

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 18. október 2022 í máli nr. 18/2022

Kærunefndina skipa í þessu máli Hildur Ýr Viðarsdóttir lögmaður, Ívar Halldórsson lögfræðingur og Jón Rúnar Pálsson lögmaður.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 18. febrúar 2022 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna þjónustu bílaleigunnar Y, hér eftir varnaraðili, í tengslum við leigu sóknaraðila á bifreið.

Sóknaraðili krefst þess að fá endurgreiddar 169.000 krónur sem hann var krafinn um vegna tjóns á bifreið sem hann hafði til leigu hjá varnaraðila. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 14. mars 2022, 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 til nefndarinnar 21. mars 2022. Engar athugasemdir bárust frá aðilum máls til kærunefndar.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar og andsvara, samningur um leigu á bifreiðinni og staðfesting á greiðslu leigugjalds, reikningur vegna tjóns dags. 17. febrúar 2022, staðfestingu á greiðslu sóknaraðila á framangreindum reikningi, kostnaðarmat eða svokallað CABAS mat frá fyrirtækinu [...] dags. 14. mars 2022, ljósmyndir af bifreiðinni og umboð.

Með bréfi, dags. 4. október 2022, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Af gögnum máls má ráða að sóknaraðili leigði bifreið af gerðinni Suzuki Grand Vitara hjá varnaraðila frá 13. til 17. febrúar 2022. Greiddi sóknaraðili 32.723 krónur fyrir leiguna. Við skil á bifreiðinni var sóknaraðila gert að greiða 169.000 krónur vegna tjóns sem varnaraðili taldi að hafi orðið á bifreiðinni á leigutímanum. Að sögn sóknaraðila hafi hann ekki verið valdur að því tjóni en kveðst hafa greitt umkrafinn viðgerðarkostnað nauðbeygður. Krefst sóknaraðili þess að varnaraðili endurgreiði honum greiddan viðgerðarkostnað að fjárhæð 169.000 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili vísar til þess að við skil á bifreiðinni hafi varnaraðili bent honum á ryðgaða dæld á bifreiðinni. Að mati varnaraðila hafi umrædd skemmd orðið á leigutíma sóknaraðila. Hafi það komið sóknaraðila í opnu skjöldu þar sem hann kveðst ekki hafa verið valdur að neinu tjóni á bifreiðinni. Þvert á móti kveðst sóknaraðili hafa tekið ljósmynd af umræddri dæld við upphaf leigutímans og byggir

hann á því að hún hafi verið þar fyrir. Auk þess bendir sóknaraðili á slík ryðmyndun taki nokkurn tíma og hafi því ekki getað orðið á þriggja daga leigutímabili hans.

Sóknaraðili kveður að öll framkoma varnaraðila gagnvart sér hafi verið ófagmannleg. Hafi starfsmaður varnaraðila fyrst kafið sóknaraðila um greiðslu vegna viðgerðarkostnaðar að fjárhæð 2.000 sterlingspund og hafi meinað honum að fara fyrr en sú fjárhæð yrði greidd. Kveðst sóknaraðili þá hafa sýnt starfsmanninum fyrrnefnda ljósmynd af dældinni og hafi hann lækkað kröfu sína í 1.600 sterlingspund í kjölfarið. Sóknaraðili hafi jafnframt neitað að greiða þá fjárhæð þar sem hann taldi sig ekki hafa verið valdur að þessu tjóni. Að sögn sóknaraðila hafi starfsmaður varnaraðila brugðist illa við og með miklum dónaskap. Hafi lögregla þá verið kölluð til. Vísar sóknaraðili til þess að lögreglumenn hefðu verið sammála honum um að ólíklegt væri að slík ryðmyndun hefði getað átt sér stað á dældinni á aðeins þriggja daga leigutíma. Aðspurður af lögreglu um ljósmyndir af bifreiðinni fyrir leigutíma sóknaraðila hafi starfsmaður varnaraðila upplýst að þær lægju ekki fyrir. Lögreglumenn höfðu sagt aðilum að deiluefni þeirra væri ekki lögreglumál og hvatt þá til að leita sátta. Þar sem stutt hafi verið í flug sóknaraðila til síns heimalands hafi hann ekki átt annarra kosta vól en að gera samkomulag við varnaraðila um greiðslu viðgerðarkostnaðar þrátt fyrir að hafa ekki valdið tjóninu. Hafi sóknaraðili því nauðbeygður greitt 1.000 sterlingspund eða 169.000 krónur til varnaraðila til þess að leysa málið.

Sóknaraðili telur varnaraðila hafa svindlað á sér en umrætt tjón hljóti að hafa orðið á leigutíma annars leigutaka. Hafi sá leigutaki jafnvel verið krafinn um sama viðgerðarkostnað án þess að viðgerð hafi í raun átt sér stað. Sóknaraðili kveðst hafa lesið fjölda skilaboða á Facebook þar sem aðrir viðskiptavinir varnaraðila hafi lýst sömu reynslu í viðskiptum sínum við hann.

Sóknaraðili vísar þar að auki til þess að keypt svokallaða „silver insurance“ tryggingu hjá varnaraðila en að sögn varnaraðila hafi umrætt tjón ekki fallið undir skilmála þeirrar tryggingar.

3.2. Sjónarmið varnaraðila

Varnaraðili vísar til þess að í upphafi leigutíma hafi sóknaraðila verið gerð grein fyrir efni og eðli þeirra trygginga sem varnaraðili bjóði upp á. Hafi sóknaraðili jafnframt skrifað undir leigusamning auk sérblaðs þar sem útlistað hafi verið hvað falli undir þá tryggingu sem hann hafi keypt. Í þeim gögnum komi greinilega fram að tjón á bílhurðum sökum vinds sé ekki tryggt og á slíku tjóni beri leigutaki fulla ábyrgð á. Þetta sé auk þess tilgreint í skilmálum á heimasíðu varnaraðila undir „Terms and Conditions“, í 1-lið 31. gr. þeirra. Varnaraðili telji því að sóknaraðili geti ekki borið það fyrir sig að hafa ekki vitað af þessum skilmálum og vísi til þess að hafa keypt aukatryggingu. Sú aukatrygging nái ekki til þess tjóns sem hafi orðið á bifreiðinni. Þá bendir varnaraðili á að merkingar séu að finna í öllum bifreiðum hans þar sem varað sé við vindi.

Varnaraðili bendir á að þegar sóknaraðili hafi skrifað undir leigusamning í upphafi leigutíma hafi hann ekki bent á umrætt tjón á bílhurðinni og því ljóst að þetta tjón hafi ekki verið á bifreiðinni þegar leigutíminn hafi hafist.

Varnaraðili mótmælir því að sóknaraðila hafi verið neitað að yfirgefa starfsstöð varnaraðila án þess að greiða kostnað vegna tjónsins. Sóknaraðila hafi verið frjálst að fara og komast upp á flugvöll á eigin vegum. Varnaraðila hafi hins vegar ekki talið sér skylt að keyra sóknaraðila á flugvöllinn enda sé það frí þjónusta

sem hann bjóði viðskiptavinum sínum upp á. Þó sé það skoðun varnaraðila að valdi leigutaki tjóni á leigubifreið hans og fari án þess að greiða fyrir tjónið jafngildi það þjófnaði.

Varnaraðili kveður sóknaraðila bera fyrir sig að ryðmyndun í dældinni hafi ekki getað myndast á leigutíma bifreiðarinnar. Varnaraðili byggir á því að hvorki sé hægt að segja til um það hvenær tjón hafi orðið né hvort tjón sé gamalt útfrá umræddri ryðmyndun. Ryð sé jafnan fljótt að koma í „opin sár“ á lakki bifreiða í íslensku veðurfari. Varnaraðili telji auk þess óviðeigandi af sóknaraðila að vísa til skoðunar lögreglumanna á ryðmynduninni enda séu þeir ekki viðurkenndir bifreiðasmiðir eða bílamálarar.

Þá vísar varnaraðili til þess að umkrafinn viðgerðarkostnaður hafi ekki aðeins verið vegna dældar í bílhurðinni heldur jafnframt vegna þess að hurðarlöm hennar hafi skemmst á leigutíma sóknaraðila líkt og framlagðrar ljósmyndir styðji. Tjón á bifreiðinni sé því meira en það tjón sem sóknaraðili vísi til.

Varnaraðili mótmælir fullyrðingum sóknaraðila um að hann hafi svindlað á sóknaraðila. Varnaraðili sé framúrskarandi fyrirtæki og veiti góða og persónulega þjónustu. Í þessu máli hafi varnaraðili aðeins verið að starfa í samræmi við skilmála sína.

IV

Niðurstaða

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerð nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa sem hvoru tveggja tóku gildi þann 1. janúar 2020.

Sóknaraðili tók bifreið í eigu varnaraðila, af gerðinni Suzuki Grand Vitara, á leigu frá 13. til 17. febrúar 2022. Við skil á bifreiðinni var sóknaraðila gert að greiða 169.000 krónur vegna viðgerðarkostnaðar vegna ætlaðs tjóns á bílhurð bifreiðarinnar sem varnaraðili heldur fram að hafi orðið á leigutíma sóknaraðila. Sóknaraðili kveðst ekki hafa valdið umræddu tjóni en hafi greitt umkrafinn kostnað nauðbeygður þar sem hann hafi öðrum kosti átt að hætta að missa af flugi sínu frá Íslandi. Krefst sóknaraðili því þess að varnaraðili endurgreiði honum 169.000 krónur vegna greidds viðgerðarkostnaðar. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

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. Ökutækjaleiga skuli gæta þess að skráningarskyld ökutæki til útleigu séu í góðu ásigkomulagi, hljóti gott viðhald og eftirlit og fullnægi kröfum sem gerðar eru um þau í lögum og reglugerðum. Þá segir í 7. mgr. 6. gr. laganna að ökutækjaleigu beri að tryggja að leigutaka séu ekki settir ólögætir, 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 ólögætir, ósanngjarnir eða óeðlilegir skilmálar í samningum.

Í gögnum málsins er að finna afrit af samningi aðila vegna leigu á bifreiðinni. Af honum má ráða að sóknaraðili keypti aukatryggingu af varnaraðila, svokallaða „Silver Insurance Package“. Um hana segir; „Covers all damages caused to the car which fall under SCDW & GP. Self risk: SCDW (110.000 isk for 4x4 and vans, 90.000 isk for 2WD) & GP O.“ Í almennum skilmálum varnaraðila er meðal annars tiltekið að engin trygging hans nái þó til: „damages to the door structure(frame, hinges ect.) caused by wind gusts“. Ekki er að finna nánari upplýsingar í skilmálunum um uppgjör vegna tjóns eða hvernig fjárhæð rauntjóns skuli metin.

Í reikningi varnaraðila, dags. 17. febrúar 2022, var viðgerðarkostnaður vegna damaged door structure á bifreiðinni Suzuki Grand Vitara metinn að fjárhæð 169.000 krónur.

Í framlögðu CABAS mati [...] vegna tjónsins, dags. 14. mars 2022, kemur fram að áætlaður kostnaður við viðgerð er að fjárhæð 189.677 krónur að teknu tilliti til virðisaukaskatts. Engar athugasemdir er að finna í matinu og er það sundurliðað með eftirfarandi hætti án virðisaukaskatts:

- „Yfirbyggingarvinna, Af/Á“ alls 37.914 krónur fyrir 2,84 klukkustunda vinnu.
- „Yfirbyggingarvinna–Rétting“ alls 46.725 krónur fyrir 3,50 klukkustunda vinnu.
- „Varahlutir“ alls 20.120 krónur.
- „Efni af lager“ alls 5.078 krónur.
- „Málunarvinna“ alls 24.090 krónur vegna 1.46 klukkustunda vinnu.
- „Málningarefni“ alls 14.638 krónur.
- „Ryðvörn“ alls 401 króna.
- „Málun, akstur“ alls 4.000 krónur.

Samkvæmt framangreindum reikningi varnaraðila vegna tjónsins dags. 17. febrúar 2022, hafði varnaraðili þegar metið fyrirhugaðan viðgerðarkostnað vegna tjónsins sama dag sóknaraðili skilaði bifreiðinni. Ekki liggur fyrir hver stóð að baki kostnaðarmati á viðgerðarkostnaðnum þann dag eða hvaða forsendur lágu þar að baki. Samkvæmt CABAS tjónamatinu var bifreiðin afhent til skoðunar hjá fyrirtækinu [...] þann 14. mars 2022 eða rúmum þremur vikum eftir að framangreindur reikningur varnaraðila var lagður fram vegna áætlaðs viðgerðarkostnaðar.

Til þess að krefjast skaðabóta frá sóknaraðila vegna tjónsins ber varnaraðila að sýna fram á fjárhagslegt tjón sem rekja má til athafna sóknaraðila. Ekki er hægt að ætlast til þess að sóknaraðili beri kostnaðinn af því að koma bifreiðinni í betra ástand en hún var þegar sóknaraðili tók hana á leigu.

Undir meðferð málsins lögðu báðir máladaðilar fram ljósmyndir sem sýna dæld á hurð bifreiðarinnar en af þeim ljósmyndum má greina að töluverð ryðmyndun var í henni. Kveður sóknaraðili að umræddar skemmdir hafi verið á bifreiðinni við upphaf leigutíma en varnaraðili vísar til þess að þessar skemmdir hafi orðið á leigutímanum. Sóknaraðili kveður þá mynd sem hann lagði fram hafa verið tekna við upphaf leigutímans sem staðfesti að skemmdirnar hafi verið til staðar við upphaf leigutímans. Fyrir liggur í málinu að sóknaraðili hafði bifreiðina til leigu í fjóra daga. Að framlögðum ljósmyndum virtum er það mat kærunefndar að ósennilegt er að slík ryðmyndun hafi getað átt sér stað í dæld á bílhurð sem sóknaraðila á að hafa orðið valdur að, að sögn varnaraðila, á leigutímanum. Þar af leiðandi eru líkur fyrir því að umþrætt tjón á bifreiðinni sé eldra en varnaraðili heldur fram í málinu.

Í málinu liggur ekkert fyrir sem sýnir fram á að varnaraðili hafi greitt þann viðgerðarkostnað sem tilgreindur er í kostnaðarmati fyrirtækisins [...] vegna viðgerðar bifreiðarinnar eða hvaða fjárhæð, ef önnur en greint er frá í kostnaðarmatinu, hafi verið greidd af varnaraðila. Þá liggur ekkert fyrir um það hvort varnaraðili hafi fengið tjón sitt bætt frá váttryggingarfélagi sínu í heild eða hluta. Loks hefur ekkert verið lagt fram sem bendir til þess að það tjón sem er á bifreiðinni sé að rekja til sóknaraðila. Verður því ekki séð á hvaða grundvelli varnaraðili krafðist greiðslu að fjárhæð 169.000 krónur frá sóknaraðila. Samningur sóknaraðila og varnaraðila, þar sem meðal annars er greint frá því að: „*damages to the door structure (frame, hinges, ect) caused wind gusts*“ falli ekki undir neinar tryggingar varnaraðila, hefur ekki áhrif á þá grundvallarskyldu varnaraðila að sýna fram á umfang þess fjárhagslega tjóns sem hann varð fyrir til þess að krefjast skaðabóta af þeim sökum sem og að sóknaraðili beri ábyrgð á því tjóni.

Með hliðsjón af gögnum málsins verður að fallast á kröfu sóknaraðila að fullu. Ber varnaraðila að endurgreiða sóknaraðila 169.000 krónur.

V Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, 169.000 krónur.

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt sóknaraðila samkvæmt a. lið 2. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru og þjónustukaupa.

Varnaraðila ber að greiða gjald vegna kostnaðar nefndarinnar af meðferð málsins að fjárhæð 35.000 krónur, sbr. 3. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson