

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 27. mars 2026 í máli nr. 110/2025

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 10. ágúst 2025 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings við fyrirtækið Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða sér greiddan viðgerðarkostnað að fjárhæð 100.369 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 26. ágúst 2025, 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 kærunefndinni 5. september 2025. Athugasemdir sóknaraðila bárust 24. sama mánaðar og athugasemdir þann 9. október 2025.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda beggja aðila, umboð, reikningur varnaraðila, dags. 18. júlí 2024 og staðfesting sóknaraðila á greiðslu hans og skrifleg samskipti milli aðila.

Með bréfi, dags. 25. mars 2026, 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 sóknaraðili festi kaup á nýrri bifreið af gerðinni [...] af varnaraðila í október 2020. Bilunar varð vart í vinkildrifi bifreiðarinnar í júní 2024 og leitaði sóknaraðili til varnaraðila sökum þess. Fyrir atbeina varnaraðila fékkst framleiðandi bifreiðarinnar til að afhenda sóknaraðila nýtt vinkildrif án kostnaðar á grundvelli svokallaðrar „goodwill“ umsóknar varnaraðila. Með tölvupósti, dags. 16. júlí 2024, sendi varnaraðili sóknaraðila kostnaðaráætlun vegna viðgerðarinnar, að fjárhæð 107.880 krónur. Fór viðgerð fram 18. júlí 2024 og greiddi sóknaraðili alls 100.369 krónur vegna hennar. Varðar ágreiningur aðila það hvor þeirra skuli bera viðgerðarkostnaðinn.

Sóknaraðili vísar til þess að hafa fengið þær upplýsingar frá varnaraðila í júní 2024 að heildarkostnaður við hina umprættu viðgerð og kaup á nýju vinkildrifi væri að fjárhæð 530.000 krónur. Þá hafi varnaraðili upplýst sóknaraðila um að járnagnir hefðu fundist í drifinu við skoðun. Hafi framleiðandi bifreiðarinnar síðan fallist á að afhenda nýtt vinkildrif, sóknaraðila að kostnaðarlausu. Í kjölfar viðgerðar á bifreiðinni hafi sóknaraðila verið gert að greiða varnaraðila 100.369 krónur vegna vinnu við viðgerðina. Sóknaraðili telji að þar sem umræddur íhlutur bifreiðarinnar hafi verið gallaður og enn í ábyrgð framleiðanda ætti sóknaraðili ekki að greiða

kostnað við útskipti á honum. Krefst hann því endurgreiðslu hins greidda viðgerðarkostnaðar.

Varnaraðili vísar til þess að bifreiðin hafi verið auglýst og seld með tveggja ára ábyrgð framleiðanda. Síðar hafi framleiðandi lengt ábyrgðartíma sinn í fimm ár en sú ábyrgð kosti töluverða fjármuni og hafi leitt til hækkunar söluverðs bifreiða.

Varnaraðili bendir á að umþrætt bilun hafi komið fram í bifreið sóknaraðila um tveimur árum eftir að ábyrgðartíma framleiðanda lauk. Hafi varnaraðili aflað sér þeirra upplýsingum frá framleiðanda að ekki væri unnt að panta varahluti í vinkildrifið heldur aðeins unnt að panta nýtt slíkt í heilu lagi. Hafi varnaraðili því ákveðið að kanna hvort framleiðandi væri reiðubúinn að koma að kostnaði við viðgerðina á grundvelli „goodwill“ umsóknar. Hafi framleiðandi í kjölfarið boðist að bera kostnað af kaupum á vinkildrifinu en kostnað við vinnuliðinn hafi sóknaraðili þurft að bera enda ábyrgðartíminn liðinn. Byggir varnaraðili á því að með boði framleiðanda hafi ekki falist nein viðurkenning á galla á bifreiðinni. Sé bifreiðinni flett upp á vef framleiðanda megi sjá að engar innkallanir séu á þá tegund bifreiða.

Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðili hafi ekki sýnt fram á með skriflegum gögnum að vinkildrifið hafi verið haldið galla við kaupin. Þá liggur ekki fyrir hvort bilunina megi rekja til eðlilegrar notkunar bifreiðarinnar en varnaraðili bendir á að skemmd geti orðið í vinkildrifi við keyrslu í lausri mól, hálfu eða miklum snjó. Við skoðun varnaraðila á drifinu hafi aðeins olíu verið tappað af því og í henni hafi fundist járnagnir. Hafi varnaraðila ekki þótt ástæða til að skrúfa drifið í sundur til að greina ástæðu fyrir biluninni þar sem legið hafi fyrir að ekki væri unnt að kaupa staka varahluti í vinkildrifið auk þess sem framleiðandi hafði fallist á að útvega nýtt slíkt, sóknaraðila að kostnaðarlausu.

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. 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*“. 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 2. mgr. að galli, sem upp komi innan sex mánaða frá því að áhætta söluhlutar fluttist til neytanda, teljist hafa verið til staðar við afhendingu. Neytandi ber sönnunarbyrðina fyrir því að söluhlutur hafi verið haldinn galla við kaupin ef meira en sex mánuðir eru liðnir frá kaupunum.

Í ákvæði 2. mgr. 27. gr. nkpl. er fjallað um hámarkstilkynningarfresti til að bera fyrir sig galla í neytendakaupum. Þar segir m.a. svohljóðandi: „*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.“

V

Niðurstaða

Sóknaraðili keypti nýja bifreið af gerðinni [...] af varnaraðila í október 2020. Í júní 2024 varð vart við bilun í vinkildrifi bifreiðarinnar. Í kjölfar skoðunar óskaði varnaraðili, fyrir hönd sóknaraðila, eftir kostnaðarpáttöku framleiðanda bifreiðarinnar á grundvelli svokallaðs „goodwill“ samkomulags í ljósi þess að aðeins var unnt að kaupa heilt vinkildrif í viðgerðina en ekki einstaka varahluti í það. Féllst framleiðandi á að afhenda varahlutinn, sóknaraðila að kostnaðarlausu. Varnaraðili framkvæmdi viðgerðina í júlí og krafði sóknaraðila um greiðslu fyrir vinnuna, alls 100.369 krónur. Sóknaraðili telur vinkildrifið hafa verið haldið galla við kaupin auk þess að vera enn í ábyrgð og hafi hann því ekki átt að greiða viðgerðarkostnað. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað þar sem ábyrgð framleiðanda á bifreiðinni hafi verið liðin þegar bilunar varð vart. Þá ber varnaraðili því við að sóknaraðili hafi ekki sýnt fram á galla í vinkildrifinu.

Um sölu varnaraðila á bifreiðinni til sóknaraðila gilda lög nr. 48/2003 um neytendakaup. Ákvæði laganna byggja á ákvæðum tilskipunar Evrópusambandsins 99/44/EB frá 25. maí 1999, um tiltekna þætti í sölu neysluvara og ábyrgð þar að lútandi. Samkvæmt 1. mgr. 3. gr. tilskipunarinnar ber seljandi ábyrgð á göllum gagnvart neytandanum. Varnaraðili var viðsemjandi sóknaraðila og þar af leiðandi seljandi í þeim viðskiptum sem málið varðar, en ekki framleiðandi bifreiðarinnar. Úrlausn málsins fer fram á grundvelli ákvæða laga um neytendakaup en ekki ábyrgðarskilmála framleiðanda umfram kröfu laganna, enda er samkvæmt 1. mgr. 3. gr. óheimilt að semja um eða bera fyrir sig kjör sem eru neytanda óhagstæðari en leiðir af ákvæðum laganna.

Sóknaraðili hefur ekki sýnt fram á ábyrgð framleiðanda umfram tvö ár svo sem kom fram í andsvörum varnaraðila. Verður því ekki talið sýnt fram á að varnaraðili beri ábyrgð á viðgerðinni á grundvelli ábyrgðarskilmála sem kann að veita ríkari vernd en leiðir af lögum.

Samkvæmt 1. mgr. 27. gr. nkpl. hefur neytandi tvö ár til að tilkynna seljanda um galla. Þar sem tveggja ára frestur sóknaraðila til að bera fyrir sig galla er liðinn þarf að meta hvort vinkildrif bifreiðar geti talist söluhlutur sem er „ætlaður verulega lengri endingartíma en almennt gerist um söluhluti“ í skilningi 2. mgr. 27. gr. nkpl. en við þær aðstæður hefur neytandi fimm ár til að tilkynna um galla. Í skýringum við ákvæðið, sem fylgdu með frumvarpi til nkpl. segir m.a. um þetta atriði að líta þurfi til þess hvers neytandi mátti vænta við kaup á slíkum hlut. Framleiðendur söluhluta hafi ólík markmið við framleiðslu hluta hvað varðar endingartíma sem endurspeglast meðal annars í verði söluhlutar. Kaupverð hlutar getur því verið viðmið um gæði hans og endingu. Að mati kærunefndarinnar er hér um að ræða íhlut bifreiðar sem ætla megi verulega lengri endingartíma en raunin varð og því eigi við kvörtunarfrestur skv. 2. málsl. 2. mgr. 27. gr. nkpl., þ.e. fimm ára kvörtunarfrestur. Kvartar sóknaraðili því undan galla í vinkildrifinu innan þess frests.

Samkvæmt 2. mgr. 18. gr. nkpl. hvílir sönnunarbyrði fyrir því að vinkildrifið hafi verið haldið galla við afhendingu bifreiðarinnar á sóknaraðila. Hefur sóknaraðili aðeins lagt fram skrifleg samskipti aðila vegna málsins og reikning varnaraðila vegna

viðgerðarinnar. Önnur gögn hefur sóknaraðili ekki lagt fram til stuðnings kröfu sinni. Þegar svo langt er um liðið frá afhendingu getur reynst erfitt að sýna fram á hvort galli hafi verið til staðar við afhendingu eða hvort um bilun sé að ræða vegna notkunar eða umhirðu. Að mati kæruneftdarinnar hefur ekki verið sýnt fram á að bilunina megi rekja til framleiðslugalla, sem kom ekki í ljós fyrr en rúmum þremur og hálfu ári eftir kaupin. Þá er ekki unnt að fallast á það með sóknaraðila að afhending framleiðanda á nýju vinkildrifi á grundvelli „goodwill“ samkomulags feli í sér viðurkenningu á galla. Í málinu liggja fyrir tölvupóstsamskipti aðila í júní og júlí 2024. Þann 30. júní 2024 sendi sóknaraðili varnaraðila tölvupóst þar sem eftirfarandi kom fram: „Góðan dag, ég á pantaðan tíma fyrir [...] 18. júlí nk. vegna bilunar í vinkildrifi. Skv. upplýsingum frá ykkur þá er áætlaður kostnaður um 530.000 krónur án þátttöku framleiðanda. [...] mun síðan sjá um að óska eftir kostnaðarþátttöku (goodwill) að viðgerð lokinni. Komi til þess að framleiðandi hafni þátttöku þá óska ég eftir því að fá bilaða drifið afhent til frekari greiningar. Allar greiðslur vegna viðgerðarinnar eru gerðar með fyrirvara þar til greining liggur fyrir á orsök og eðli bilunarinnar...“. Þann 16. júlí 2024 svaraði varnaraðili sóknaraðila á eftirfarandi hátt: „Góðan daginn, var beðinn um að senda kostnaðaráætlun vegna viðgerðar á vinkildrifi. Vinna við að skipta um vinkildrif eru 4 tímar eða 107.880 krónur. Varahlutur bætist af framleiðanda 100% gegnum goodwill sem ég sendi.“ Var viðgerðin síðan framkvæmd af varnaraðila tveimur dögum síðar og sóknaraðila gert að greiða alls 100.369 krónur í kjölfarið. Að áliti kæruneftdarinnar var sóknaraðili þannig upplýstur með skýrum hætti fyrir viðgerðina að hann yrði krafinn um greiðslu fyrir vinnu við viðgerðina en ekki verður ráðið af framlögðum gögnum að sóknaraðili hafi gert athugasemdir við það fyrr en með kvörtun sinni til kæruneftdarinnar.

Í ljósi alls framangreinds er ekki unnt að fallast á kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu viðgerðarkostnaðar úr hendi varnaraðila og er henni því hafnað.

VI Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson