

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 11. nóvember 2025 í máli nr. 30/2025

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 12. mars 2025 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings við Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði sér tryggingargjald að fjárhæð 500 evrur.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 20. mars 2025, 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. Jafnframt var birting boðs um aðild send varnaraðila með ábyrgðarbréfi sem afhent var þann 12. maí 2025.

Framlögð gögn í málinu eru kvörtun, bókunarstaðfesting og leigusamningur, staðfestingar á greiðslum sóknaraðila til varnaraðila, tjónaskýrsla varnaraðila, upplýsingar um tryggingar varnaraðila, afrit af skriflegum samskiptum aðila, bréf sóknaraðila, dags. 4. mars 2025 og bréf innheimtufyrirtækis, dags. 12. mars 2025.

Með bréfi, dags. 10. nóvember 2025, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Af gögnum máls verður ráðið að sóknaraðili leigði húsbifreið af gerðinni [...] hjá varnaraðila dagana 7. til 14. júlí 2024. Festi sóknaraðili jafnframt kaup á svokallaðri „Premium“ tryggingu vegna leigunnar. Greiddi sóknaraðili varnaraðila alls 2.621,71 evru fyrir. Við upphaf leigutímans reiddi sóknaraðili síðan af hendi tryggingu til varnaraðila að fjárhæð 500 evrur. Að sögn sóknaraðila hafi skoðunarmaður varnaraðila yfirfarið bifreiðina við lok leigutímans þann 14. júlí 2024 en ekki gert neinar athugasemdir við ástand hennar. Þann 25. sama mánaðar sendi varnaraðili sóknaraðila tölvupóst og upplýsti hann um að við nánari skoðun á bifreiðinni hafi fundist dæld á efri hluta bifreiðarinnar sem ekki hafi verið til staðar við upphaf leigutíma sóknaraðila. Krafðist varnaraðili því að sóknaraðili myndi bæta honum tjón sitt með greiðslu að fjárhæð 4.775,7 evrur. Varnaraðili reyndi jafnframt að skuldfæra greiðslukort sóknaraðila um þá fjárhæð en án árangurs þar sem ekki var heimild fyrir slíkri úttekt af því. Sóknaraðili neitaði að greiða varnaraðila umkrafða fjárhæð með þeim rökum að hann hafi ekki verið valdur að umræddu tjóni auk þess sem hin keypta trygging ætti að bæta allt tjón varnaraðila.

Sóknaraðili byggir á því að hafa ekki orsakað neitt tjón á bifreiðinni og vísar til þess að ef ætlað tjón hafi orðið á leigutímanum hafi það komið til án hans vitundar eða athafna. Þá bendir sóknaraðili á að hann hafi fest kaup á „Premium“ tryggingu vegna hins leigða en samkvæmt skilmálum hennar sé hámark sjálfsábyrgðar leigutaka vegna tjóns 199 evrur. Telur sóknaraðili að af upplýsingum á vefsíðu varnaraðila megi ráða að tryggingin nái yfir allar hugsanlegar skemmdir sem kynnu

að verða á hinni leigðu bifreið á leigutímabilinu. Vísar sóknaraðili til þess að svo hafi ekki verið raunin og hafi hann eftir töluverða leit komist að því að varnaraðili byði upp á víðtækari tryggingu en honum hafi verið boðin. Kveðst hann vísa til framlagðs skjals sem ber yfirskriftina „*Campers Travel Protection Program*“. Í kafla 3.3 skjalsins komi fram að leigutaki geti með kaupum á víðtækari tryggingarvernd lækkað sjálfsábyrgð sína á tjóni frekar auk þess sem kveðið sé þar á um að tjón sem verði „*below the side door lines or above the windscreen, even if there is no collision with third parties...*“ falli undir þá tryggingu, ólíkt skilmálum þeirrar tryggingar sem sóknaraðili festi kaup á. Sóknaraðili byggir á því að varnaraðili hafi hvorki veitt sóknaraðila upplýsingar um framangreinda tryggingu né boðið honum hana til kaups. Telur sóknaraðili að varnaraðili hafi í viðskiptum aðila þannig ekki sinnt upplýsingaskyldu sinni og að upplýsingar um „*Premium*“ trygginguna á vefsíðu varnaraðila séu villandi þar sem hún nái í raun ekki yfir allt tjón sem verði á leigubifreið. Þá byggir sóknaraðili á því undanþágutilvik séu ekki kynnt kaupanda á skýran hátt. Í þessu sambandi vísar sóknaraðila til tilskipunar Evrópusambandsins nr. 93/13/EBE um óréttmæta skilmála í neytendasamningum, einkum 3. gr. hennar. Þar komi meðal annars fram að ef skilmáli sem ekki hafi verið samið um sérstaklega valdi umtalsverðu ójafnvægi réttinda og skyldna neytanda í óhag teljist sá skilmáli óréttmætur þrátt fyrir að skilyrðið um „*góða trú*“ seljanda. Samkvæmt 2. mgr. 3. gr. telst ekki sérstaklega samið um skilmála ef hann er saminn fyrirfram af viðsemjanda neytanda og neytandinn hafi því ekki getað haft nokkur áhrif á skilmálann og gildi það sérstaklega þegar um staðlaða samningsskilmála sé að ræða. Byggir sóknaraðili á því í málinu að skilmálar samnings aðila hafi ekki verið settir fram á skýran hátt sem og að leturgerð samningsins hafi verið of smá og erfið yfirlestrar. Þá hafi umfjöllun um réttindi og skyldur leigutaka sem og takmarkanir samkvæmt tryggingunni ekki verið feitletruð. Samkvæmt framansögðu telur sóknaraðili að hin keypta trygging eigi að ná yfir allt það tjón sem varð á bifreiðinni. Þar af leiðandi krefst sóknaraðili þess að varnaraðili endurgreiði honum þegar greitt tryggingargjald að fjárhæð 500 evrur.

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 fyrrnefndri reglugerð.

V

Niðurstaða

Sóknaraðili tók á leigu húsbifreið í eigu varnaraðila, af gerðinni [...], frá 7. til 14. júlí 2024. Sóknaraðili festi auk þess kaup á svokallaðri „Premium“ tryggingu hjá varnaraðila. Við upphaf leigutímans greiddi sóknaraðili varnaraðila auk þess 500 evrur í tryggingu. Þann 25. júlí 2024 tilkynnti varnaraðili sóknaraðila um að skemmdir hefðu fundist á bifreiðinni sem ekki voru til staðar við upphaf leigutíma sóknaraðila. Krafðist varnaraðili þess að sóknaraðili myndi greiða alls 4.775,7 evrur í viðgerðarkostnað. Kvaðst sóknaraðili ekki hafa valdið umræddu tjóni auk þess sem allt tjón á bifreiðinni hefði átt að falla undir þá tryggingu sem hann keypti af varnaraðila. Hafnaði sóknaraðili því að greiða umkrafinn viðgerðarkostnað. Í máli þessu krefst sóknaraðili þess að varnaraðili endurgreiði honum greitt tryggingargjald að fjárhæð 500 evrur.

Í gögnum málsins er að finna afrit af samningi aðila um leigu á bifreiðinni. Af honum má ráða að sóknaraðili keypti aukatryggingu af varnaraðila, svokallaða „Premium“ tryggingu. Samkvæmt upplýsingum á vefsíðu varnaraðila var innifalið í þeirri tryggingu eftirfarandi: „Road Assistance 24/7, substitutional vehicle, window insurance, tire insurance, coverage for all damages to third party vehicles and property damage og 3 additional drivers.“ Þá er tiltekið að sjálfsábyrgð leigutaka á tjóni sé að hámarki 199 evrur. Í leigusamningi aðila er síðan gerð grein fyrir tjónstilvikum sem eru undanskilin tryggingum varnaraðila og segir m.a. eftirfarandi í i. lið 2. mgr. 11. gr. að tryggingar varnaraðila nái ekki til „all damages below side door line or above the windscreen line, if there is no collision with third parties.“

Meginregla samningaréttar er sú að gerða samninga skuli halda. Í 36. gr. laga nr. 7/1936 um samningsgerð, umboð og ógilda löggerninga (sml.) er að finna undantekningu frá þeirri meginreglu. Samkvæmt 1. mgr. 36. gr. sml. má víkja samningi til hliðar í heild eða að hluta, eða breyta, ef það yrði talið ósanngjarnt eða andstætt góðri viðskiptavenju að bera hann fyrir sig. Við það mat skal samkvæmt 2. mgr. ákvæðisins líta til efnis samnings, stöðu samningsaðila, atvika við samningsgerðina og atvika sem síðar komu til.

Sóknaraðili tók þá ákvörðun að semja við varnaraðila um kaup á „Premium“ aukatryggingu vegna leigu á bifreiðinni. Að sögn sóknaraðila byggði hann þá ákvörðun á upplýsingum við bókun hennar á vefsíðu varnaraðila. Á grundvelli þeirra upplýsinga hafi hann álitnið að allt tjón sem bifreiðin gæti orðið fyrir félli undir trygginguna. Að mati kærunefndarinnar kemur skýrt fram bæði á vefsíðu varnaraðila sem og í skilmálum varnaraðila sem fylgdu leigusamningi aðila, sem sóknaraðili staðfesti með undirritun sinni þann 7. júlí 2024 að hafa kynnt sér, hvaða tjónstilvik væru undanskilin tryggingu, þ.á m. tjón sem verður á bifreið „below side door line or above the windscreen line“. Verður því ekki séð að umþrætt tjón sem lýsir sér sem dæld rétt neðan við þak á annarri hlið bifreiðarinnar hafi verið tryggt með þeirri tryggingu sem sóknaraðili festi kaup á. Með hliðsjón af framangreindu verður ekki séð að samningurinn sem slíkur hafi verið ósanngjarn eða andstæður góðri viðskiptavenju í skilningi 36. gr. sml. Þá liggur ekkert fyrir um að varnaraðili hafi boðið viðskiptavinum sínum kaup á víðtækari tryggingarvernd líkt og sóknaraðili byggir á enda kemur skýrt fram í framlögðum gögnum um aukatryggingar að varnaraðili hafi, á tíma bókunar á leigubifreiðinni, boðið upp á tvenns konar aukatryggingar til leigutaka, svokallaðar „basic“ og „premium“ tryggingar.

Til að krefjast skaðabóta frá sóknaraðila vegna tjóns ber varnaraðila samkvæmt almennum reglum skaðabótaréttarins að sýna fram á fjárhagslegt tjón

sitt og raunverulegt umfang þess, vegna þeirra skemmda sem urðu á bifreiðinni. Varnaraðili verður einnig að sýna fram á að sóknaraðili beri ábyrgð á því með skaðabótaskyldri háttsemi.

Fjallað er um uppgjör vegna tjóns í 13. gr. samningsins. Í 4. mgr. ákvæðisins segir: „*Vehicle damage and equipment/extras damage costs will be charged according to the Rental Firm price table*“. Í 5. mgr. kemur fram að: „*In case of an accident where the Hirer does not consider himself/herself responsible, the Rental Firm will hold the full amount of the security deposit until the insurance company states the responsibility*“. Í 6. mgr. segir: „*If the damage repair costs cannot be determined immediately, the Rental Firm will hold the full amount of security deposit*“. Þá kemur m.a. fram í 7. mgr. ákvæðisins að: „*The Rental Firm is entitled to verify any of the damages to the vehicle for 30 days after the last day of the rental agreement*.“

Í málinu liggur fyrir að varnaraðili tilkynnti sóknaraðila þann 25. júlí 2024 um að tjón hefði orðið á bifreiðinni á leigutíma sóknaraðila, eða 11 dögum eftir að honum lauk, og krafðist þess að sóknaraðili myndi greiða viðgerðarkostnað að fjárhæð 4.775,7 evrur. Neitaði sóknaraðili að greiða þann viðgerðarkostnað og óskaði eftir að varnaraðili myndi sýna fram á með skriflegum gögnum hver kostnaður við viðgerð á bifreiðinni væri. Með tölvupósti, dags. 11. mars 2025, sendi varnaraðili sóknaraðila tjónamat, merkt honum sjálfum og ódagsett. Í umræddu tjónamati kemur fram að kostnaður við viðgerð sé að fjárhæð 4.775,7 evrur. Þá er þar að finna eftirfarandi lýsingu á tjóninu: „*Exterior – Car body – Body Plate – Passengerside – Top panel above window line – Side corner (F3) – Dent – Large (20-50cm)*“ ásamt ljósmyndum af umþrættum skemmdum á bifreiðinni.

Við úrlausn þessa máls verður að hafa í huga að varnaraðili hefur ekki látið málið til sín taka hjá kæruneftndinni og því ekki komið á framfæri sjónarmiðum sínum eða gögnum. Með hliðsjón af því verður stuðst við sjónarmið sóknaraðila og framlögð gögn. Kæruneftndin telur að ekkert liggi fyrir í málinu sem renni stoðum undir að sóknaraðili hafi ekið ógætilega, sýnt af sér gáleysi eða að öðru leyti ekið eða nýtt bifreiðina í ósamræmi við skilmála varnaraðila. Þá geta þær ljósmyndir sem sýna dæld við þak húsbifreiðar, sem varnaraðili lét fylgja með tjónamati sínu, ekki fært sönnur á tjóni hans enda er óljóst hvort umræddar ljósmyndir séu í raun af þeirri bifreið sem sóknaraðili leigði af varnaraðila. Þá liggur ekkert fyrir nefndinni sem staðreynir að varnaraðili hafi í raun greitt viðgerðarkostnaðinn sem tilgreindur er í tjónamati hans vegna viðgerðar á bifreiðinni, hvað þá aðra fjárhæð. Loks er óvíst hvort viðgerð hafi í raun farið fram á bifreiðinni eða hvort varnaraðili hafi fengið tjón sitt bætt frá váttryggingarfélagi sínu í heild eða að hluta. Fyrrgreint tjónamat, sem stafar frá varnaraðila sjálfum, dugar að mati kæruneftndarinnar ekki eitt og sér til þess að sýna fram á fjárhagslegt tjón varnaraðila, eða að því hafi verið valdið með skaðabótaskyldri háttsemi sóknaraðila.

Er það mat kæruneftndarinnar að varnaraðili hafi hvorki sýnt fram á að sóknaraðili beri ábyrgð á því tjóni sem varð á leigubifreiðinni né hvert raunverulegt fjárhagslegt tjón varnaraðila sé vegna viðgerðar á henni. Verður því ekki séð á hvaða grundvelli varnaraðili krafðist greiðslu að fjárhæð 4.775,7 evrur. Með hliðsjón af framangreindu verður fallist á að varnaraðila beri að endurgreiða sóknaraðila greitt tryggingargjald að fjárhæð 500 evrur.

Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, 500 evrur.

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

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson