

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 27. mars 2026 í máli nr. 121/2025

Kærunefndina skipa í þessu máli Hildur Ýr Viðarsdóttir lektor, Jón Rúnar Pálsson lögmaður og Una Magnea Stefánsdóttir lögfræðingur.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 31. ágúst 2025 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings í viðskiptum við Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili greiði sér 160.500 krónur í skaðabætur. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 3. september 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 4. september 2025. Engar athugasemdir bárust frá sóknaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar og andsvara, afrit af leigusamningi aðila, reikningur [...], dags. 24. júní 2025, skrifleg samskipti sóknaraðila við [...], staðfestingar á greiðslum og ljósmyndir sóknaraðila.

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

Sóknaraðili leigði bifreið af varnaraðila, dagana 22. júní til 4. júlí 2025 og greiddi leigugjaldið að fullu við bókun bifreiðarinnar. Við upphaf leigutímans festi sóknaraðili kaup á tryggingu hjá varnaraðila sem nefnd var „*Max cover package*“ og greiddi fyrir það 59.401 krónu. Á ferðalagi sóknaraðila um [...] sprakk eitt dekkja bifreiðarinnar. Að sögn sóknaraðila hafi ekkert varadekk fylgt bifreiðinni og hún því verið nauðbeygð að óska eftir aðstoð frá vegþjónustufyrirtækinu [...]. Af gögnum máls verður ráðið að í þeirri þjónustu fólst að fyrirtækið fann viðgerðaraðila á svæðinu fyrir sóknaraðila sem síðan kom til hennar með varadekk og skipti um. Í kjölfarið var sóknaraðila gert að aka bifreiðinni á verkstæði viðkomandi á [...] þar sem gert var við hið sprungna dekk. Greiddi sóknaraðili [...] alls 160.500 krónur fyrir framangreinda þjónustu. Við skil á bifreiðinni óskaði sóknaraðili eftir endurgreiðslu fyrrnefnds gjalds úr hendi varnaraðila þar sem hún taldi að kostnaður vegna þjónustunnar skyldi bættur úr hinni keyptu tryggingu. Hafnaði varnaraðili slíkrri endurgreiðslu með þeim rökum að samkvæmt skilmálum tryggingarinnar félli kostnaður við slíka þjónustu ekki undir hana.

Sóknaraðili byggir á því að hafa fengið ófullnægjandi og misvísandi upplýsingar við kaup á fyrrnefndri tryggingu frá varnaraðila. Kveðst sóknaraðili hafa sérstaklega óskað eftir upplýsingum frá varnaraðila um tryggingavernd þeirra trygginga sem varnaraðili biði viðskiptavinum sínum upp á og hafi varnaraðili meðal

annars fullyrt að með kaupum á „Max Cover package“ tryggingunni myndi sóknaraðili ekki þurfa að greiða neitt ef eitthvað kæmi fyrir og að tryggingin næði yfir tjón á dekkjum bifreiðarinnar. Hafi sóknaraðili því látið til leiðast og fest kaup á þeirri tryggingu. Þá bendir sóknaraðili á að hvergi hafi komið fram að vegabjónusta væri undanskilin tryggingarvernd.

Sóknaraðili vísar til þess að eitt dekkja bifreiðarinnar hafi sprungið, skammt frá [...], þann 24. júní 2025. Þar sem ekkert varadekk hafi verið í bifreiðinni hafi sóknaraðili ekki haft val um annað en að óska eftir aðstoð frá fyrirtækinu [...]. Hafi sóknaraðili síðan verið krafinn um greiðslu fyrir þjónustuna, alls 160.500 krónur. Við skil á bifreiðinni til varnaraðila í lok leigutímabilsins hafi sóknaraðili fengið þær upplýsingar að umræddur kostnaður væri ekki innifalinn í hinni keyptu tryggingu, aðeins viðgerð á dekkinu sjálfu.

Sóknaraðili kveðst hafa fest kaup á tryggingunni í góðri trú og samkvæmt upplýsingum frá varnaraðila um að tryggingin myndi ná yfir allan kostnað sem til kæmi á leigutímabilinu. Hafi sóknaraðili reynt að leita sátta við varnaraðila í kjölfarið en án árangurs.

Varnaraðili vísar til þess að jafnvel þó að ekki sé tiltekið sérstaklega á upplýsingablaði um tryggingar á móttökuborði á starfsstöð hans að gjald vegna þjónustu vegaaðstoðar sé undanskilið tryggingarvernd, þýði það ekki sjálfkrafa að slíkur kostnaður sé innifalinn. Þá vísar varnaraðili til þess að gerð sé grein fyrir öllum undantekningum frá tryggingarvernd í skilmálum hans sem og á upplýsingasíðu um tryggingar á vefsíðu hans en þar komi skýrt fram að kostnaður við vegaaðstoð falli ekki undir neina af tryggingum varnaraðila og að leigutakar séu ábyrgir fyrir greiðslu slíks kostnaðar.

V

Niðurstaða

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerð 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa sem hvoru tveggja tóku gildi þann 1. janúar 2000.

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 ólögmatir, 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, svo sem tryggja að leigutaki njóti aðstoðar komi til bilana eða atvika sem hefja eða stöðva för leigutaka og varða ökutækið sjálft. 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 ólögmatir, ósanngjarnir eða óeðlilegir skilmálar í samningum.

Sóknaraðili gerir þá kröfu á hendur varnaraðila að hann endurgreiði sér kostnað að fjárhæð 160.500 krónur vegna þjónustu vegaaðstoðar og viðgerðar á dekki hinnar leigðu bifreið. Byggir sóknaraðili á því að framangreindur kostnaður hafi átt að falla undir þá tryggingu sem hann festi kaup á af varnaraðila, svonefndri „Max cover package“.

Í skilmálum varnaraðila, sem sóknaraðili undirgekkst með undirritun leigusamnings, segir í ákvæði 13: „*The Renter is not authorized to have repairs or changes made to the vehicle and its attachments or to place them as guarantees without the prior written consent of the lessor.*“ Í 17. grein skilmálanna kemur fram að: „*The Renter is responsible for all expenses derived from transporting the vehicle to The Lessor’s location, as decided by the Lessor, in the event of transportation because of an accident or damage to the vehicle, or for other reasons. In such instances the collision damage waiver on insurances has no impact.*“

Í upplýsingum um tryggingar varnaraðila, sem finna má á vefsíðu hans, kemur fram að innifalið í „*Max coverage package*“ sé Collision Damage Waiver (CDW), Super Collision Damage Waiver (SCDW), Third Party Liability, Theft Protection, Windshield Protection, Gravel Damage, Windows & Glass, Sand & Ash Damage (SAAP) og Tires and Wheels. Fyrir neðan framangreinda upptalningu má meðal annars finna eftirfarandi upplýsingar: „*Towing and roadside assistance fees (and cost) are not included in any car insurance and car protection (coverage) package. Renters are fully responsible for the towing and/or roadside assistance cost.*“

Í málinu liggur fyrir að sóknaraðili tók þá ákvörðun, án nokkurs samráðs við varnaraðila, að óska eftir aðstoð vegabjónustufyrirtækis og færði síðan leigubifreiðina á verkstæði á [...] til dekkjaviðgerðar. Þá kemur fram í tryggingaskilmálum varnaraðila að kostnaður við vegaaðstoð er ekki innifalinn í neinum af tryggingum hans. Í ljósi alls framangreinds verður ekki unnt að fallast á að varnaraðila beri að bæta sóknaraðila útlagðan kostnað vegna hinnar umþrættu þjónustu og viðgerðar.

VI Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Una Magnea Stefánsdóttir