyrsta skráningardegi gagnvart göllum sem komi til vegna framleiðslu hennar og galla í íhlutum hennar. Ábyrgð á lakki sé til þriggja ára og nái til galla í undirvinnu og málningarferli en ekki til skemmda af utanaðkomandi völdum. Umrædd bifreið hafi verið fyrst skráð 7. júní 2013 og sé því 11 ára. Þá vísar varnaraðili til þess að 12 ára gegnumryðsábyrgð framleiðanda sé á skemmdum af völdum ryðs sem byrji á innri hlið yfirbyggingar og endi með sýnilegri skemmd á ytri hlið eða gati. Ástæða tímalengdar ábyrgðarinnar sé sú að það geti tekið ryð, sem á upptök sín í lokuðum hólfum, allt að 12 ár að vinna sig út í gegnum stálið.

Varnaraðili bendir á að hurðarhúna bifreiðarinnar séu festir á í gegnum op á hverri hurð og við notkun þeirra geti gat eða sprungur myndast í lakkinu með tímanum sökum nudds. Þá komist vatn á milli lakks og málms og ryðmyndun svo byrjað á brúnum opsins sem síðan skríði undir lakkið og inn á innri hlið hurðar, sé ekkert aðhafst. Varnaraðili kveðst byggja á því að í máli þessu sé ekki um að ræða ryðgat sem byrji á innri hlið bifreiðarinnar og éti sig út í gegnum málminn. Ryðið byrji á ytri brúnum opsins sem að hurðarhúna séu festir við og því falli umræddar ryðskemmdir ekki undir áðurnefnda 12 ára ábyrgð framleiðanda á gegnumryði.

Loks bendir varnaraðili á að hann hafi ekki fengið afhenta skýrslu frá [...] vegna skoðunar þess verkstæðis á bifreiðinni.

#### 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.

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 1. mgr. 30. gr. nkpl. segir að úrbætur og ný afhending skuli fara fram án kostnaðar og verulegs óhagræðis fyrir neytanda, innan hæfilegs tíma og þannig að neytandinn fá bætt útgjöld sín úr hendi seljanda.

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.“

Samkvæmt 35. gr. nkpl. getur neytandi gert kröfu á hendur fyrri söluaðila að tilteknum skilyrðum uppfylltum. Í 1. mgr. ákvæðisins segir að neytandi geti borið gallakröfu sína á hendur seljanda fram gegn fyrri söluaðila ef sams konar krafa vegna gallans verður höfð uppi af seljanda eða öðrum sem öðlast hefur hlutinn frá fyrri söluaðila. Í 3. mgr. sömu greinar segir að ákvæði 27. gr. laganna um tilkynningar gildi með samsvarandi hætti um ákvæði 35. gr.

## V Niðurstaða

Samkvæmt upplýsingum úr ökutækjaskrá, seldi varnaraðili bifreiðina 7. júní 2013. Þegar sóknaraðili, sem keypti bifreiðina þann 16. júlí 2021 og er sjötti eigandi hennar, kvartaði undan galla í bifreiðinni við varnaraðila þann 27. júní 2024 voru liðin rúm 11 ár frá upprunalegu kaupnum en í málinu liggur fyrir að varnaraðili er umboðsaðili framleiðanda bifreiðarinnar héraendis, flutti bifreiðina inn og seldi hana nýja. Leiðir því af ákvæðum 35. gr. nkpl. að sóknaraðila er heimilt samkvæmt lögnum að gera gallakröfu á hendur fyrri söluaðila, sem er varnaraðili. Er krafa sóknaraðila byggð á því að varnaraðili hafi, við upphaflega sölu á bifreiðinni, gefið út 12 ára ábyrgð á bifreiðinni hvað varðar gegnumryð. Slík ábyrgðaryfirlýsing er bindandi fyrir yfirlýsingargjafann, sem í þessu tilviki er varnaraðili, með þeim skilyrðum sem fram koma í ábyrgðaryfirlýsingunni. Samkvæmt framansögðu liggur því fyrir að almennar till kynningarreglur 27. gr. laganna eiga ekki við.

Undir rekstri málsins hjá kæruneftndinni lagði sóknaraðili fram tölvupóst með álit og ljósmyndir [...] bílasmiðs, dags. 31. mars 2025, sem tók að sér að skoða bifreiðina sem um ræðir. Í álitinu segir eftirfarandi: „...Varðandi hurðirnar á [...] sem þú baðst okkur að meta. Þá er eins og ég taldi í fyrstu. Það þarf að hreinsa ryðið sem hefur líklega byrjað að innanverðu og er nú komið undir lakkið að utanverðu, samanber umfang ryðskemmdar á h/afturhurð er ryðmyndunin öllu meiri innanvert en að utan sem styður þá kenningu. Erfitt er að áætla nákvæmlega tímafjöldann og þar af leiðandi erfitt að segja til um kostnaðinn við þetta. Varðandi þá tilgátu þína að húnarnir séu orðnir slitnir og þar af leiðandi lausir og valdi þessu, tel ég það ekki vera þar sem húnarnir voru ekki lausir eða slitnir og þar af leiðandi þarf ekki að skipta þeim út.“ Í kjölfar framlagningar álitsins var varnaraðila gefinn kostur á að gera athugasemdir við það. Þann 30. apríl 2025 brást varnaraðili við því með eftirfarandi athugasemd: „Við skoðun á myndum sem fylgdu með póstinum frá [...] eru brúnir opsins sem að hurðarhúnninn situr í þar sem ryðið byrjar og einnig sést að ryðið er komið lengra undir lakkið utan á hurðinni þannig að fullyrðing um að þetta byrji innan frá á ekki við rök að styðjast. [...] vill aftur benda á skilgreiningu á gegnumryðsábyrgð [...], gegnumryð byrjar innan frá og endar með gati á ytri hlið og þá er ryðið mun stærra að innan en utan. Ekkert ryðgat er á þessum hurðum. Ekki er um ryðgat að ræða sem byrjar á innri hlið og étur sig út í gegnum málminn, ryðið byrjar á brúnum opsins sem að hurðarhúnnarnir fara í gegnum. Þar með er það okkar afstaða að þessar skemmdir falli ekki undir 12 ára gegnumryðsábyrgð.“

Í handbók bifreiðarinnar er fjallað um hina umþrættu ábyrgð framleiðanda á gegnumryði. Þar segir: „A 12-year corrosion perforation warranty. Here, corrosion perforation refers to rust forming on the inside (cavity) of the car body and causing holes in the sheet metal. However, should this type of damaged occur, it will be repaired free of charge for parts and labour by any [...] dealer...“ Á vefsíðu varnaraðila er fjallað um ábyrgðarskilmála [...] en þar kemur fram að: „Framleiðendur ábyrgjast yfirbyggingu bifreiðarinnar gagnvart gegnumryðgun í 12 ár með þeim skilyrðum, sem sett eru í ábyrgðarskilmálum þessum. Gegnumryð er skemmd af völdum ryðs sem byrjar á innri hlið yfirbyggingar og endar með sýnilegri skemmd eða gati á ytri hlið.“

Aðilar virðast vera sammála um að bæði íslenska og enska útgáfa skilmálanna gildi um bifreið sóknaraðila. Ljóst er þó að lýsing á gegnumryðsábyrgðinni er rýmri í íslensku útgáfunni en þeirri ensku. Í íslensku útgáfunni segir að skemmdir sem undir hana falli geti verið „með sýnilegri skemmd eða gati á ytri hlið“ en enska útgáfan

talur eingöngu um að ábyrgðin taki til þess þegar göt séu á málminum („holes in the sheet metal“). Varnaraðili verður að bera hallann af misræmi að þessu leyti og verður talinn hafa veitt víðtækari ábyrgðaryfirlýsingu með íslenskri útgáfu skilmálanna.

Að mati kæruneftdarinnar falla þær skemmdir sem orðið hafa á bifreið sóknaraðila undir skilgreiningu varnaraðila á ábyrgðinni enda verður ekki annað séð en að gegnumryð hafi myndast á innri hlið yfirbyggingar bifreiðarinnar sem endað hafi með sýnilegum skemmdum á ytri hlið. Fæst þetta staðfest í áðurnefndu álitu [...] bílasmíðs. Í þessu sambandi verður einnig að hafa í huga að nefndin er stjórnvald sem starfar samkvæmt stjórnsýslulögum nr. 37/1993 og gilda lög nr. 91/1991 um meðferð einkamála ekki um störf hennar. Vegna þessa eðlis nefndarinnar er ekki unnt að gera sömu kröfur til sönnunarbyrði aðila líkt og gert er fyrir dómstólum. Verður kæruneftndin að undangenginni rannsókn samkvæmt 10. gr. stjórnsýslulaga að kanna á grundvelli framlagðra gagna hvort neytanda hafi tekist fullnægjandi sönnun um þau atriði sem deilt er um. Í máli þessu liggur ekki annað fyrir en að framlagt álit hafi verið unnið af óvilhöllum fagaðila. Þá verður að líta til þess að varnaraðili hefur ekki reynt að hnekkja niðurstöðu þess, t.d. með því að afla annars álits sérfróðs þriðja aðila. Verður álitid þvi lagt til grundvallar í máli þessu.

Kæruneftndin telur að fallast verði á það með sóknaraðila að innanbyrði hurða bifreiðar hans séu haldnar galla í skilningi 16. gr., sbr. 15. gr. nkpl. enda hafa ekki verið lögð fram nein haldbær gögn sem styðja það að núverandi ástand þeirra verði rakið til sakar sóknaraðila eða fyrri eigenda bifreiðarinnar, eða aðstæðna sem þá vörðuðu. Verður þetta ástand á hurðunum því að rekja til framleiðslu hennar. Sóknaraðili hefur krafist þess að varnaraðili framkvæmi úrbætur á á hurðum bifreiðarinnar, sbr. 29. og 30. gr. nkpl. Telur kæruneftndin rétt að fallast á þá kröfu. Bent er á að úrbætur skuli fara fram án kostnaðar og verulegs óhagræðis fyrir sóknaraðila og innan hæflegs tíma, sbr. 1. mgr. 30. gr. nkpl.

## VI Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að framkvæma úrbætur á fjórum hurðum bifreiðar sóknaraðila, með fastanúmerið [...], honum að kostnaðarlausu.

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt sóknaraðila samkvæmt a. lið 2. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa.

Varnaraðila ber að greiða málskostnaðargjald að fjárhæð 15.000 krónur með vísan til 4. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa.

---

Víðir Smári Petersen  
formaður

---

Hildur Leifsdóttir

---

Jón Rúnar Pálsson

