



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 5/2026

## Skilmálar og upplýsingagjöf Michelsen

### I. Málsmeðferð

1. Með bréfi Neytendastofu, dags. 5. nóvember 2025, tilkynnti stofnunin að hún hefði gert athugun á framsetningu skilmála á vefsíðum ýmissa skartgripaverslana hér landi sem reka jafnframt vefverslanir. Stofnunin hefði í samræmi við það framkvæmt úttekt á skilmálum á vefsíðunni michelsen.is, sem rekin sé af Michelsen ehf.
2. Í bréfinu vakti Neytendastofa athygli á ákvæðum laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, og að þar væri fjallað um ákveðin réttindi neytenda við fjarsölu og við samningagerð utan fastrar starfsstöðvar auk ýmissa skilyrða sem söluaðilar þyrftu að uppfylla í tengslum við slíka samninga. Var vísað til þess að skv. 10. gr. laganna bæri seljanda fyrir samningsgerð að veita neytendum ákveðnar upplýsingar sem taldar væru upp í stafliðum 1. mgr. 5. gr. laganna.
3. Sérstaklega var fjallað um ákvæði laganna er varða rétt til að falla frá samningi sbr. g. lið 1. mgr. 5. gr. og 1. og 2. mgr. 19. gr. laganna sem og upplýsingagjöf um undantekningar sem kunna að gilda á þeim rétti sbr. j. lið 1. mgr. 5. gr. og 18. gr. laganna og við hvaða aðstæður neytandi missi rétt sinn til að falla frá samningi. Vísaði stofnunin jafnframt til þess að fjallað væri um takmörkun á upplýsingaskyldu seljanda í 11. gr. en um aðrar skyldur seljanda í tengslum við fjarsölusamninga væri vísað til 12.-15. gr. laganna. Tiltók stofnunin að réttur neytenda til að falla frá samningi væri svo nánar útfærður í 16.-24. gr.
4. Í skilmálum félagsins kæmi m.a. eftirfarandi fram:

*„Á ónotaðri vöru, verlaði á michelsen.is, er 14 daga skilafrestur gegn framvísun ábyrgðarskírteinis/vörureiknings. Vörunni þarf að skila í upprunalegum umbúðum og með öllum fylgihlutum. Starfsmenn seljanda meta söluhæfi skilavöru. Seljandi áskilur sér rétt til að hafna vöruskilum eða bjóða takmarkaða endurgreiðslu ef ofangreindum skilyrðum er áfátt“.*



*„Endurgreiðsla eða inneignarnóta vegna vöruskila nær aðeins til sjálfs vöruverðsins, annar kostnaður svo sem vegna flutnings til eða frá kaupanda er á ábyrgð kaupanda.“*

*„Eftirfarandi fellur ekki undir skilarétt:*

*Sérpantanir.*

*Samsett vara.*

*Vara sem er seld í því ástandi sem hún er; skilavara eða auðkennd á annan máta sem B-vara.*

*Vörur sem keyptar eru á lækkuðu verði eins og t.d. á útsölu, rýmingarsölu eða lagersölu“.*

5. Benti stofnunin á að svo virtist sem að félagið tæki ekki fram að neytandi hefði rétt til að falla frá fjarsölusamningi til samræmis við framangreind ákvæði laga nr. 16/2016 en neytandi hefði 14 daga frá afhendingu vöru til að tilkynna seljanda um að hann ætli að nýta þann rétt sinn. Þá bæri seljanda að endurgreiða neytanda allar greiðslur sem hann innti af hendi félli hann frá samningi. Þá tiltók stofnunin að þótt neytandi þurfi að geta sýnt fram á kaup þá sé ekki að finna skilyrði í lögnum um að neytandi afhendi kvittun svo endurgreiðsla geti átt sér stað af hendi seljanda.
6. Þá tiltók stofnunin að hvergi væri um það fjallað í lögnum að vörur þyrftu að vera í upprunalegu ástandi, ónotaðar og í upprunalegum umbúðum við nýtingu réttarins. Benti stofnunin á að hún fengi ekki séð með hvaða hætti slíkar takmarkanir á rétti neytenda til að falla frá samningi uppfylltu skilyrði 18. gr. laganna en gerði á sama tíma grein fyrir 4. mgr. 22. gr. laganna í þeim efnum. Enn fremur benti stofnunin á er varðaði undantekningar félagsins á vörum sem ekki falli undir skilarétt, n.tt. sérpantanir, að í c. lið 1. mgr. 18. gr. laganna væri fjallað um þrönga undantekningu sem ætti við um tilvik þegar um væri að ræða „*afhendingar á vöru sem er framleidd samkvæmt forskrift neytandans eða ber skýrt auðkenni hans.*“ Undantekning frá réttinum til að falla frá samningi ætti því ekki við um sérpöntun á vörum sem stæði þegar til boða hjá framleiðanda. Þá væri hvergi að finna undantekningu í lagaákvæðinu varðandi vörur á útsölu, lager- eða rýmingarsölu né á vörum sem seldar væru í því ástandi sem þær eru, líkt og skilavörur eða b-vörur.
7. Neytendastofa vísaði einnig í bréfinu til reglugerðar nr. 435/2016, um upplýsingar um nýtingu réttar til að falla frá samningi, sem sett var á grundvelli heimildar í g. lið 1. mgr. 5 gr. laga nr. 16/2016. Var vísað til viðauka I við reglugerðina þar sem væri að finna staðlaðar leiðbeiningar um rétt til að falla frá samningi sem væru ætlaðar að auðvelda seljendum að uppfylla leiðbeiningarskyldu sína á grundvelli laganna og í viðauka II væri



að finna drög að stöðluðu eyðublaði með yfirlýsingu um að falla frá samningi. Benti stofnunin félaginu á að hafa umrædda reglugerð og viðauka hennar til hliðsjónar við yfirferð á skilmálum félagsins. Á vefsíðu félagsins væri ekki að finna hið staðlaða eyðublað, sem neytendur geti fyllt út. Vakti stofnunin einnig athygli félagsins á leiðbeinandi reglum Neytendastofu um upplýsingar seljanda við fjarsölu en þar væri að finna hagnýtar upplýsingar sem ætlaðar væru öllum þeim sem selji vöru í fjarsölu og þær væru aðgengilegar á heimasíðu Neytendastofu.

8. Þá var á það bent að seljendum bæri að veita neytendum upplýsingar um þann kostnað sem neytendur kynnu að þurfa greiða við að skila vörunni þegar hann félli frá samningi í samræmi við h. og i. lið 1. mgr. 5. gr. en seljendum sé óheimilt að krefja neytendur um viðbótargjöld hafi ekki verið tilkynnt um þau áður en samningur komst á sbr. 3. mgr. 6. gr. laganna. Einnig var bent á að enga tilvísun væri að finna til laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, í skilmálum félagsins.
9. Að mati stofnunarinnar kæmu ákvæði k. liðar 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr. laga 16/2016 einnig til skoðunar vegna ófullnægjandi upplýsingagjafar um rétt neytenda vegna galla en í skilmálum sé neytendum ekki tjáð að fullu um réttarstöðu þeirra þegar gölluð vara hefur verið keypt af félaginu. Stofnunin gerði því athugasemdir við eftirfarandi ákvæði skilmála félagsins: *„Framvísa þarf reikningi og/eða ábyrgðarskírteini þegar komið er með bilaða/gallaða vöru til viðgerðar. Tilvist galla skal tilkynna strax og hans verður vart. Hafi verið átt við vöruna af aðilum sem ekki starfa á vegum seljanda fellur ábyrgð hans úr gildi. Tveggja ára ábyrgð frá kaupdegi gildir um vöruna sem skráð er á reikning/ábyrgðarskírteini, með þeim takmörkunum sem tilgreindar eru hér að neðan. Ábyrgðin veitir ekki rétt til að krefjast nýrrar vöru í stað þeirrar biluðu. Tveggja ára ábyrgð gildir ekki á rafhlöðum og ólum, sem eðli málsins samkvæmt hafa takmarkaðan endingartíma.“*
10. Benti Neytendastofa á að ekki væri fjallað að fullu um lengd frests til að tilkynna um galla á grundvelli 2. mgr. 27. gr. laga um neytendakaup nr. 48/2003 sem mæli fyrir um að ábyrgð geti gilt í 2 eða 5 ár frá viðtöku ef söluhlut sé ætlaður verulega lengri endingartími. Þá væri það ekki félagsins að ákveða tímamörk tilkynningar um galla heldur réðist slíkt af eðli þeirrar vöru sem um ræði hverju sinni og hvert tilvik háð mati. Þá sæi stofnunin ekki á hvaða grundvelli félagið teldi sér heimilt að setja skilyrði um að 2 ára ábyrgð gildi ekki í tilviki rafhlaða eða óla þar sem lögin kveði á um 2 ára lágmarks tilkynningarfrests vegna galla í vöru. Ef hlutur sé gallaður sé hann því ófrávíkjanlega í ábyrgð samkvæmt lögnum en óheimilt væri að semja um styttri ábyrgðartíma. Framangreint ætti við um allar vörur og allir skilmálar um annað ógildir gagnvart neytanda. Ágreining sem kunni að koma upp vegna framangreinds sé hægt að vísa til kærunefndar vöru- og þjónustukaupa.



11. Stofnunin gerði einnig athugasemd við orðalag skilmála um að ábyrgð veiti ekki rétt til að krefjast nýrrar vöru í stað þeirrar biluðu. Vísaði stofnunin til VI. kafla laga um neytendakaup í þeim efnunum þar sem tiltekin væru þau réttarúrræði sem neytendum stæðu til boða þegar vara teldist gölluð í viðskiptum við fyrirtæki.
12. Þá tiltók stofnunin að samkvæmt s. lið 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016 þyrftu seljendur að veita neytendum upplýsingar um úrskurðaraðila sem neytendur geti leitað til vegna ágreinings en sá aðili sé kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Frekari upplýsingar megji finna á vefsíðunni [www.kvth.is](http://www.kvth.is).
13. Neytendastofa vísaði að lokum einnig til ákvæða laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, n.tt. til 5. gr., 8. gr., 1. mgr. 9. gr., g. lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. laganna.
14. Í svarbréfi Michelsen, dags. 4. desember 2025, kom fram að skilmálar eigi að fara eftir gildandi lögum og það hafi ekki verið ætlun félagsins að svíkjast undan því. Brugðist hafi verið strax við athugasemdum stofnunarinnar og skilmálar meðfylgjandi erindinu hafi verið lagaðir til samræmis við þær og þess óskað að stofnunin yfirfæri breytingarnar.
15. Michelsen vilji þó vekja sérstaka athygli á athugasemd varðandi rafhlöður og ólar og endingartíma þeirra. Ending rafhlaðna í vörum félagsins séu 1-3 ár og ómögulegt sé að átta sig á hversu lengi rafhlaðan muni endast en þessi endingartími sé viðurkenndur um heim allan. Félagið veiti rafhlöðu að sjálfsögðu viðtöku ef galli komi upp innan hins tilgreinda tímaramma og sé allur af vilja gerður til að koma til móts við það en hins vegar eins og gefi að skilja sé erfitt fyrir félagið að ábyrgjast rafhlöðu í 2 ár ef endingartími hennar er aðeins 1 ár.
16. Rafhlöður í kvartsúrum teljist til neysluvara með eðlislægan takmarkaðan líftíma og falli því almennt ekki undir sama galla og ábyrðar ramma sem ætlaður sé tiltölulega varanlegum íhlutum úrsins. Ending rafhlaðna í úrum sé að jafnaði 1-3 ár og fari eftir mörgum þáttum s.s. orkukröfum úrsins, virkni aukahluta (t.d. dagatal, lýsing eða viðvörunartónar), hitastigsbreytingum og notkunarmynstri eiganda. Þar sem rafhlaða rýrni náttúrulega við notkun og eðlisfræðilegt efnánám hennar sé fyrirsjáanlegt og eðlilegt þá sé það ekki álitid sem framleiðslugalli þegar rafhlaða klárist. Þar sem ekki sé unnt að tryggja að rafhlaða endist í a.m.k. 2 ár við allar aðstæður, sé slíkt ábyrgðarmat ósanngjarnt og tæknilega óframkvæmanlegt. Þá sé líftími rafhlaðna að auki mismunandi eftir gerðum og framleiðendum, ytri umhverfispættir hafi veruleg áhrif á endinguna, t.a.m. hitastig, en rafhlaða eyðist hraðar eftir því sem kaldara er í umhverfinu. Því sé viðurkennt að rafhlöður teljist til reglulegra slit- og neysluvara sem geri ráð fyrir reglulegri endurnýjun við venjubundna notkun.



17. Að því er varði ólarnar þá sé farið eftir lögum um neytendakaup um hvort 2 ára eða 5 ára frestur eigi við til að tilkynna galla. Þetta eigi við um allar ólar sem ekki séu úr náttúrulegum efnum. Ástæðan liggi í eðlislægum eiginleikum þessara efna. Náttúruleg lífræn efni séu viðkvæm fyrir umhverfisáhrifum, s.s. raka, svita, hitabreytingum, lýsingu og almennum slitáhrifum vegna daglegrar notkunar. Þetta valdi því að efnis breytist óhjákvæmilega með tímanum og þróun þess geti verið mismunandi eftir notkunaraðstæðum.
18. Leður og önnur náttúruleg vefnaðarefni taki upp raka og olíur úr húð notandans og umhverfinu, geti teygst og slitni eðlilega við reglulega notkun. Slík slit séu talin eðlileg efnisrýrnun en ekki framleiðslugalli og því sé ekki framkvæmanlegt að skilgreina stöðugan lágmarks endingartíma eða setja fram ábyrðar skuldbindingu um galla sem geti gilt almennt fyrir öll tilvik, þar sem endingarmatið sé bæði huglægt og breytilegt eftir aðstæðum. Því sé það almennt viðurkennt að ólar úr náttúrulegum efnum séu undanskildar hefðbundnum 2 ára galla- og ábyrgðarskilyrðum enda endurspegli það raunhæft mat á eðli efnanna og fyrirsjáanlegum breytingum á þeim við venjubundna notkun.
19. Félagið ítreki að lokum vilja þess að fara eftir gildandi lögum og reglum og skilmálar hafi verið uppfærðir í samræmi við það. Skilmálarnir muni rata inn á vefsíðu um leið og Neytendastofa hafi samþykkt breytingarnar en hins vegar sé ómögulegt að láta rafhlöður og ólar úr náttúrulegum lífrænum efnum falla undir 2 eða 5 ár vegna eðli varanna.
20. Í tölvubréfi Neytendastofu, dags. 19. desember 2025, kom fram að stofnunin hefði yfirfarið breytingarnar og eftir stæðu tilteknar athugasemdir. Benti stofnunin á að enn væri að finna takmarkandi skilyrði um skilarétt en fram kæmi að vara þyrfti að vera ónotuð og í upprunalegum umbúðum. Ef engin undantekning ætti við um skilarétt sem upptalin væri í 18. gr. laganna þá væri óþarfi að taka það fram og fremur vísa til fyrrgreindar 4. mgr. 22. laganna varðandi rýrnun vegna meðferðar á vöru. Var einnig bent á að hlekk skorti á staðlað eyðublað vegna rétt neytenda til að falla frá samningi.
21. Neytendastofa tiltók í ljósi þess er fram kæmi af hálfu félagsins, vegna ábyrgðar á rafhlöðum og ólum og skilmála þess, að lög um neytendakaup væru ófrávíkjanleg og frestur til að tilkynna um galla samkvæmt þeim að lágmarki 2 ár. Eðlilegt slit teldist ekki til galla og því tæki stofnunin undir mikilvægi þess að neytendum væri gerð grein fyrir því þegar gera mætti ráð fyrir að eðlilegur endingartími vöru fyllti ekki framangreind tímamörk. Þegar upp kæmi bilun í söluhlut þyrfti að fara fram skoðun hvert sinn á því hvort um galla sé að ræða. Seljandi gæti því ekki stytt lögbundinn frest til að tilkynna galla með almennum skilmálum.



22. Þá kæmi m.a. fram í skilmálum að seljandi áskilji sér rétt til að rifta kaupum sé rangt verð skráð á vöru í vefverslun eða kaupandi hefur mátt gera sér það ljóst að rangt verð væri á vöru. Í þessu sambandi vilji stofnunin koma því á framfæri að neytendur eiga rétt á því að fá vöru á því verði sem sé verðmerkt en ákvörðun um kaup sé alla jafna tekin á grundvelli þess verðs sem varan sé merkt á þegar hún sé höfð til sýnis. Reglan endurspeglar jafnframt þá skyldu seljanda að gæta þess að verðmerkja vörur með réttu verði. Það sé því seljandinn sem þurfi að bera hallan af því að merkja vöru rangt. Reglan eigi þó ekki við ef um augljós mistök sé að ræða sem meðalneytandinn geti áttað sig á með því að líta á merkinguna sjálfa.
23. Í svarbréfi Michelsen, dags. 5. janúar 2026 var að finna uppfærða skilmála. Var þess óskað að stofnunin yfirfæri þá m.t.t. fyrri athugasemda stofnunarinnar.
24. Með bréfi Neytendastofu til Michelsen, dags. 22. janúar 2026, benti stofnunin á að hún hefði yfirfarið hina uppfærðu skilmála og enn stæðu eftir athugasemdir. Tiltók stofnunin að gerð væri athugasemd við orðalagi „Á ónotaðri vöru“ í tengslum við skilmála um skilarétt og skilafrest en slíka takmörkun væri ekki að finna í undanþáguákvæðum 18. gr. laga nr. 16/2016. Því ætti að nægja að vísa til 4. mgr. 22. gr. laganna eins og gert væri þar sem tiltekið sé að neytandi beri ábyrgð fyrir rýrnun á verðgildi vöru sem stafi af meðferð hennar annarrar en þeirrar sem nauðsynleg er til að staðfesta eiginleika, einkenni og virkni hennar.
25. Þá benti stofnunin á að í gildi væru reglur um verðmerkingar og einingarverð við sölu á vörum nr. 536/2011 og að skv. 5. mgr. 3. gr. reglnanna bæri fyrirtæki að selja vöru á því verði sem verðmerkt er jafnvel þótt um mistök sé að ræða, nema kaupanda megi vera það ljóst að um mistök sé að ræða. Neytendur eigi því rétt á því að fá vöru á því verði sem verðmerkt er en ákvörðun um kaup sé alla jafna tekin á grundvelli þess verðs sem varan er merkt á þegar hún sé höfð til sýnis. Þá endurspeglar reglan einnig þá skyldu seljanda að gæta þess að verðmerkja vörur með réttu verði og verði að bera ábyrgð á því og hallan af ef vara sé rangt verðmerkt. Reglan eigi þó ekki við ef um augljós mistök sé að ræða sem meðalneytandinn geti áttað sig á með því að líta á merkinguna sjálfa.
26. Neytendastofa benti á að í skilmálunum væri sérstaklega fjallað um að sérpantanir féllu ekki undir skilarétt. Í því sambandi þyrfti að horfa til þess að um þrönga undantekningu væri að ræða í c. lið 1. mgr. 18. gr. laganna þar sem segði að réttur neytenda til að falla frá samningi tæki ekki til þess ef vara sé framleidd samkvæmt forskrift neytandans eða beri skýrt auðkenni hans. Þá sé það vissulega svo skv. ákvæðinu að ef seljandi þurfi sérstaklega að afla viðkomandi vöru sem sé almennt ekki hluti af vöruframboði seljanda og hann bjóði almennt ekki upp á, að vara geti talist undanskilin réttinum. Við slík tilfelli



purfi þó að gera neytendum það ljóst að hann missi rétt sinn til að falla frá samningi. Þá myndi undantekningin ekki eiga við ef seljandi kynni sérstaklega möguleika neytanda á að sérpanta tiltekna vöru.

27. Með bréfi Michelsen, dags. 24. febrúar 2026, kom fram af hálfu félagsins að búið væri að uppfæra skilmálana á heimasíðu félagsins og fylgdi með hlekkur á þá.
28. Þann 25. febrúar 2025, staðfesti stofnunin móttöku á svari félagsins og tilkynnti félaginu á sama tíma að höfð yrði hliðsjón af umræddum breytingum við töku ákvörðunar í málinu.

## II. Niðurstaða

29. Mál þetta var tekið upp í kjölfar úttektar Neytendastofu á framsetningu skilmála á vefsíðunni michelsen.is, sem rekin er af Michelsen ehf. Var niðurstaða úttektarinnar sú að tilefni væri til nánari skoðunar á skilmálum félagsins.
30. Neytendastofa gerði athugasemdir við skilmála félagsins og upplýsingagjöf með tilliti til laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, auk viðskiptahátta og upplýsingagjafar félagsins um lögbundin réttindi neytenda og vísaði til 1. mgr. 8. gr., 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.
31. Undir meðferð málsins þá lutu megin athugasemdir í svari félagsins að ábyrgðartíma rafhlaðna og óla úr náttúrulegum lífrænum efnum. Taldi félagið ómögulegt að láta hvort tveggja falla undir 2 eða 5 ára ábyrgðartíma vegna eðli varanna. Þá voru gerðar tiltekna breytingar á skilmálum félagsins á meðan á málsmeðferð stóð en bætt var við hlekk á staðlað eyðublað, skilmáli um takmörkun á skilarétt vegna sérpantana útfærður nánar m.t.t. skýringa á hvað teldist sérpöntun, skilmáli fjarlægður sem heimilaði riftun seljanda vegna skráningar á röngu verði sem og skilmáli um að 2 ára ábyrgð gildi ekki um rafhlöður og ólar úr náttúrulegum lífrænum efnum. Undir lok gagnaöflunar máls var hins vegar búið að fjarlægja hlekkinn á staðlaða eyðublaðið, takmörkun á 2 ára ábyrgð vegna rafhlaðna og óla aftur kominn inn á vefsíðuna sem og skilmáli um að seljandi áskilji sér rétt til þess að rifta kaupum ef rangt verð væri skráð á vöruna.
32. Lög nr. 16/2016 gilda um samninga um sölu á vörum og þjónustu til neytenda þegar seljandi hefur atvinnu af því að selja vöru eða veita þjónustu. Í lögnum er með nokkuð ítarlegum hætti fjallað um skyldur seljenda og réttindi neytenda í viðskiptunum, m.a. með sérstakri áherslu á fjarsölu og sölu utan fastrar starfsstöðvar. Samkvæmt skilgreiningu fjarsölusamnings telst samningur um kaup á vörum í gegnum vefverslun vera fjarsölusamningur auk þess sem slík sala telst fjarsala. Í 1. mgr. 5. gr. laganna eru taldar



upp í staflíðum a. – s. þær upplýsingar sem neytandi á rétt á innan hæfilegs frests áður en fjarsölusamningur er gerður. Í máli þessu kemur til álita hvort veittar séu upplýsingar um rétt til að falla frá samningi sem fjallað er um í g. lið, takmörkun á réttinum til að falla frá samningi sem fjallað er um í j. lið, lögbundin úrræði neytenda vegna galla á söluhlut sem fjallað er um í k. lið og hvort fyrir hendi sé kerfi fyrir kvartanir og úrlausnir mála utan dómstóla og hvernig aðgangur fæst að því sem fjallað er um í s. lið. Upplýsingar samkvæmt 1. mgr. 5. gr. skulu vera skýrar og greinargóðar auk þess að vera aðgengilegar neytanda samkvæmt 2. mgr. 5. gr. Í V. kafla laga nr. 16/2016 koma fram sérstakar kröfur til fjarsölusamninga þar sem í 10. gr. er áréttuð krafa um að neytendum séu veittar upplýsingar skv. 1. mgr. 5. gr. eða þær gerðar aðgengilegar með aðferðum sem henta viðkomandi fjarskiptamiðli á skýru og skiljanlegu máli.

33. Ákvæði 5. gr. laga nr. 57/2005 leggur almennt bann við óréttmætum viðskiptaháttum, áður en, á meðan og eftir að viðskipti með vöru fer fram eða þjónusta er veitt. Hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta er nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna. Í 1. mgr. 8. gr. er um það fjallað að viðskiptahættir séu óréttmætir ef þeir brjóta í bága við góða viðskiptahætti og raska verulega, eða eru líklegir til að raska verulega, fjárhagslegri hegðun. Í máli þessu reynir á hvort upplýsingagjöf og skilmálar félagsins séu í samræmi við ákvæði laga og kemur því til álita ákvæði g. liðar 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 þar sem kveðið er á um að viðskiptahættir teljist villandi ef veittar eru rangar upplýsingar um lögbundin réttindi neytenda. Þá koma einnig til skoðunar ákvæði 2. mgr. 9. gr. þar sem kveðið er á um að viðskiptahættir séu villandi ef ekki er greint frá upplýsingum sem telja meggi að almennt skipti máli fyrir neytendur eða þeim er leynt og þær eru til þess fallnar að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti.
34. Skoðun Neytendastofu hefur leitt í ljós að á vefsíðu Michelsen eru veittar rangar upplýsingar í skilmálum um lögbundin úrræði neytenda vegna galla, skv. 2. mgr. 27. gr. laga nr. 48/2003. Skilmálinn kveður á um það að ábyrgð gildi ekki á rafhlöðum og ólum, t.a.m. leðurólum og öðrum ólum úr náttúrulegum efnum, sem hafi takmarkaðan endingartíma. Lög um neytendakaup eru ófrávíkjanleg og frestur til að tilkynna galla samkvæmt þeim er að lágmarki 2 ár en 5 ár ef vöru er ætlaður verulega lengri líftími. Þótt endingartími rafhlaðna eða óla kunni að vera styttri en sá lágmarks tími sem lögin tryggja neytendum þá kemur það ekki í veg fyrir að ef umræddar vörur reynast gallaðar þá hefur neytandi ákveðin úrræði skv. lögnum. Seljanda er því óheimilt að stytta lögbundinn frest til að tilkynna galla með almennum skilmálum þótt endingartími vara kunni að vera styttri. Í álitamáli um hvort um galla eða almennt slit sé að ræða þarf því að fara fram raunverulegt mat á því hvort um galla sé að ræða eða ekki. Skilmálinn eins og hann er nú framsettur er því ekki í samræmi við framangreint. Með því að veita neytendum rangar upplýsingar um lögbundin úrræði vegna galla hefur Michelsen því brotið gegn k. lið 1. mgr.



5. gr. laga nr. 16/2016 og þar með viðhaft villandi viðskiptahætti sem brjóta gegn 1. mgr. 8. gr. og g. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005.

35. Þá skortir upplýsingar um úrskurðaraðila sem neytandi getur leitað til ef ágreiningur kemur upp, skv. 6. gr. laga nr. 81/2019. Þessi upplýsingaskortur felur í sér brot gegn ákvæðum s. liðar 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr. og 10. gr., laga nr. 16/2016. Þar sem um er að ræða upplýsingar sem skipta neytendum máli við ákvörðun um viðskipti felur upplýsingaskorturinn einnig í sér villandi viðskiptahætti sem brjóta gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005.
36. Neytendastofa gerði enn fremur athugasemdir við upplýsingagjöf félagsins um rétt til að falla frá samningi en í skilmálum félagsins er að finna ákvæði sem takmarka rétt neytenda til að skila vörum sem keyptar hafa verið í fjarsölu. Ákvæði VI. kafla laga nr. 16/2016 eru ítarleg um rétt neytenda til að falla frá samningi og skal sá réttur einvörðungu takmarkaður ef eitthvert undanþáguákvæða 18. gr. laganna á við. Fortakslaus skilmáli um að áskilið sé að vöru sé skilað ónotaðri, í upprunalegum umbúðum og gegn framvísun ábyrgðarskírteinis eða vörureiknings samræmist þannig ekki rétti neytenda til að falla frá samningi um kaup á vöru í fjarsölu. Er því um að ræða brot gegn g. og j. lið 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016. Með því að veita neytendum rangar upplýsingar um rétt þeirra til að falla frá samningi hefur Michelsen viðhafið villandi viðskiptahætti sem brjóta gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr. og g. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005.
37. Að lokum er ekki að finna staðlað uppsagnareyðublað á síðunni til handa neytendum til að falla frá samningi. Er þar með um að ræða skort á upplýsingum samkvæmt g. lið 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr. og 10. gr., laga nr. 16/2016 og þar með villandi viðskiptahætti samkvæmt 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005.
38. Í ljósi alls ofangreinds telur Neytendastofa rétt að beita þeim framfylgdarúrræðum sem stofnuninni eru veitt skv. IX. kafla laga nr. 57/2005 og 27. gr. laga nr. 16/2016. Samkvæmt þeim getur stofnunin gripið til úrræða gagnvart þeim sem brjóta gegn ákvæðum laganna. Aðgerðirnar geta falið í sér bann, fyrirmæli eða heimild með ákveðnu skilyrði. Með vísan til 3. mgr. 27. gr. laga nr. 16/2016 og 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005 beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til Michelsen ehf. að koma skilmálum sínum í viðeigandi horf svo þeir séu í samræmi við ákvæði laga, sbr. ofangreint, innan tveggja vikna frá dagsetningu ákvörðunar þessarar.



### III. Ákvörðunarorð:

„Michelsen ehf., Tryggvagötu 25, 101 Reykjavík, hefur brotið gegn ákvæðum g., k. og j. liðar 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, auk 1. mgr. 8. gr. og g. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með röngum upplýsingum um rétt til að falla frá samningi og lögbundinn rétt neytenda og úrræði vegna galla.

Michelsen ehf. hefur brotið gegn ákvæðum g. og s. liðar 1. mgr. 5. gr. auk 2. mgr. 5. gr. og 10. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, auk 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með því að veita ekki aðgang að stöðluðu uppsagnareyðublaði og með því að veita ekki upplýsingar um úrskurðaraðila sem neytandi getur leitað til ef ágreiningur kemur upp.

Með vísan til 3. mgr. 27. gr. laga nr. 16/2016 og 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005 beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til Michelsen ehf. að bæta upplýsingagjöf og skilmála sína til samræmis við ákvörðun þessa innan tveggja vikna frá dagsetningu ákvörðunarinnar.“

Neytendastofa, 27. mars 2026

Þórunn Anna Árnadóttir  
forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir