

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 9. september 2025 í máli nr. 14/2025

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

I

Aðild og kröfugerð

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

Sóknaraðili krefst endurgreiðslu úr hendi varnaraðila á greiddum kostnaði vegna vegaaðstoðar að fjárhæð 101.300 krónur og 317.000 krónum vegna flutnings bifreiða til og frá [...]. Þá krefst sóknaraðili að varnaraðili endurgreiði sér 421 evrur vegna viðgerðar á hinni leigðu bifreið. Loks krefst sóknaraðili skaðabóta að álitum eða fullrar endurgreiðslu leigugjalds vegna vanbúnaðar á afhentri leigubifreið. Varnaraðili krefst þess að öllum kröfum sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 28. febrúar 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 nefndinni 4. mars 2025. Athugasemdir sóknaraðila við andsvörum varnaraðila bárust 10. mars 2025 og athugasemdir varnaraðila þann sama dag.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda beggja aðila, afrit af leigusamningi aðila um bifreiðina [...], afrit af leigusamningi aðila um bifreiðina [...], reikningur [...] vegna vegaaðstoðar, dags. 20. desember 2024, reikningur [...] vegna flutnings á leigubifreiðum, dags. 21. desember 2024, staðfestingar á greiðslum reikninganna, reikningur varnaraðila vegna viðgerðar, dags. 11. febrúar 2025, skjáskot af heimasíðu varnaraðila, ljósmyndir og myndbandsupptaka sóknaraðila, staðfestingar á endurgreiðslum varnaraðila til sóknaraðila og afrit af skriflegum samskiptum milli aðila.

Með bréfi, dags. 8. september 2025, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili leigði bifreið af gerðinni [...] hjá varnaraðila frá 18. desember 2024 til 3. janúar 2025 og greiddi 2.188 evrur fyrir. Innifalið í leiguverðinu var einnig svokölluð „Silver Insurance“, barnasessa og nagladekk. Þann 20. desember 2024 dældi sóknaraðili dísel eldsneyti á bifreiðina í stað bensíns. Í kjölfar þessa varð bifreiðin óökuhæf. Upplýsti sóknaraðili varnaraðila umsvifalaust um atvikið og var honum bent á að óska eftir vegaaðstoð sem hann og gerði. Sóknaraðili greiddi fyrirtækinu [...] 101.300 krónur fyrir að dæla upp eldsneyti úr bifreiðinni þann sama dag. Ekki reyndist unnt að koma bifreiðinni í gang og bauð varnaraðili sóknaraðila að skipta um leigubifreið. Þá var sóknaraðila gert að reiða af hendi tryggingargjald vegna bilunar í bifreiðinni að fjárhæð 600.000 krónur en endurgreiðsla þess til sóknaraðila

myndi ráðast af endanlegu mati á tjóni varnaraðila. Þá greiddi sóknaraðili [...] 317.000 krónur fyrir flutning á hinni biluðu bifreið frá [...] á starfsstöð varnaraðila og síðan flutning á annarri leigubifreið varnaraðila til baka. Í kjölfar þess að bifreiðin var skoðuð og lagfærð hjá varnaraðila voru sóknaraðila endurgreiddar alls 3.799 evrur af tryggingargjaldinu en samkvæmt útgefnum reikningi varnaraðila var endanleg greiðslukrafa hans á hendur sóknaraðila 421 evra. Varðar ágreiningur aðila það hvor þeirra skuli bera greiddan kostnað vegna afdælingar eldsneytis og flutning leigubifreiðanna sem og greiðslukröfu varnaraðila vegna viðgerðarinnar. Þá greinir aðila á um hvort bifreiðin hafi verið vanbúin sökum illa skrúfaðra dekkja hennar.

Sóknaraðili vísar til þess að við afhendingu bifreiðarinnar hafi honum ekki verið veittar upplýsingar um hvers konar eldsneyti hún gengi fyrir. Þá hafi síðan komið í ljós að engar merkingar væru að finna á eldsneytisloki bifreiðarinnar sem sýndu það. Kveðst sóknaraðili hafa því yfirfarið handbók bifreiðarinnar, sem hafi verið á frönsku, og fundið þar umfjöllun á tveimur stöðum um viðhald á dísel bílvél. Hafi sóknaraðili því talið að eldsneytisgjafi bifreiðarinnar væri dísel og þar af leiðandi dælt slíku eldsneyti á hana. Við akstur á bifreiðinni í kjölfarið hafi bilunar orðið vart. Hafi sóknaraðili þá haft samband við varnaraðila vegna þessa og fengið þær upplýsingar að hann yrði að sjálfur að óska eftir vegaaðstoð frá fyrirtækinu [...] og bera kostnað við þjónustu þess fyrirtækis. Að sögn sóknaraðila hafi eldsneytinu verið dælt af bifreiðinni. Hins vegar hafi ekki verið unnt að gangsetja bifreiðina í kjölfarið og hafi villuboðið „Key FOB Battery Low“ birst í mælaborði hennar. Til að leysa þá stöðu sem upp var komin hafi varnaraðili boðist til að afhenda sóknaraðila aðra bifreið út leigutímann. Hafi sóknaraðila verið tjáð að færa yrði hina biluðu bifreið á starfsstöð varnaraðila og að hann yrði að greiða varnaraðila 600.000 krónur í tryggingu vegna bilunarinnar sem yrði síðan endurgreidd ef viðgerðarkostnaður á bifreiðinni yrði lægri en greidd tryggingarfjárhæð. Kveðst sóknaraðili hafa reynt að útskýra fyrir varnaraðila að ekki hafi verið um mistök af hans hálfu að ræða heldur mætti rekja bilunina til skorti á upplýsingum frá varnaraðila um eldsneytisgjafa bifreiðinnar. Hafi sóknaraðili sent varnaraðila ljósmyndir og myndbönd af bifreiðinni til að sýna fram á upplýsingaskortinn en afstaða varnaraðila verið á þá leið að sóknaraðili bæri ábyrgð á biluninni þar sem hann hafi ekki haft samband við sig fyrir dælingu eldsneytisins til að leita upplýsinga um réttan eldsneytisgjafa.

Sóknaraðili bendir á að varnaraðili hafi þann 11. febrúar 2025 endurgreitt sér alls 3.799 evrur. Hafi varnaraðili hins vegar haldið eftir 421 evru af greiddri tryggingarfjárhæð vegna afdælingar. Kveðst sóknaraðili ekki geta fallist á að greiða varnaraðila þá fjárhæð enda hafi hann þegar greitt vegaaðstoðinni fyrir það viðvik.

Sóknaraðili telur að varnaraðili hafi ekki sinnt upplýsingaskyldu sinni við leigu á bifreiðinni til sóknaraðila. Krefst sóknaraðili því að varnaraðili endurgreiði honum 101.300 krónur vegna þjónustu vegaaðstoðar, 317.000 krónur vegna flutnings á leigubifreiðum til og frá [...] og loks 421 evru vegna afdælingar á eldsneyti.

Þá vísar sóknaraðili til þess að starfsmenn vegaaðstoðarinnar hafi bent honum á að öll dekk hinnar umþrættu bifreiðar hafi verið illa skrúfuð á hana. Hafi bifreiðin því verið vanbúin til aksturs og varnaraðili því brugðist skyldum sínum með afhendingu hennar í þessu ástandi. Krefst sóknaraðili því skaðabóta úr hendi varnaraðila að álitum eða fullrar endurgreiðslu leigugjalds.

Varnaraðili byggir á því að sóknaraðili hafi dælt röngu eldsneyti á bifreiðina og þannig valdið sér tjóni. Í skilmálum varnaraðila komi fram að kostnaður vegna þjónustu vegaaðstoðar á leigutímabili sé ekki endurgreiddur nema í þeim tilvikum

þar sem bilun bifreiðar verði ekki rakin til leigutaka. Í máli þessu megi rekja bilunina til athafna sóknaraðila og þar af leiðandi beri honum að greiða fyrir þjónustu vegaaðstoðar.

Varnaraðili vísar til þess að hafa komið til móts við sóknaraðila og útvegað honum aðra bifreið í stað þeirrar sem bilaði. Sú bifreið hafi hins vegar verið í lægri verðflokki og hafi varnaraðili því endurgreitt sóknaraðila sem nam mismun á leiguverði þeirra eða 840 evrur. Þá hafi varnaraðili endurgreitt sóknaraðila 3.799 evrur af umkröfðu tryggingargjaldi vegna bilunarinnar en haldið eftir 421 evru vegna afdælingar, þrifa á eldsneytistanki bifreiðarinnar og áfyllingar á eldsneyti. Telur varnaraðili að sóknaraðili eigi ekki rétt á frekari endurgreiðslu og krefst þess að kröfum hans verði hafnað.

IV

Lagaumhverfi

Varnaraðili starfar samkvæmt lögum nr. 65/2015 um leigu skráningarskyldra ökutækja. Í 6. mgr. 6. gr. laganna segir að ökutækjaleiga skuli í hvívetna leysa störf sín af hendi svo sem góðar viðskiptavenjur bjóða. Þá segir í 7. mgr. 6. gr. laganna að ökutækjaleigu beri að tryggja að leigutaka séu ekki settir ólögmætir, ósanngjarnir eða óeðlilegir skilmálar í samningum. Samkvæmt 1. mgr. 7. gr. laganna skal gerður leigusamningur um leigu ökutækis. Í 1. mgr. 8. gr. reglugerðar nr. 840/2015 um leigu skráningarskyldra ökutækja segir að ökutækjaleiga skuli í hvívetna leysa störf sín af hendi svo sem góðar viðskiptavenjur bjóða í samræmi við 6. gr. laga nr. 65/2015. Í 3. mgr. ákvæðisins kemur fram að ökutækjaleiga skuli gæta þess að leigutakar njóti jafnræðis um upplýsingar, verð og önnur viðskiptakjör, svo og að leigutaka séu eigi settir ólögmætir, ósanngjarnir eða óeðlilegir skilmálar í samningum. Nánar er mælt fyrir um gerð leigusamnings í reglugerð nr. 840/2015 um leigu skráningarskyldra bifreiða.

V

Niðurstaða

Ágreiningslaust er að þann 20. desember 2024 dældi sóknaraðili díesel eldsneyti í stað bensíns á bifreið sem hann tók á leigu hjá varnaraðila á tímabilinu 18. desember 2024 til 3. janúar 2025 en aðila greinir einkum á um greiddan kostnað vegna afdælingar eldsneytis og flutning bifreiða. Sóknaraðili greiddi fyrirtækinu [...] alls 101.300 krónur vegna afdælingar eldsneytisins og síðan 317.000 krónur vegna flutninga leigubifreiða frá og til [...] þann 21. sama mánaðar. Sóknaraðili telur að varnaraðili hafi brugðist upplýsingaskyldu sinni með því að tilgreina ekki sérstaklega hvernig eldsneyti bifreiðin gengi fyrir og krefst því endurgreiðslu framangreinds kostnaðar auk 421 evru viðgerðarkostnaðar varnaraðila. Loks krefst sóknaraðili skaðabóta vegna vanbúnaðar á hinni leigðu bifreið. Á grundvelli skilmála sinna telur varnaraðili að sóknaraðili eigi að bera framangreindan kostnað enda hafi hann sjálfur dælt röngu eldsneyti á bifreiðina og skuli því bera kostnað við vegaaðstoð. Sama eigi við um greiddan viðgerðarkostnað að fjárhæð 421 evrur.

Með vísan til þess að umþrættar greiðslukröfur fyrirtækisins [...] voru ákveðnar í íslenskum krónum sem og umkrafið tryggingargjald varnaraðila, verður niðurstaða kærunefndarinnar ákveðin í íslenskum krónum.

Í gögnum málsins er að finna afrit af samningi aðila vegna leigu á bifreiðinni. Í honum er meðal annars fjallað um vegaaðstoð á leigutímabili. Þar segir: „Road Side

Assistance Service is available 24/7 and should only be used in case of breakdowns, damages or other issues that require an assistance. [...] operates with mechanics all around Iceland. If an assistance is required because of breakdown, damage or other issues that are considered the renter's responsibility [...] or our partner garage will charge a service fee for the assistance. This includes but is not limited to the renter running out of fuel or getting stuck in snow, mud, sand etc.“ Þá segir í 18. gr. samningsins m.a. að: „If the car malfunctions due to normal wear and tear, or for other reasons beyond the renter's control, [...] shall supply the renter with a comparable vehicle as soon as possible, or arrange to have repairs done without delay by a [...] service partner. In a case of such malfunction, [...] does not pay compensation to the renter incidental costs incurred...“

Sóknaraðili byggir einkum á því að engar upplýsingar hafi verið að finna um hvaða tegund eldsneytis bifreiðin gengi fyrir en almennt séu slíkar upplýsingar að finna á innanverðu eldsneytisloki bifreiða. Hafi það hins vegar ekki verið tilgreint á eldsneytisloki hinnar umþrættu bifreiðar. Þá hafi þær upplýsingar hvorki komið fram í samningi aðila né á vefsíðu varnaraðila þar sem bifreiðin var auglýst. Í bifreiðinni hafi mátt finna handbók hennar, aðeins á frönsku, og þar hafi sóknaraðili fundið umfjöllun um meðhöndlun dísel vélar (*fr. moteur diesel*) á tveimur stöðum í bókinni. Hafi sóknaraðili því dregið þá ályktun að bifreiðin gengi fyrir dísel. Hefur sóknaraðili lagt fram ljósmyndir, myndbönd og gögn til stuðnings framangreindu. Undir rekstri málsins óskaði kærunefndin eftir því við varnaraðila að hann myndi leggja fram gögn sem sýndu fram á að sóknaraðila hafi sannanlega verið veittar upplýsingar um eldsneytisgjafa bifreiðarinnar. Brást varnaraðili við beiðni nefndarinnar þann 2. september sl. og lagði fram ljósmynd af eldsneytisloki bifreiðar þar sem fram kemur hver eldsneytisgjafa hennar er sem og skjáskot af vefsíðu sinni þar sem sýni almennar upplýsingar um hina leigðu bifreið. Þegar sú ljósmynd sem sóknaraðili lagði fram með kvörtun sinni er borin saman við þá sem varnaraðili sendi nefndinni þykir ljóst að ekki er um sömu bifreið að ræða enda er litur bifreiðanna ekki sá sami. Þá verður ekki ráðið af skjáskotinu hvaða eldsneytisgjafi hinnar umþrættu bifreiðar er en við reit sem tilgreindur er sem „fuel“ stendur aðeins að bifreiðin sé „hybrid“.

Að mati kærunefndarinnar hefur varnaraðili ekki sýnt fram á að sóknaraðili hafi verið upplýstur um tegund eldsneytisgjafa leigubifreiðarinnar enda var þær upplýsingar ekki að finna í samningi aðila, í leigubifreiðinni sjálfri eða á vefsíðu varnaraðila. Verður varnaraðili því að bera hallann af framangreindum upplýsingaskorti.

Með hliðsjón af framangreindu er fallist á með sóknaraðila að varnaraðili hafi ekki fullnægt þeim skyldum sem á honum hvíldu samkvæmt 6. mgr. 6. gr. laga nr. 65/2015 og 8. gr. reglugerðar nr. 840/2015. Er því um galla á hinni seldu þjónustu varnaraðila að ræða. Ber varnaraðila því að greiða sóknaraðila annars vegar 418.300 krónur vegna afdælingar og flutnings á bifreiðum, og hins vegar viðgerðarkostnað varnaraðila að fjárhæð 421 evra, miðað við gengi dags. 20. desember 2024.

Sóknaraðili gerir jafnframt kröfu um greiðslu skaðabóta sökum vanbúnaðar á hinni umþrættu leigubifreið. Ber sóknaraðili því við að starfsmaður [...] hafi sagt honum að dekk bifreiðarinnar væru illa skrúfuð á og að bifreiðin væri því óörugg í akstri. Sóknaraðili hefur hins vegar ekki lagt fram nein gögn til stuðnings framangreindri fullyrðingu sinni um ástand dekkja bifreiðarinnar. Hefur kærunefndin því engar forsendur til að fjalla um skaðabótakröfu sóknaraðila og er henni því hafnað.

VI
Úrskurðarorð

Varnaraðili, Y, greiði sóknaraðila, X, 479.219 krónur.

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt sóknaraðila.

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

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson