

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 17. janúar 2025 í máli nr. 96/2024

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 16. ágúst 2024 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings við fyrirtækið Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili veiti henni afslátt af kaupverði bifreiðar sem sóknaraðili keypti af varnaraðila sem jafngildi verði fjórhjóladrifs í sambærilegum bílum. Þá krefst sóknaraðili þess að merkingin 4x4 verði tekin af öllum auglýsingum varnaraðila sem ekki eru fjórhjóladrifnir enda sé hún villandi. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

### II

#### Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi þann 26. ágúst 2024 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 2. september 2024. Athugasemdir sóknaraðila bárust 4. sama mánaðar og athugasemdir varnaraðila degi síðar.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda beggja aðila, afrit af tölvupósti varnaraðila, dags. 9. september 2021, tilboð varnaraðila, dags. 15. september 2021, reikningur vegna kaupanna, dags. 20. september 2021, staðfesting á greiðslu, dags. 20. september 2021, verðlistar [...] bifreiða árána 2021, 2022 og 2024 og afrit af skriflegum samskiptum milli aðila í júlí 2024.

Með bréfi, dags. 16. janúar 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 20. september 2021 festi sóknaraðili kaup á nýrri bifreið af gerðinni [...], með fastanúmerið [...], af varnaraðila. Var auglýst kaupverð bifreiðarinnar 4.390.000 krónur en var sóknaraðila veittur 400.000 króna afsláttur af kaupverðinu þar sem um sýningarbifreið var að ræða. Þá festi sóknaraðili jafnframt kaup á aukabúnaði að fjárhæð 360.000 krónur. Var endanlegt kaupverð bifreiðarinnar ásamt bifreiðagjöldum alls 4.360.726 krónur. Greiddi sóknaraðili varnaraðila fyrir bifreiðina með greiðslu að fjárhæð 3.060.726 krónur auk þess sem bifreið sóknaraðila að gerðinni [...] var sett upp í kaupverðið.

Sóknaraðili vísar til þess að í aðdraganda kaupanna hafi hún fengið sendan í tölvupósti verðlista bifreiða af gerðinni [...] frá varnaraðila. Bendir sóknaraðili á að í vinstra horni verðlistans komi fram letrunin „4x4“. Þá hafi neðar verið að finna upptalningu á fjórum útfærslum af bifreiðinni. Hafi fyrri tvær útfærslurnar verið merktar FWD og síðari tvær AWD. Kveðst sóknaraðila hafa fest kaup á útfærslunni

sem merkt hafi verið [...] FWD. Hafi sóknaraðili talið sig vera að kaupa fjórhjóladrifna bifreið líkt og komi fram í verðlistanum. Síðar hafi sóknaraðili uppgötvað að bifreiðin væri aðeins framhjóladrifin. Vísar sóknaraðili til þess að samkvæmt uppflettingu á skammstöfuninni FWD í orðabók á vefsíðunni <https://acronyms.thefreedictionary.com> sé hún notuð bæði fyrir „four wheel drive“ og „front wheel drive“. Sömu útskýringu sé að finna á fleiri vefsíðum. Telur sóknaraðili því að auglýsing varnaraðila hafi verið villandi og ekki í samræmi við réttmæta viðskiptahætti.

Sóknaraðili heldur því fram að bifreiðin hafi verið gölluð þar sem hún hafi ekki haft þá eiginleika sem upplýst var um í aðdraganda sölunnar. Hafi það verið forsenda sóknaraðila fyrir kaupunum að bifreiðin væri fjórhjóladrifin. Krefst sóknaraðili þess því að varnaraðili veiti henni afslátt af kaupverði bifreiðarinnar sem nemi verði fjórhjóladrifs í sambærilegum bifreiðum.

Varnaraðili vísar til þess að af umræddum verðlista megi ráða að varnaraðili hafi á þeim tíma er kaupin fóru fram haft til sölu fjórar útfærslur af bifreiðinni, annars vegar tvær með framhjóladrifi, merktar FWD (*front wheel drive*), og hins vegar tvær með fjórhjóladrifi, merktar AWD (*all wheel drive*). Bendir varnaraðili í þessu sambandi til þess að frá árinu 2022 hafi allar útfærslur af bifreiðinni í sölu hjá varnaraðila verið fjórhjóladrifnar (AWD). Þá vísar varnaraðili til þess að í verðlistanum megi sjá að talsverður verðmunur sé á milli bifreiðar með framhjóladrifi og bifreiðar með fjórhjóladrifi sem sýni á skýran hátt mun á útfærslum bifreiðarinnar með tilliti til drifbúnaðar. Varnaraðili segir að ástæða þess að skammstöfunin 4x4 sé að finna í vinstra horni verðlistans sé sú að aðgreina þessa tegund bifreiðar frá öðrum tegundum sem varnaraðili selji sem ekki sé unnt að fá með fjórhjóladrifi.

Varnaraðili bendir á að við uppflettingu á netinu sé vissulega mögulegt að finna að skammstöfunin FWD sé fyrir „four wheel drive“ en hins vegar megi jafnframt finna vefsíður sem skilgreini FWD sem „front wheel drive“. Oftast sé FWD þó skilgreint sem „forward“ líkt og á vefsíðunni <https://www.britannica.com/dictionary/fwd>. Þá vísar varnaraðili til þess að á Íslandi sé víðtekin venja að nota skammstöfunina 4WD eða AWD fyrir bifreiðar með fjórhjóladrifi. Þá sé með skammstöfuninni FWD átt við framhjóladrifna bifreið eða „front wheel drive“. Vísar varnaraðili í þessu samhengi til verðlista bílaumboðanna [...] og [...].

Varnaraðili ber því jafnframt við að hafa ekki veitt sóknaraðila þær upplýsingar fyrir kaupin að bifreiðin væri fjórhjóladrifin. Þá vísar varnaraðili til þess að sóknaraðili hafi ekki leitað til varnaraðila vegna þessa fyrr en tæpum þremur árum eftir kaupin. Kveðst varnaraðila hafa reynt að koma til móts við sóknaraðila til ljúka málinu á farsælan hátt með því að bjóða henni sanngjarnt uppítökuverð fyrir hina umþrættu bifreið til að bæta upplifun hennar af viðskiptunum. Hafi varnaraðili hins vegar hafnað því.

#### IV

#### Lagaumhverfi

Ákvæði 15. og 16. gr. laga nr. 48/2003 (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 innþökkun. 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 26. gr. nkpl. er mælt fyrir um þau vanefndarúrræði sem neytandi getur gripið til ef söluhlutur reynist gallaður og gallinn er hvorki rök neytanda né stafar af aðstæðum sem hann varðar en þau eru úrbætur eða ný afhending samkvæmt 29. gr. og 30. gr., afsláttur samkvæmt 31. gr., riftun samkvæmt 32. gr. og skaðabætur samkvæmt 33. gr. nkpl.

## V

### Niðurstaða

Sóknaraðili keypti nýja bifreið af [...], 20. september 2021 af varnaraðila. Varnaraðili er fyrirtæki í atvinnurekstri og gilda því um viðskipti aðila lög nr. 48/2003 um neytendakaup (nkpl.).

Sóknaraðili byggir á því í máli þessu að verðlisti varnaraðila árið 2021 þar sem finna megi upplýsingar um ólíkar útfærslur á bifreiðinni hafi verið villandi og vísar einkum til þess skilja hafi mátt skammstöfunina FWD sem „*four wheel drive*“ en ekki „*front wheel drive*“ líkt og varnaraðili byggir á að FWD í skjalinu hafi þýtt. Að sögn sóknaraðila hafi forsenda hennar fyrir kaupunum verið sú að bifreiðin væri fjórhjóladrifin. Um tveimur og hálfu ári eftir kaupin hafi sóknaraðili hins vegar komist að því að hin keypta bifreið hafi aðeins verið framhjóladrifin. Leggur sóknaraðili fram umræddan verðlista máli sínu til stuðnings. Telur sóknaraðili að bifreiðin hafi verið haldin galla þar sem hún var ekki í samræmi við þær upplýsingar sem koma fram í auglýsingum varnaraðila. Varnaraðili mótmælir því að umræddur verðlisti hafi verið villandi og bendir auk þess á að hin umprætta bifreið hafi ekki verið kynnt fyrir sóknaraðila við kaupin sem fjórhjóladrifin.

Í framlögum verðlista bifreiðarinnar árið 2021 birtist efst ljósmynd af bifreiðinni og í vinstra horni hennar var að finna letrunina „4X4“. Þar fyrir neðan er gerð grein fyrir fjórum útfærslum bifreiðarinnar, með mismunandi eiginleikum og verði en um var að ræða [...], [...], [...] og [...]. Aftan við heiti þeirra tveggja fyrrnefndu stendur skammstöfunin FWD. Sú fyrri, sem er sú sem sóknaraðili festi kaup á, [...], er skráð sem beinskípt og verð hennar tiltekið 4.390.000 krónur meðan [...] er skráð sem sjálfskípt og verð hennar 4.990.000 krónur. Aftan við heiti þeirra tveggja síðarnefndu stóð hins vegar AWD og voru báðar útbúnar sjálfskiptingu. Verð [...] er skráð 5.990.000 krónur og verð [...] 6.590.000 krónur. Þá er auk þess að finna í

verðlistanum upplýsingar um staðalbúnað í [...] bifreiðum en síðan er tiltekin aukabúnaður við hverja útfærslu hennar. Hefur varnaraðili gefið þær skýringar að skammstafanirnar FWD í verðlistanum standi fyrir „*front wheel drive*“ og AWD standi fyrir „*all wheel drive*“.

Að mati kærunefndarinnar verður fallist á með sóknaraðila að skammstafanirnar „4x4“, „FDW“ og „AWD“ í framlögðum verðlista hafi verið settar fram á villandi hátt við markaðsetningu á bifreiðinni. Hefur varnaraðili ekki sýnt fram á að réttar upplýsingar hafi verið gefnar sóknaraðila við kaupin eða að upplýsingarnar hafi ekki haft áhrif á kaupin, sbr. c. lið 1. mgr. 16. gr. nkpl.

Í máli þessu gerir sóknaraðili kröfu um afslátt af kaupverði sem jafngildi verði fjórhjóladrifs í sambærilegum bifreiðum. Í 1. mgr. 31. gr. nkpl. segir að ef ekki verður af úrbótum eða nýrri afhendingu skv. 29. gr. og 30. gr. getur neytandi krafist afsláttar af kaupverði. Skal afslátturinn reiknaður þannig að hlutfallið milli hins lækkaða verðs og samningsverðsins svari til hlutfallsins milli verðgildi hlutarins í gölluðu og umsöndu ástandi á afhendingartíma. Í málinu liggur fyrir að kaupverð hinnar umþrættu bifreiðar var 3.990.000 krónur, að teknu tilliti til 400.000 króna afsláttar. Festi sóknaraðili jafnframt kaup á ýmsum aukabúnaði og var endanlegt kaupverð bifreiðarinnar ásamt aukabúnaði og bifreiðagjöldum alls 4.360.726 krónur. Samkvæmt framlögðum verðlista frá árinu 2021 kostaði fjórhjóladrifin bifreið, með sjálfskiptingu, af sömu tegund og hin umþrættu bifreið en af annarri undirtegund, alls 5.990.000 krónur. Hins vegar verður ráðið af verðlistanum að nokkur munur var á meðfylgjandi aukabúnaði milli undirtegundanna. Sóknaraðili hefur ekki lagt fram önnur gögn en umræddan verðlista. Að mati kærunefndarinnar er ekki unnt að líta svo á að framlagt skjal varpi fullnægjandi ljósi á hvert raunverulegt fjárhagslegt tjón sóknaraðila vegna kaupanna er. Með hliðsjón af framangreindu sem og þeim tíma sem tók sóknaraðila að átta sig á því að bifreiðin væri í raun ekki fjórhjóladrifin er kærunefndinni ekki annað fært en að hafna kröfu sóknaraðila um afslátt af kaupverði bifreiðarinnar. Með sömu rökum er ekki hægt að fallast á skaðabætur vegna þessa.

Sóknaraðili hefur einnig krafist þess að varnaraðila verði gert að fjarlægja merkinguna „4x4“ úr auglýsingum sínum. 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 breytinga auglýsingum, bannað birtingu þeirra og sektað fyrirtækið. Þessum kröfum þarf sóknaraðili því að beina til Neytendastofu.

## VI Úrskurðarorð

Kröfum sóknaraðila, X, er hafnað.

---

Hildur Ýr Viðarsdóttir  
formaður

---

Hildur Leifsdóttir

---

Jón Rúnar Pálsson