

## Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 28. júní 2024 í máli nr. 107/2023

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 29. september 2023 barst kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings við Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst þess varnaraðila verði gert að greiða sér 271.856 krónur í skaðabætur.

### II

#### Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með bréfi, dags. 18. október 2023, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa. Staðfesti varnaraðili móttöku bréfsins 22. desember 2023. Nefndinni bárust ekki andsvör frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru kvörtun, afrit af bókunarstaðfestingu milligönguaðila [...] um leiguna ásamt bókunarskilmálum, staðfestingu á keyptri tryggingu með leigubifreiðinni, leigusamningur sóknaraðila við [...] bílaleigu ásamt fylgigögnum og afrit af skriflegum samskiptum milli aðila.

Með bréfi, dags. 27. júní 2024, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kæruneftndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Af gögnum máls verður ráðið að þann 16. nóvember 2022 leigði sóknaraðili bifreið af varnaraðila, fyrir milligöngu þriðja aðila, bókunarfyrirtækisins [...], dagana 12. til 21. ágúst 2023. Greiddi sóknaraðili fyrir þjónustuna að fullu með greiðslu að fjárhæð 1.251,39 EUR þann sama dag. Þá festi sóknaraðili kaup á tryggingu vegna leigunnar í gegnum milligönguaðilann og greiddi fyrir hana 55,45 EUR. Við bókunina valdi sóknaraðili að leigutíminn skyldi hefjast kl. 07.00 á upphafsdegi leigunnar. Tveimur dögum fyrir komu sóknaraðila til Íslands skráði hann flugnúmer sitt í vefgátt bókunaraðila og uppfærði komutíma sinn til 17.30 síðdegis þann 12. ágúst 2023. Þá sendi sóknaraðili varnaraðila tölvupóst sama dag og upplýsti varnaraðila meðal annars um breyttan komutíma sinn. Þegar sóknaraðili hugðist sækja leigubifreiðina hafnaði varnaraðili því að afhenda hana með vísan til skilmála sinna sem kveði á um að leigutaki skuli sækja leigða bifreið eigi síðar en tveimur klukkustundum eftir valinn upphafstíma leigutímabils. Á grundvelli sömu skilmála neitaði varnaraðili jafnframt að endurgreiða sóknaraðila hið greidda leigugjald.

Sóknaraðili byggir á því að umrætt ákvæði skilmála varnaraðila, sem varnaraðili hafi vísað til, hafi aldrei verið kynnt fyrir honum, hvorki við bókun bifreiðarinnar né á síðari stigum. Þá bendir sóknaraðili á að ákvæðið hafi ekki verið að finna í þeim skilmálum sem honum hafi verið gert að staðfesta við bókun

leigubifreiðarinnar. Aukinheldur vísar sóknaraðili til þess að hafa tilkynnt varnaraðila um breyttan komutíma sökum seinkunar flugs sóknaraðila með tveggja daga fyrirvara, bæði í gegnum vefgátt milligönguaðila um bókunina sem og í tölvupósti til varnaraðila, dags. 10. ágúst 2023.

Að sögn sóknaraðila hafi varnaraðili upplýst hann um að hin leigða bifreið hefði þegar verið leigð öðrum þegar sóknaraðili kom á starfsstöð varnaraðila og að varnaraðili hafi ekki verið reiðubúinn að koma til móts við sóknaraðila að neinu leyti. Hafi sóknaraðili því verið nauðbeygður að leigja bifreið hjá öðru bílaleigufyrirtæki. Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili greiði honum skaðabætur sem nemi þeirri fjárhæð sem sóknaraðili hafi þurft að greiða fyrir leigu á annarri bifreið, alls 271.856 krónur.

#### **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**

Varnaraðili hefur ekki látið málið til sín taka fyrir nefndinni og verður því byggt á þeim gögnum og upplýsingum sem stafa frá sóknaraðila.

Samkvæmt kvörtun sóknaraðila varðar ágreiningur aðila það hvort varnaraðila hafi verið heimilt, á grundvelli samningsskilmála sinna, að neita að afhenda sóknaraðila bifreið sem sóknaraðili tók á leigu hjá varnaraðila í gegnum þriðja aðila, sökum þess að sóknaraðili hafi sótt bifreiðina meira en tveimur klukkustundum síðar en upphaflega valinn upphafstími leigunnar kvað á um. Þá hafi varnaraðili jafnframt hafnað því að endurgreiða fyrirframgreitt leigugjald á grundvelli sama ákvæðis skilmálanna. Krefst sóknaraðili þess að varnaraðili greiði honum 271.856 krónur sem sé fjárhæð sú sem sóknaraðili hafi þurft að greiða öðru bílaleigufyrirtæki fyrir leigu á annarri bifreið.

Sóknaraðili tók þá ákvörðun að semja, fyrir milligöngu þriðja aðila, um þjónustu varnaraðila og greiddi leigugjald fyrirfram til viðkomandi, tæpum níu mánuðum fyrir upphaf leigutímans. Við bókun bifreiðarinnar var sóknaraðila gert að staðfesta það sérstaklega að hann hefði lesið og skilið skilmála bókunarinnar. Í bókunarstaðfestingu sem sóknaraðili fékk senda í kjölfarið var einnig að finna sömu skilmála. Af gögnum máls verður ráðið að varnaraðili hafnaði bæði að afhenda sóknaraðila hina leigðu bifreið sem og að endurgreiða sóknaraðila leigugjaldið með

vísan til eftirfarandi ákvæðis sem finna má í skilmálum hans sem unnt er að nálgast á vefsíðu hans en þar segir: „*Vehicles are to be picked up on the reserved time, giving 2 hours grace period. Should the Lessee fail to pick up the car at the reserved time the reservation is automatically canceled and the Lessee loses the right to pick up the vehicle and to receive a refund.*“ Af málgögnum verður hins vegar ráðið að umrætt ákvæði var ekki hluti þeirra skilmála sem sóknaraðila staðfesti og gekkst undir með bókun sinni á bifreiðinni. Þeir skilmálar voru síðan sendir sóknaraðila í tölvupósti ásamt staðfestingu á bókuninni. Þá er ekkert sem bendir til þess að varnaraðili hafi upplýst sóknaraðila í kjölfar bókunar um aðra skilmála sína eða hvatt hann að öðru leyti til að kynna sér þá á vefsíðu sinni.

Í ljósi þeirra upplýsinga sem sóknaraðili fékk við bókun á þjónustunni, atvika máls sem og þess að varnaraðili hefur ekki komið á framfæri sjónarmiðum sínum eða gögnum til nefndarinnar, verður fallist á með sóknaraðila að varnaraðili hafi ekki fullnægt skyldum sínum samkvæmt ákvæðum 6. gr. laga nr. 65/2015 og 8. gr. reglugerðar nr. 840/2015. Er því um að ræða galla á hinni seldu þjónustu varnaraðila og verða sóknaraðila því ákveðnar skaðabætur úr hendi varnaraðila sem nemur þeirri fjárhæð sem sóknaraðili þurfti að greiða fyrir leigu á annarri bifreið frá öðru bílaleigufyrirtæki, alls 271.856 krónur.

## V

### Úrskurðarorð

Varnaraðili, Y, greiði sóknaraðila, X, 271.856 krónur.

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt sóknaraðila.

Varnaraðila ber að greiða málskostnaðargjald að fjárhæð 35.000 krónur með vísan til 3. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

---

Hildur Ýr Viðarsdóttir  
formaður

---

Hildur Leifsdóttir

---

Jón Rúnar Pálsson