

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 1. desember 2022 í máli nr. 11/2022

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 27. janúar 2022 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings um þjónustu Y, hér eftir vísað til sem varnaraðila, í tengslum við leigu á bifreið.

Sóknaraðili krefst þess að fá þjónustuna endurgreidda, alls kr. 53.204 ásamt 8% vöxtum frá 6. september 2021 til greiðsludags. Varnaraðili lét málið ekki til sín taka.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubræfi, dags. 15. febrúar 2022, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar innan tveggja vikna í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Engin andsvör bárust.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, staðfesting á bókun frá [...], staðfesting á bókun frá [...], staðfesting á greiðslu 51,57 evra til [...], staðfesting á greiðslu kr. 53.204 til [...], samningur aðila um leigu á bifreið og skilmálar [...].

Með bréfi, dags. 18. nóvember 2022, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Í kvörtun kemur fram að sóknaraðili hafi samið við varnaraðila þann 7. júlí 2021 um leigu bifreiðar á Reykjavíkurlugvelli frá 6. september 2021 til 12. september 2021. Sóknaraðili hafi keypt þjónustuna í gegnum vefsíðu þriðja aðila, [...]. Þann 7. júlí 2021 hafi sóknaraðili enn fremur fyrirframgreitt þjónustuna að fullu í samræmi við skilmála samnings aðila. Kreditkort hans hafi verið skuldfært fyrir 51,57 evrur. Þegar greiðslan hafi verið farin í gegn hafi sóknaraðili fengið samantekt á samningi aðila og skilmála samningsins. Þar hafi verið staðfest að þjónustan væri greidd að fullu fyrirfram og að engar greiðslur væru eftirstandandi. Í skilmálunum hafi einnig komið fram að samningurinn hefði verið staðfestur af varnaraðila. Því hafi verið kominn á bindandi samningur milli aðila. Þann 20. ágúst 2021 hafi sóknaraðili fengið staðfestingu frá [...] á að bókuninni yrði ekki breytt. Fram hafi komið að ef sóknaraðili hefði í hyggju að gera einhverjar breytingar á henni þyrfti hann að afpanta. Það hafi hann ekki gert heldur haldið sig við samninginn. Þegar sóknaraðili hafi komið á skrifstofu varnaraðila á Reykjavíkurlugvelli þann 6. september 2021 hafi starfsmaður varnaraðila neitað að veita þjónustu í samræmi við samning aðila. Varnaraðili hafi krafist fullrar greiðslu eða kr. 53.204 gegn afhendingu bifreiðarinnar sem sóknaraðili hafði þegar fyrirframgreitt. Varnaraðili hafi ekki viljað viðurkenna að samningur væri milli aðila né að sóknaraðili hefði þegar greitt fyrir þjónstuna. Sóknaraðili hafi ekki haft neinn kost í stöðunni nema að greiða umkrafða fjárhæð.

Sóknaraðili hafi þó gert tilraunir til að leysa málið og talað við tvo starfsmenn varnaraðila.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili vísar til þess að samkvæmt skilmálum samnings aðila eigi að leysa ágreining sem upp komi milli þess sem leigi bifreiðina og þess sem veiti þjónstuna þegar ágreiningurinn varði skyldu þess síðarnefnda, sbr. ákvæði 100 í skilmálunum.

Sóknaraðili kveður að eftir að hann hafi greitt hina umdeildu fjárhæð þá hafi varnaraðili gefið út skjal sem staðfesti tengsl hans við þriðja aðilann sem staðfesti bókun sóknaraðila eftir að hann greiddi hana upprunalega. Skjalið hafi enn fremur staðfest að varnaraðili samþykki bókanir í gegnum þennan þriðja aðila, sbr. ákvæði 5 og 6 í bílaleigusamningi aðila.

Sóknaraðili vísar enn fremur í skilmálana og þá sérstaklega ákvæði 5 sem kveður á um hvenær samningur um bókun leigubifreiðar sé kominn á, ákvæði 6 um skyldur þriðja aðilans um milligöngu milli leigjanda og þjónustuaðila, s.s. að senda staðfestingu á leigjanda þegar þjónustuaðili hafi samþykkt bókunina, ákvæði 8 um að bókuninni verði ekki breytt þegar leigjandi hafi fengið staðfestingu á henni og loks ákvæði 30.2 sem kveður á um að þriðji aðilinn taki við fullri greiðslu fyrir sína hönd og fyrir hönd þess sem veiti þjónustuna.

Sóknaraðili krefst þess að hann fái þjónustuna endurgreidda, alls kr. 53.204 ásamt 8% vöxtum frá 6. september 2021 til greiðsludags.

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. Varnaraðili hefur ekki látið málið til sín taka hjá nefndinni og hefur hvorki skilað inn andsvörum eða gögnum. Byggir niðurstaða málsins því á þeim upplýsingum og gögnum sem sóknaraðili hefur lagt fram í málinu

Sóknaraðili tók bifreið á leigu hjá varnaraðila frá 6. september til 12. september 2021. Sóknaraðili bókaði bifreiðina til leigu þann 7. júlí 2021 fyrir milligöngu þriðja aðila og greiddi þá 51,57 evrur inn á reikning [...] sem hafi átt að vera full greiðsla fyrir leiguna. Þegar hann kom og sótti bifreiðina vildi varnaraðili ekki láta honum bifreiðina í té nema gegn greiðslu kr. 53.204. Sóknaraðili krefst endurgreiðslu þessa gjalds enda hafi hann þegar verið búinn að greiða fyrir þjónustuna. Þá krefst hann einnig vaxta vegna greiðslunnar. Varnaraðili hefur ekki látið málið til sín taka.

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. 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 bókaði leigu á bifreiðinni í gegnum þriðja aðilann [...]. Sóknaraðili fékk staðfestingu á bókuninni frá [...] þar sem fram kom að þjónustuveitandi eða „supplier“ væri [...]. Varðandi greiðslu kom fram að ekkert þyrfti að greiða við afhendingu bifreiðarinnar þar sem greitt hefði verið fyrirfram. Þá sagði í staðfestingunni: „ [...]is the [...] at the Keflavik Airport. We offer a meet and greet service at the Arrivals Hall. Please call us at [...] or at [...] for assistance.“ Sé leitað eftir fyrra símanúmerinu á www.ja.is kemur nafn varnaraðila upp og nafn [...]. Við leit á seinna símanúmerinu kemur upp nafn [...].

Sóknaraðili fékk jafnframt senda staðfestingu frá [...]. Vísað er í sama staðfestingarnúmer og fyrri staðfestingin sem sóknaraðili hafði fengið. Í þessari staðfestingu var einnig að finna eftirfarandi texta: „ [...]is the [...] provider at the Keflavik Airport. We offer a meet and greet service at the Arrivals Hall. Please call us at [...] or at [...] for assistance.“ Þá kom eftirfarandi fram um greiðslur:

„Vehicle Charges	
RENTAL CHARGES	
6 days @ ISK139.00/day	ISK834.00
23.0% Discount	ISK191.82
TAX AND FEES 24.0% VAT	ISK154.12
Estimated Total Rental	ISK796.30“

Sóknaraðili skrifaði loks undir samning við varnaraðila þann 6. september 2021 þegar hann hugðist sækja bifreiðina sem hann taldi sig hafa þegar greitt fyrir leigu á. Gagnaðili sóknaraðila samkvæmt samningnum er varnaraðili. Uppgefið símanúmer á samningnum er 567-3000 og netfang er [...].

Varnaraðili virðist bæði starfa sem fyrirtækið [...], kt. [...], og [...], kt. [...]. Á heimasíðu þess síðarnefnda er sama netfang og símanúmer gefið upp og í samningi sóknaraðila og varnaraðila. Sami fyrirsvarsmaður er skráður fyrir báðum félögum og þau skráð með sama lögheimili. Í ljósi þess að varnaraðili gerði samning við sóknaraðila þar sem vísað er til upplýsinga um [...] og framangreinda tengsla félaganna verður litið svo á að varnaraðili hafi komið fram gagnvart sóknaraðila fyrir hönd beggja félaganna og því ekki ástæða til að skilja á milli réttinda og skyldna þessara félaga í máli þessu. Varnaraðili hefur enn fremur ekki komið á framfæri neinum skýringum hvað þetta varðar.

Í ljósi þeirra staðfestinga sem sóknaraðili fékk við bókun á þjónustunni, atvika málsins, og þess að varnaraðili hefur ekki komið á framfæri neinum skýringum til nefndarinnar um samstarf sitt við erlenda þriðju aðila sem sóknaraðili bókaði þjónustuna í gegnum, verður fallist á kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu kr. 53.204. Nefndin telur þó rétt að taka tillit til þess kostnaður við þjónustuna sem tilgreindur er á seinni staðfestingu sem sóknaraðili fékk frá [...], þ.e. kr. 796. Sóknaraðili á þannig rétt á endurgreiðslu að fjárhæð kr. 52.408. Sóknaraðili gerir einnig kröfu um vexti úr hendi varnaraðila. Samkvæmt 1. mgr. 3. gr. laga um vexti og verðtryggingu nr. 38/2001 skal aðeins greiða almenna vexti af peningakröfu leiði það af samningi, venju eða lögum. Slíkt leiðir ekki af samningi í þessu tilviki né verður því fundin stoð í lögum eða venju. Hins vegar er fallist á að varnaraðila beri að greiða dráttarvexti samkvæmt 3. mgr. 5. gr. sömu laga frá mánuði eftir að

varnaraðila var tilkynnt um kröfur sóknaraðila fyrir nefndinni til greiðsludags. Varnaraðila var tilkynnt um kvörtunina þann 15. febrúar 2022.

V
Úrskurðarorð

Fallist er á kröfu sóknaraðila, X, um skyldu varnaraðila til að endurgreiða honum kr. 52.408 með vöxtum samkvæmt 3. mgr. 5. gr. laga um vexti og verðtryggingu nr. 38/2001 frá 15. mars 2022 til greiðsludags.

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

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

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson