

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 26. nóvember 2020 í máli nr. 72/2020

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 20. júlí 2020 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, fyrir sína hönd og fyrir hönd Y, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings í viðskiptum við fyrirtækið Z, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðilar krefjast þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða sér 360.000 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

### II

#### Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 4. ágúst 2020, 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 4. ágúst 2020. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar og andsvara, mynd af mælaborði bifreiðarinnar, samningur vegna leigu á bifreiðinni, kostnaðarmat eða svokallað CABAS mat frá fyrirtækinu A vegna viðgerðarinnar, staðfesting á greiðslu leigugjalds, staðfesting á greiðslu tryggingargjalds, svo og umboð vegna reksturs málsins fyrir kærunefndinni.

Með bréfi, dags. 8. september 2020, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðilar leigðu bifreið af gerðinni Suzuki Vitara 4x4 af varnaraðila frá 10. mars til 15. mars 2020 af varnaraðila. Bifreiðin hafði verið bókuð með aðstoð fyrirtækisins B. Leigugjaldið var samkvæmt leigusamningi aðila að fjárhæð 15.255 krónur fyrir sex daga ásamt greiðslu tryggingargjalds að fjárhæð 15.600 krónur eða alls 30.855 krónur. Leigugjaldið var greitt af X til fyrirtækisins B ásamt viðbótargjaldi, alls 36.300 krónur. Þegar bifreiðin var sótt við upphaf leigutímans greiddi Y tryggingargjald að fjárhæð 360.000 krónur til varnaraðila.

Þann 12. mars 2020, þegar sóknaraðilar höfðu ekið bifreiðinni í tvo daga, um 600 km. vegalengd, varð vart við bilun bifreiðarinnar við akstur. Sóknaraðilar stöðvuðu bifreiðina og óskuðu eftir aðstoð varnaraðila sem barst um sex klukksutundum síðar. Sóknaraðilar aðstoðuðu varnaraðila við að ýta bifreiðinni að dráttarbifreið, fengu afhenta aðra bifreið og voru þeir síðar, að eigin sögn, þvingaðir til að skrifa undir skjal sem mælti fyrir um að þeim yrði gert að greiða 7.000 krónur vegna bilunarinnar.

Þegar nýju bifreiðinni var skilað í lok leigutímans þann 15. mars 2020 var sóknaraðilum tjáð að þeim yrði gert að greiða fyrir dráttarbíl ásamt viðgerðarkostnaði að fjárhæð 434.293 krónur vegna bilunar í kúplingu bifreiðarinnar.

Sóknaraðilar neituðu að greiða viðgerðarkostnaðinn. Varnaraðili endurgreiddi hins vegar ekki tryggingargjaldið að fjárhæð 360.000 krónur og ekki náðist samkomulag milli málsaðila.

### *3.1 Sjónarmið sóknaraðila*

Sóknaraðilar fullyrða að bifreiðin hafi verið máttlítil frá upphafi og þeir hafi sérstaklega tekið eftir því. Meðal annars hefðu vandamál komið upp við að setja bifreiðina í bakkgír. Ekki hafi þó verið gerð athugasemd við ástand bifreiðarinnar þar sem sóknaraðilar höfðu ekki reynslu af akstri sambærilegrar bifreiðar og töldu jafnvel að hraðatakmarkanir hefðu verið settar upp í bifreiðinni.

Sóknaraðilar benda á að kúpling bifreiðar eigi að endast um 100.000 km. akstur og eigi að þola eðlilega notkun en umhirða og aksturslag geti haft þau áhrif að kúpling endist lengur eða styttra en almennt er gert ráð fyrir. Umrædd bifreið var ekin um 143.000 km. við upphaf leigutímans og sóknaraðilar höfðu aðeins ekið henni um 600 km.

Sóknaraðilar telja að kúpling bifreiðarinnar hafi ekki verið í góðu ástandi þegar þeir tóku við bifreiðinni og að bilunina sé ekki rekja til notkunar sóknaraðila. Kominn hafi verið tími á að skipta um kúplinguna vegna mikils aksturs. Akstur í aðeins tvo daga getur að mati sóknaraðila ekki haft slíkar afleiðingar í för með sér heldur sé bilunina að rekja til aksturs fyrri viðskiptavina og varnaraðila. Sóknaraðilar telja ekki eðlilegt að varnaraðili framkvæmi eðlilegt viðhald á bifreiðinni á kostnað viðskiptavina. Sóknaraðilar benda einnig á að fjárhæðin sem krafist var greiðslu á hafi verið óeðlilega há og óháður aðili hafi ekki metið viðgerðarkostnaðinn. Sóknaraðilum hafi ekki verið gefið færi á að mótmæla viðgerðarkostnaðinum.

### *3.2 Andsvör varnaraðila*

Varnaraðili bendir á að sóknaraðilum hafi verið veittar upplýsingar þann 12. mars um að þeim yrði komið til aðstoðar, afhent önnur bifreið og veittar upplýsingar um orsök bilunarinnar um leið og hún kæmi í ljós. Bifreiðin hafi síðar verið skoðuð og í ljós kom að kúplingin hafði brunnið út. Viðgerðarkostnaður var í kjölfarið metinn af sjálfstæðu bifvélaverkstæði með svokölluðu CABAS tjónamati og er að sögn varnaraðila um tjón að ræða sem er á ábyrgð leigutaka. Viðgerðarkostnaður er að fjárhæð 282.893 krónur, kostnaður vegna dráttarbíls að fjárhæð 149.400 krónur, alls 434.293 krónur. Á sóknaraðili því eftir að greiða 74.293 krónur.

Svokallað „Collision damage waiver“ (CDW) er að hámarki að fjárhæð 360.000 krónur og svokallað „Super Collision damage waiver“ (SCDW) er að hámarki 100.000 krónur. Sú greiðsla nemur hámarksábyrgð leigjanda á tjóni sem verður vegna áreksturs. Tjón sem verður á undirvagni bifreiðar, hjólum, dekkjum eða tjón vegna aksturs á ójöfnum vegum, dráttargjöld vegna skemmdra bifreiða, er ekki falið í framangreindum tryggingargjöldum og er krafist greiðslu þar að lútandi í uppgjöri.

Varnaraðili bendir á að ef kúplingin hefði verið biluð í upphafi leigutímans hefðu sóknaraðilar tekið eftir því. Skemmdir á kúplingu er talin veruleg vanræksla og sóknaraðilar beri því fulla ábyrgð í samræmi við leigusamninginn og skilmála varnaraðila.

## **IV**

### **Niðurstaða**

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

Sóknaraðilar tóku bifreið í eigu varnaraðila, af gerðinni Suzuki Vitara, á leigu þann 10. mars 2020. Tveimur dögum síðar, þann 12. mars 2020, bilaði bifreiðin. Bilunin stafaði af því að kúplingin gaf sig. Varnaraðili afhenti sóknaraðilum aðra bifreið til afnota og sótti biluðu bifreiðina með dráttarbíl. Varnaraðili lagði síðar fram kostnaðarmat vegna bilunarinnar og vegna dráttarbílsins, alls að fjárhæð 434.293 krónur sem hann telur að sóknaraðilum beri að greiða. Sóknaraðilar höfðu lagt fram tryggingagjald að fjárhæð 360.000 krónur sem var greitt af Y við upphaf leigunnar. Varnaraðili hefur ekki endurgreitt tryggingagjaldið og telur að sóknaraðilum beri að greiða 74.293 krónur til viðbótar. Sóknaraðilar telja að bilun bifreiðarinnar sé ekki að rekja til notkunar þeirra og krefjast endurgreiðslu tryggingargjaldsins að fjárhæð 360.000 krónur.

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 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 á 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 hefta 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 ólögmætir, ósanngjarnir eða óeðlilegir skilmálar í samningum.

Í gögnum málsins er að finna afrit af samningi sóknaraðila og varnaraðila vegna leigu á bifreiðinni. Þar kemur fram að sóknaraðilar beri takmarkaða ábyrgð á tjóni sem kann að verða á bifreiðinni samkvæmt svokallaðri „Collision damage Waiver“ tryggingu. Þá segir að „[a]llt tjón sem ekki fellur undir tryggingarskilmála verður dregið af greiðslu korti leigutaka“. Samkvæmt ákvæði 1.3. í skilmálum varnaraðila getur varnaraðili krafist greiðslu af greiðslukorti leigjanda ef skemmdir verða á bifreið í umráðum leigjandans. Í ákvæði 2.7. segir að ef skemmdir verða á bifreið á leigutímanum geti varnaraðili haldið tryggingargjaldinu eftir. Þá segir í ákvæði 5.5. að ef bifreið bilar vegna eðlilegs slits muni varnaraðili útvega aðra bifreið eða láta gera við bifreiðina eins fljótt og unnt er. Það muni ekki hafa áhrif á greiðsluskyldu leigjanda: „This does not affect the rental payment or any other charges due during the rental period. In such cases, rental company is not liable for cost such as accommodation, airline tickets, or other laid out cost.“

Sóknaraðilar voru með „Collision damage Waiver“ tryggingu en í henni felst að hámarksreiðsla vegna tjóns er að fjárhæð 360.000 krónur. Samkvæmt ákvæði 6.4.1. í skilmálum varnaraðila er um valfrjálsa tryggingu að ræða, en leigutaka er þó skylt að nýta sér trygginguna þegar bifreið er tekin til leigu af fyrirtækinu nema leigutaki leggi fram staðfestingu tryggingarfélags um að leigutaki sé að fullu tryggður með öðrum hætti. Í ákvæði 6.5. eru tilgreind þau tilvik sem tryggingin tekur ekki til, þar á meðal skemmdir unnar af ásetningi vegna vanrækslu leigjandans og skemmdir vegna aksturs á ójöfnum vegum.

Til þess að krefjast skaðabóta frá sóknaraðila vegna tjónsins ber varnaraðila að sýna fram á fjárhagslegt tjón sem rekja má til athafna sóknaraðila. Í málinu liggur ekkert fyrir sem sýnir fram á að varnaraðili hafi greitt þann viðgerðarkostnað sem tilgreindur er í kostnaðarmati fyrirtækisins A vegna viðgerðar á bifreiðinni. Þá hefur ekkert verið lagt

fram sem bendir til þess að bilun bifreiðarinnar sé að rekja til sóknaraðila. Ekkert liggur fyrir um að sóknaraðili hafi ekið ógætilega, sýnt af sér gáleysi, ekið á ójöfnum vegum eða að öðru leyti ekið eða nýtt bifreiðina í ósamræmi við skilmála varnaraðila. Verður ekki annað séð en að bifreiðin hafi bilað vegna notkunar sem hefur átt sér lengri aðdraganda en aðeins tvo daga og um 600 km. akstur. Ekki er hægt að ætlast til þess að sóknaraðilar beri kostnaðinn af því að koma bifreiðinni í betra ástand en hún var þegar sóknaraðilar tóku hana á leigu. Varnaraðila var því ekki heimilt að halda eftir tryggingargjaldi að fjárhæð 360.000 krónur, sbr. 1. mgr. 8. gr. reglugerðar nr. 840/2015 og ákvæðis 5.5. í skilmálum varnaraðila.

Fallist er á kröfu sóknaraðila um að varnaraðila beri að endurgreiða 360.000 krónur.

## V

### Úrskurðarorð

Varnaraðila, Z, ber að greiða sóknaraðila, Y, 360.000 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