

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 22. desember 2025 í máli nr. 60/2025

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 15. maí 2025 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings við fyrirtækið Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili telur að bifreið sem hún keypti af varnaraðila hafi verið gölluð við kaupin og gerir kröfu um riftun kaupanna. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðili greiði henni útlagðan kostnað vegna dekkjakaupa. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfum, dags. 27. maí og 2. júní 2025, var sóknaraðili beðinn um að uppfæra kvörtun sína og leggja fram frekari gögn í málinu. Með tölvubréfi, dags. 4. júní 2025, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar innan tveggja vikna í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Andsvör varnaraðila bárust til nefndarinnar þann 4. júní 2025. Athugasemdir sóknaraðila við andsvörum bárust 10. júní 2025 og athugasemdir varnaraðila 11. sama mánaðar. Sóknaraðili lagði fram frekari gögn þann 14. nóvember 2025 og voru þau kynnt varnaraðila sama dag. Frekari athugasemdir bárust frá varnaraðila þann 21. nóvember 2025.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda aðila, kaupsamningur, dags. 3. mars 2025, staðfesting á greiðslum, myndir, lánaupplýsingar, reikningur frá [...] og afrit af viðgerðarskýrslu.

Með bréfi, dags. 22. desember 2025, 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 þann 3. mars 2025 festi sóknaraðili kaup á bifreið af gerðinni [...], árgerð 2021, ekinni 54.202 km, af varnaraðila, fyrir 3.850.000 krónur.

Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að þremur vikum eftir kaup á umræddri bifreið, þann 24. mars 2025, hafi þurft að draga bifreiðina á verkstæði vegna bilunar. Sóknaraðili kveðst hafa haft strax samband við varnaraðila og óskað eftir að kaupin myndu ganga til baka. Um mánuði síðar hafi bifreiðin komið úr viðgerð en aðeins fjórum dögum síðar hafi sama villumelding komið upp og bifreiðin ekki farið í gang. Hafi því þurft að draga bifreiðina aftur á verkstæði. Sóknaraðili tekur fram í kvörtun að þann 3. júní 2025 hafi hún átt bifreiðina í tólf vikur en aðeins getað notað hana í þrjár. Hún gerir kröfu um riftun kaupa og fulla endurgreiðslu, auk þess sem hún krefst endurgreiðslu vegna sumardekkja að fjárhæð um 98.000 krónur.

Varnaraðili kveðst hafa vísað sóknaraðila til [...], umboðsaðila bifreiðartegundarinnar, þegar hún tilkynnti fyrstu bilunina. Þremur til fjórum vikum

síðar hafi hann aftur heyrt frá sóknaraðila sem upplýsti að bilun hefði komið upp að nýju. Varnaraðili kveðst hafa haft samband við [...] sem hafi greint honum frá því að um væri að ræða smávægilega bilun eða rafmagnslausan rafgeymi sem starfsmenn hefðu hlaðið, en aðrar upplýsingar hefðu þeir ekki veitt. Varnaraðili bendir á að hann hafi ekki fengið greinargóðar skýringar frá sóknaraðila.

Sóknaraðili bendir á að í fyrstu hafi starfsmenn [...] talið að rafgeymirinn þyrfti einungis hleðslu, en þegar sama villumelding birtist aftur og bifreiðin var dregin á verkstæði í annað sinn hafi komið í ljós að hluti rafgeymisins hafi verið bilaður og þarfnast viðgerðar.

IV

Lagaumhverfi

Varnaraðili er fyrirtæki í atvinnurekstri og gilda því um viðskipti aðila lög nr. 48/2003 um neytendakaup.

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 ákveðnum 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“. Í c. lið segir að söluhlutur skuli „henta í ákveðnum tilgangi sem seljandinn vissi eða mátti vita um þegar kaup voru gerð [...]“.

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 miða við það tímamark þegar áhættan af söluhlut flyst yfir til neytanda, jafnvel þótt gallinn komi ekki fram fyrr en síðar. Í 2. mgr. ákvæðisins segir að ef annað sannast ekki skuli galli, sem upp kemur innan sex mánaða frá því tímamarki þegar áhættan af söluhlut fluttist yfir á neytanda, talinn hafa verið til staðar á því tímamarki þegar áhættan af söluhlut fluttist yfir á neytandann.

Í 26. gr. nkpl. er mælt fyrir um vanefndaúrræði sem neytandi getur gripið til vegna galla á söluhlut en hann getur m.a. valið milli úrbóta eða nýrrar afhendingar samkvæmt 29. gr. og 30. gr., krafist afsláttar samkvæmt 31. gr. og riftunar samkvæmt 32. gr. nkpl.

V

Niðurstaða

Sóknaraðili keypti bifreið af varnaraðila fyrir 3.850.000 krónur þann 3. mars 2025.

Þann 24. mars 2025 kom upp bilun í bifreiðinni sem var dregin á verkstæði [...] sama dag. Í framlagðri viðgerðarskýrslu kemur fram að bifreiðin hafi orðið straumlaus á 12.V kerfi og að 12.V rafgeymir hafi verið hlaðinn, stýrisstöðunemi grunnstilltur og villum eytt. Sóknaraðili kveðst hafa fengið bifreiðina úr viðgerð þann 25. apríl 2025.

Þann 29. apríl 2025 kom upp sama villumelding í bifreiðinni og hún því dregin á verkstæði [...] að nýju. Samkvæmt áður nefndri viðgerðarskýrslu kemur fram að villa hafi verið komin á „contactor í háspennubattari“ og að panta þyrfti nýjan slíkan, auk

hraðhleðslukapals og álklossa á háspennubatteri. Þá kemur fram að bifreiðin þyrfti að fá nýjan tíma í viðgerð þann 9. maí 2025.

Undir rekstri málsins óskaði kærunefndin eftir frekari gögnum og upplýsingum frá sóknaraðila um stöðu málsins. Þann 14. nóvember 2025 lagði sóknaraðili fram afrit af viðgerðarskýrslu, reikning frá [...] og staðfestingu á greiðslu til [...]. Sóknaraðili upplýsti kærunefndina þá um að bifreiðin væri komin úr viðgerð en að hún hefði verið á verkstæði í níu vikur og að sóknaraðili hafi verið bíllaus á meðan viðgerð stóð. Í kjölfarið var varnaraðila gefinn kostur á að bregðast við framkomnum athugasemdum sóknaraðila. Varnaraðili benti á að af gögnum málsins leiddi að búið væri að gera við bifreiðina og að sóknaraðili hafi aðeins þurft að greiða fyrir bilanagreiningu og flutning á bifreiðinni þar sem bilunin hafi verið viðurkennd ábyrgðarviðgerð. Varnaraðili hafnar kröfu sóknaraðila um riftun en kveðst reiðubúinn að endurgreiða sóknaraðila útlagðan kostnað vegna bilunarinnar.

Kærunefndin bendir á að það hvílir á sóknaraðila að sýna fram á að bifreiðin hafi verið haldin galla og færa sönnur á tjón sitt. Fyrir liggur að bilun kom upp í bifreið sóknaraðila skömmu eftir afhendingu hennar og aftur aðeins fjórum dögum eftir að fyrri viðgerð lauk. Sóknaraðili hefur lagt fram gögn frá verkstæði [...] sem sýna fram á framangreint. Bifreiðin var á verkstæði vegna viðgerða í um níu vikur og gat sóknaraðili ekki nýtt bifreiðina á meðan. Ekkert liggur fyrir um hvort sóknaraðili hafi óskað eftir að fá bifreið til umráða á meðan viðgerðum stóð.

Með hliðsjón af framlögðum gögnum í málinu telur kærunefndin sýnt fram á að bifreiðin sem sóknaraðili keypti af varnaraðila hafi verið haldin galla við kaupin í skilningi b-liðar 2. mgr. 15. gr., sbr. 1. mgr. 16. gr., sbr. einnig 18. gr. nkpl. Í 3. mgr. 29. gr. nkpl. segir að seljanda sé heimilt að bæta á eigin kostnað úr galla eða afhenda annan hlut án tafar. Samkvæmt 1. mgr. 30. gr. nkpl. skulu úrbætur fara fram án kostnaðar og verulegs óhagræðis fyrir neytanda, innan hæfilegs tíma og þannig að neytandi fái bætt útgjöld sín úr hendi seljanda. Fyrir liggur að varnaraðili vísaði sóknaraðila á verkstæði [...] þegar sóknaraðili hafði fyrst samband vegna bilunar í bifreiðinni. Þá liggur fyrir að þann 3. júní 2025 hafi síðari viðgerð á bifreiðinni verið lokið en í framlagðri viðgerðarskýrslu kemur fram að skipt hafi verið um „Main Contactor, klossa fyrir hraðhleðslukapal og hraðhleðslukapal“. Bifreiðin hafi verið í lagi við prófun. Af gögnum málsins og upplýsingum frá sóknaraðila verður ekki annað ráðið en að viðgerð hafi tekist og að bifreiðin sé nú í lagi.

Sóknaraðili gerir kröfu um riftun kaupa á bifreiðinni og endurgreiðslu kostnaðar vegna dekkjakaupa. Kærunefndin bendir á að þar sem úrbætur hafa tekist og bifreiðin er orðin nothæf að nýju eru skilyrði riftunar ekki fyrir hendi og því ekki unnt að fallast á kröfu sóknaraðila um riftun kaupanna. Kröfu sóknaraðila um að varnaraðila verði gert að endurgreiða kostnað vegna kaupa á dekkjum undir bifreiðina er jafnframt hafnað, enda mun sóknaraðili halda bifreiðinni og geta nýtt dekkinn áfram.

Varnaraðili hefur fallist á að greiða útlagðan kostnað sóknaraðila vegna bilanagreiningar og dráttar bifreiðarinnar, samtals að fjárhæð 42.186 krónur. Fyrir liggur reikningur frá [...], dags. 25. apríl 2025, vegna bilanagreiningar að fjárhæð 19.986 krónur í tengslum við fyrri viðgerðina. Þá liggur fyrir staðfesting á greiðslu til [...] að fjárhæð 22.200 krónur vegna dráttar bifreiðarinnar á verkstæði [...] þann 24. mars 2025. Sóknaraðili hefur ekki lagt fram gögn sem sýna fram á að hann hafi orðið fyrir frekara tjóni en framangreindu. Þrátt fyrir að sóknaraðili geri ekki sérstaka kröfu um greiðslu framangreinds kostnaðar fyrir kærunefndinni bendir nefndin á að

varnaraðila ber að greiða útlagðan kostnað sóknaraðila, 42.186 krónur, í samræmi við loforð sitt og í ljósi þeirrar meginreglu nkpl. að úrbætur skulu vera neytanda að kostnaðarlausu. Að teknu tilliti til alls framangreinds er kröfum sóknaraðila í málinu að öðru leyti hafnað.

VI
Úrskurðarorð

Kröfum sóknaraðila, X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson