

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 5. maí 2023 í máli nr. 80/2022

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 23. september 2022 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings í viðskiptum við Y, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili felli niður kröfu sína vegna tjóns á bifreið sem sóknaraðili leigði af varnaraðila. Þá krefst sóknaraðili þess að starfsemi varnaraðila verði rannsökuð. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 12. október 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 24. október 2022. Athugasemdir við andsvör varnaraðila bárust 30. október 2022. Frekari athugasemdir bárust frá varnaraðila 4. nóvember 2022.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara varnaraðila og athugasemda beggja aðila, reikningur dags, 1. ágúst 2022, staðfesting á bókun, afrit af skriflegum samskiptum milli aðila, tjönaskýrsla, skjáskot af tilkynningu sóknaraðila til varnaraðila um tjön, dags. 27. maí 2022, kl. 12.09.

Með bréfi, dags. 4. maí 2023, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Af gögnum máls má ráða að sóknaraðili leigði bifreið af varnaraðila í gegnum snjallsímaforritið [...] en um er að ræða þjónustu við leigu á bifreiðum í styttri tíma, frá klukkustund og upp í sólarhring. Sóknaraðili leigði bifreiðina frá kl. 12.00 á hádegi þann 27. maí 2022 og lauk leigutímanum kl. 13.56 þann sama dag. Greiddi sóknaraðili 3.960 krónur fyrir þjónustuna.

Ágreiningur aðila varðar einkum ætlað tjön á bifreiðinni á leigutíma sóknaraðila. Varnaraðili sendi sóknaraðila reikning vegna þess 1. ágúst 2022 þar sem krafist var greiðslu að fjárhæð 100.000 krónur. Sóknaraðili krefst þess að umræddur reikningur verði felldur niður þar sem sóknaraðili kveðst ekki hafa valdið neinu tjóni á bifreiðinni. Varnaraðili vísar til tjönaskýrslu sem sóknaraðili sendi honum þar sem fram komi að sóknaraðili hafi lent í samstuði við aðra bifreið á leigutímanum. Því krefst varnaraðili þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili vísar til þess að við upphaf leigutíma bifreiða á vegum varnaraðila sé viðskiptavinur beðinn að tilkynna um hugsanlegt tjön á leigðri bifreið í gegnum forritið. Ef viðskiptavinur kys að svara því játandi opni forritið myndavél farsíma

viðkomandi og hann beðinn í framhaldinu að taka ljósmynd sem svo vistast í forritinu með tjónatilkynningunni. Sóknaraðili kveðst hafa opnað forrit varnaraðila kl. 11.55 þann 27. maí 2022 til að hefja umsamda leigu og hafi þá tilkynnt um tjón á framstuðara bifreiðarinnar. Hafi sóknaraðili tekið ljósmynd og sent varnaraðila í gegnum forritið kl. 11.56. Í kjölfarið hafi sóknaraðili ætlað að opna hurð bifreiðarinnar en hún hafi verið læst. Sóknaraðili kveður það þekkt vandamál og telji hann forrit varnaraðila gallað og eigi það til að hrynja oft á tíðum eða opnast alls ekki. Hafi sóknaraðili því hringt í þjónustuver varnaraðila og beðið starfsmann að aflæsa bifreiðinni í gegnum forritið. Þá hafi sóknaraðili tilkynnt viðkomandi að hann hafi sent ljósmynd í gegnum forritið af skemmdum á bifreiðinni. Hafi starfsmaðurinn innt sóknaraðila eftir því hvort bifreiðin væri ökufær og sóknaraðili svarað á þá lund að framstuðarinn væri fastur á bifreiðinni en sprunginn á nokkrum stöðum og rispaður. Hafi starfsmaðurinn sagt sóknaraðila að bifreiðin ætti að vera ökufær og sóknaraðili beðinn að hafa samband ef einhver vandamál kæmu upp.

Sóknaraðili vísar til þess að vegna bilunar í kúplingu bifreiðarinnar hafi hún hrokkið í gír þegar bifreiðin var kyrrstæð við umferðarljós með þeim afleiðingum að hún rann á 1 km hraða á afturstuðara annarrar bifreiðar. Hvorug bifreiðin hafi orðið fyrir tjóni við þetta. Sóknaraðili kveðst hafa haft samband við þjónustuverið á ný kl. 13.45 til að tilkynna um framangreint. Sóknaraðili hafi jafnframt lagt til að bifreiðin yrði tekin úr umferð vegna bilunarinnar og spurt starfsmann varnaraðila hvort hann ætti að leggja bifreiðinni sem og hvort fulltrúi varnaraðila yrði sendur á staðinn til að fylla út tjónaskýrslu vegna atviksins. Sóknaraðila hafi verið tjáð að það væri ónauðsynlegt þar sem ekkert tjón hafi orðið. Þá hafi starfsmaður varnaraðila fullyrt að kúpling bifreiðarinnar yrði yfirfarin í lok dags. Í kjölfarið hafi sóknaraðili ekið bifreiðinni að umsömdum stað við [...] og leigutímanum lokið þar.

Að sögn sóknaraðila hafði varnaraðili samband við hann símleiðis 3. júní 2022 til að ræða atvik máls. Sóknaraðili ítrekaði að vegna bilunar í kúplingu rann bifreiðin á aðra án þess þó að tjón hafi orðið. Sóknaraðili var beðinn að fylla út tjónaskýrslu, sem hann féllst á, enda talið að skýrslan væri vegna bilunar í kúplingu bifreiðarinnar.

Þann 1. ágúst 2022 hafi varnaraðili sent greiðslukröfu að fjárhæð 100.000 krónur. Þegar sóknaraðili hugðist mótmæla kröfunni var honum tjáð að skipta hafi þurft um framstuðara á bifreiðinni vegna tjóns sem varð á leigutíma sóknaraðila og bæri hann ábyrgð á því tjóni. Sóknaraðili hafi þá upplýst varnaraðila að hann hafi ekki valdið neinu tjóni á bifreiðinni og bent varnaraðila á ljósmyndina sem hann sendi í gegnum forrit varnaraðila við upphaf leigutíma. Að mati sóknaraðila sé ljóst að bifreiðin hafi lent í árekstri fyrir leigutíma hans og hugsanlega sé fyrir hendi lögregluskýrsla vegna þess áreksturs. Þá sé hugsanlegt að varnaraðila hafi verið tilkynnt um tjónið frá öðrum viðskiptavinum sínum fyrir leigutíma sóknaraðila. Sóknaraðili óskaði eftir því að varnaraðili myndi skoða ljósmyndir fyrir og eftir leigutímann og taldi þær leiða í ljós að ekkert tjón hafi orðið á meðan leigu sóknaraðila stóð. Viðbrögð varnaraðila voru hins vegar á þá leið að fyrst sóknaraðili hafi lagt fram tjónaskýrslu sé hann ábyrgur fyrir tjóni á bifreiðinni. Sóknaraðili kveðst ósammála því enda komi fram í skýrslunni að ekkert tjón hafi orðið á leigutíma sóknaraðila.

Sóknaraðili vísar til þess að ef viðskiptavinur varnaraðila tilkynnir um tjón á bifreið við upphaf leigutíma þurfi viðkomandi að geta treyst því að hann verði ekki gerður ábyrgur fyrir slíku tjóni sem hann sé ekki valdur að. Aðilar hafi gert

leigusamning í gegnum forrit varnaraðila. Þá sendi sóknaraðili ljósmynd af skemmdum á bifreiðinni til varnaraðila í gegnum forritið og beri honum því að varðveita þau gögn þar en sóknaraðili hafi hvorki afrit af ljósmyndinni né tjónstilkynningunni. Sóknaraðili kveður símtalaskrár sýna að hann hafi hringt í varnaraðila kl. 11.56 þann 27. maí 2022 til að tilkynna um skemmdir á bifreiðinni.

Sóknaraðili telur ákveðna vankanta á forriti varnaraðila. Í því samhengi bendir hann á að viðskiptavinir varnaraðila hafi ekki aðgang að öllum gögnum vegna leigu bifreiða, eins og í hans tilviki áður nefnda ljósmynd og afrit af tjónstilkynningu sóknaraðila.

Sóknaraðili krefst þess jafnframt að viðskiptahættir varnaraðila verði rannsakaðir. Í Bandaríkjunum hafi verið höfðað mál gegn [...] vegna þess að fyrirtækið hafi almennt krafist viðskiptavini sína um greiðslu 1.000 USD fyrir hverja rispu eða beyglu á leigubifreið.

3.2. Sjónarmið varnaraðila

Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðili hafi haft samband við þjónustuver hans þann 27. maí 2022 og lýst tjóni sem sóknaraðili hafi orðið fyrir á leigutímanum. Fótur sóknaraðila hafi runnið af kúplingu bifreiðar og við það rann hún af stað og rakst í næstu bifreið fyrir framan. Hafi sóknaraðili jafnframt skilað tjónaskýrslu vegna atviksins. Varnaraðili telur bótakröfu sína á hendur sóknaraðila vera réttmæta með vísan til skilmála varnaraðila.

Í 17. gr. skilmálanna segir meðal annars að með hverri leigu fylgi kaskótrygging og sé sjálfsábyrgð á hverju tjóni á smábíl að fjárhæð 100.000 krónur. Samkvæmt 31. gr. þeirra beri leigutaki fulla ábyrgð á hverju tjóni sem verði á ökutækinu að því marki sem tjónið fái ekki bætt úr kaskótryggingu ökutækis eða úr hendi þriðja manns, þ.m.t. ábyrgðartryggingu. Ábyrgð leigutaka geti numið allt að fullu verðgildi ökutækisins. Skuli leigutaki greiða að fullu allan kostnað vegna tjóns eða skemmda á ökutækinu sem hann beri ábyrgð á skv. verðskrá eða verðmati frá leigusala. Kaskótrygging bæti tjón á ökutækinu eins og nánar er kveðið á um í gildandi váttryggingarskilmálum hverju sinni. Leigutaki greiði eigin áhættu (sjálfsábyrgð) í hverju tjóni sem sé nánar tilgreind í 17. gr. skilmálanna.

Varnaraðili kveður enga tilkynningu hafi borist um skemmdir á hinni leigðu bifreið fyrir leigutíma sóknaraðila og því sé ekki hægt að áætla að um annað sé að ræða en tjónið sem sóknaraðili tilkynnti með tjónaskýrslu.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Í athugasemdum sóknaraðila kemur fram að hann kveðst hafa fundið sönnun þess í farsíma sínum að hann hafi tilkynnt varnaraðila um tjón á bifreiðinni við upphaf leigutíma og vísar til framlagðs skjáskots úr farsímanum. Sóknaraðili kveðst hafa óskað eftir umræddri tjónatilkynningu áður frá varnaraðila, án árangurs.

Að sögn sóknaraðila veiti samkeppnisaðili varnaraðila, fyrirtækið [...], viðskiptavinum sínum möguleika á því að spjalla við fyrirtækið í gegnum forrit þess og þar séu öll samskipti milli viðskiptavinar og fyrirtækis tímasett auk þess sem þeim sé ekki unnt að eyða. Þannig hafi viðskiptavinir [...] aðgang að öllum samskiptum við fyrirtækið sem og gögnum í forriti þess. Sóknaraðili telur að varnaraðila ætti að vera skylt samkvæmt lögum að varðveita gögn og samskipti milli sín og viðskiptavina og þá einkum í ljósi þess að varnaraðili leigi bifreiðar, jafnvel mörgum sinnum á dag, án þess að bifreiðarnar séu skoðaðar á milli leigutíma.

Sóknaraðili vísar til áður nefndrar málsóknar gegn [...] í Bandaríkjunum. Þar hafi fyrirtækið almennt krafði viðskiptavinum sína um greiðslu á hámarksupphæð fyrir hvers kyns tjón á leigubifreiðum án þess að viðskiptavinir hafi fengið tækifæri til skoða hið ætlaða tjón eða andmæla því áður en greiðslukrafa væri send viðkomandi. Aðilar hafi gert dómsátt sín á milli þar sem fyrirtækið féllst á að endurgreiða öllum viðskiptavinum sínum sem höfðu mótmælt því að hafa valdið tjóni á bifreið á meðan leigutíma þeirra stóð. Þá hafi fyrirtækinu verið gert skylt að halda betri skrá yfir tjón á leigubifreiðum sínum.

Sóknaraðili kveðst hafa treyst því að tjónið, sem hann hafi tilkynnt um fyrir upphaf leigutíma, yrði skráð með skilmerkilegum hætti en sú hafi ekki verið raunin. Sóknaraðili kveðst aðeins hafa sent tjónaskýrslu til varnaraðila vegna bilunar í kúplingu og þannig reynt að sjá til þess að bifreiðin yrði tekin úr umferð vegna þeirrar bilunar. Varnaraðili haldi því hins vegar fram að með því að gera umrædda tjónaskýrslu hafi sóknaraðili gert sig ábyrgan fyrir tjóni sem var þegar til staðar á bifreiðinni.

Sóknaraðili mótmælir andsvörum varnaraðila, þ.e. að tjónið sé tilkomið vegna þess að fótur sóknaraðila hafi runnið af kúplingu bifreiðarinnar. Bifreiðin hafi runnið sjálf á aðra bifreið vegna bilunar í kúplingu en ekkert tjón hafi hlotist af því. Hefði bifreiðin þurft að vera á mun meiri hraða til þess að það tjón yrði sem varnaraðili heldur fram að sóknaraðili hafi valdið.

Sóknaraðili bendir á að ef varnaraðili hyggist gera hann ábyrgan fyrir því tjóni sem um sé deilt, verði hann að leggja fram tilkynningu sóknaraðila um tjón á bifreiðinni fyrir leigutímamann sem og ljósmyndina sem sóknaraðili tók af skemmdunum.

3.4. Athugasemdir varnaraðila

Í athugasemdum varnaraðila kemur fram að sóknaraðili hafi sent varnaraðila tilkynningu um tjón og ljósmynd af litlu broti á framstuðara vinstra megin á leigubifreiðinni. Sóknaraðili hafi síðan tilkynnt varnaraðila um árekstur sem hann hafi lent í á leigutíma bifreiðarinnar og hafi hann undirritað tjónaskýrslu vegna þess atviks. Við áreksturinn hafi númeraplata bifreiðarinnar beyglast á vinstri hlið bifreiðarinnar og ljós losnað á hægri hlið hennar. Varnaraðili áréttar að um sé að ræða sitt hvort tjónið og telji hann sóknaraðila bera ábyrgð á því tjóni sem hann undirritaði tjónaskýrslu vegna.

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.

Varnaraðili starfar samkvæmt lögum nr. 65/2015 um leigu skráningarskyldra ökutækja. Samkvæmt 6. mgr. 6. gr. laganna skal ökutækjaleiga í hvívetna leysa störf sín af hendi svo sem góðar viðskiptavenjur bjóða, sbr. einnig 1. mgr. 8. gr. reglugerðar nr. 840/2015 um leigu skráningarskyldra ökutækja. Þá skuli ökutækjaleiga 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 ólögmatir, ósanngjarnir eða óeðlilegir skilmálar í samningum. Samkvæmt 1. mgr. 7. gr. laganna skal gerður leigusamningur

um leigu ökutækis. Í 3. mgr. 8. gr. fyrrnefndrar reglugerðar 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.

Í 17. gr. skilmála varnaraðila segir meðal annars að: „með hverri leigu fylgir kaskótrygging. Sjálfsábyrgð í hverju tjóni á smábíl er kr. 100.000,-“ Þá segir í 31. gr. þeirra: „Að því marki sem tjón á ökutæki fæst ekki bætt úr kaskótryggingu ökutækisins eða úr hendi þriðja manns, þ.m.t. ábyrgðartryggingu, ber leigutaki fulla ábyrgð á hverju tjóni sem verður á ökutækinu og getur ábyrgð hans numið allt að fullu verðgildi ökutækisins. Skal leigutaki greiða að fullu allan kostnað vegna tjóns eða skemmda á ökutækinu sem hann ber ábyrgð á skv. verðskrá eða verðmati frá leigusala. Kaskótrygging bætir tjón á ökutækinu eins og nánar er kveðið á um í gildandi vátryggingaskilmálum hverju sinni. Leigutaki greiðir eigin áhættu (sjálfsábyrgð) í hverju tjóni sem er nánar tilgreind í 17. grein í skilmálum þessum.“

Á reikningi varnaraðila, dags. 1. ágúst 2022, var viðgerðarkostnaður vegna „Front Bumper“ á leigubifreiðinni metinn að fjárhæð 186.788 krónur. Ekki liggur fyrir hver stóð að baki kostnaðarmati á viðgerðarkostnaðinum eða hvaða forsendur lágu til grundvallar því mati.

Til þess að krefjast skaðabóta frá sóknaraðila vegna tjónsins ber varnaraðila samkvæmt almennum reglum skaðabótaréttarins að sýna fram á fjárhagslegt tjón og raunverulegt umfang þess, vegna þeirra skemmda sem urðu á bifreiðinni við notkun sóknaraðila.

Undir meðferð málsins óskaði kærunefndin eftir gögnum og upplýsingum frá varnaraðila sem sýnt gætu fram á raunverulegt fjárhagslegt tjón varnaraðila. Óskað var eftir ljósmyndum af ætluðum skemmdum á hinni leigðu bifreið sem krafist var viðgerðarkostnaðar vegna, tjónamati viðgerðaraðila, staðfestingu þess að viðgerð hafi átt sér stað sem og staðfestingu á greiddum viðgerðarkostnaði. Engin svör hafa borist frá varnaraðila þrátt fyrir ítrekun.

Ágreiningslaust er að sóknaraðili tilkynnti tvívegis um tjón á bifreiðinni, bæði fyrir upphaf leigutímans og svo á meðan leigutíma stóð. Í athugasemdum varnaraðila kemur fram að krafa hans á hendur sóknaraðila um greiðslu viðgerðarkostnaðar í málinu sé vegna tjóns á bifreiðinni sem hafi orðið við síðara atvikið og hann telur sóknaraðila ábyrgan fyrir. Tilgreint er í athugasemdum varnaraðila í málinu að við árekstur sóknaraðila hafi númeraplata beyglast á vinstri hlið bifreiðarinnar og ljós losnað á hægri hlið hennar. Kærunefndin álítur hins vegar að varnaraðili hafi í engu sýnt fram á raunverulegt fjárhagslegt tjón sitt vegna síðara atviksins sem er á ábyrgð sóknaraðila. Ekki liggur fyrir hvort varnaraðili hafi fengið tjónið bætt frá vátryggingarfélagi sínu í heild eða að hluta, en slíkar upplýsingar eru nauðsynlegar til að meta hvort skaðabótaréttur hafi stofnast samkvæmt 1. mgr. 19. gr. skaðabótalaga nr. 50/1993. Ekkert liggur fyrir sem staðreynt að viðgerð hafi í raun farið fram á bifreiðinni. Þá liggur ekkert fyrir sem sýnir fram á að varnaraðili hafi greitt kostnaðinn sem tilgreindur er á reikningi hans til sóknaraðila dags. 1. ágúst 2022 vegna viðgerðar á bifreiðinni eða hvaða fjárhæð, ef önnur en greint er frá í reikningnum. Samningur sóknaraðila og varnaraðila, þar sem greint er frá almennri hámarksgræiðsluskyldu sóknaraðila vegna tjóns sem kunnir að verða á bifreiðinni af hans völdum, hefur ekki áhrif á grundvallarskyldu varnaraðila að sýna fram á umfang fjárhagslegs tjóns síns af völdum sóknaraðila svo hann geti krefist skaðabóta af þeim sökum. Með hliðsjón af öllu framangreindu verður fallist á kröfu

sóknaraðila að honum beri ekki greiða varnaraðila umkrafðar 100.000 krónur vegna viðgerðar á hinni leigðu bifreið.

Sóknaraðili hefur einnig krafist þess að rannsókn fari fram á starfsemi varnaraðila. Um rekstur varnaraðila er fjallað í lögum nr. 65/2015 um leigu skráningarskyldra ökutækja. Samkvæmt 10. gr. laganna skal Samgöngustofa hafa eftirlit með því að ákvæðum laganna sé fylgt. Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa hefur ekki heimildir til að rannsaka starfsemi aðila kærumála heldur einungis kveðið upp úrskurði í þeim málum sem borin eru undir nefndina. Því skortir kærunefndina valdheimildir til að bregðast við þessari kröfu sóknaraðila.

V

Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að fella niður kröfu á hendur sóknaraðila, X, dags. 1. ágúst 2022, að fjárhæð 100.000 kr.

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

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson