

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 5. júlí 2022 í máli nr. 104/2021

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 28. september 2021 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðilar, vegna ágreinings um þjónustu Y, hér eftir vísað til sem varnaraðila, í tengslum við leigu sóknaraðila á bifreið.

Sóknaraðili krefst þess að fá endurgreiddar frá varnaraðila 746.264 kr. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 1. október 2021, 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. Andsvör varnaraðila bárust til nefndarinnar þann 28. mars 2022. Sóknaraðili gerði athugasemdir við andsvör varnaraðila þann 11. maí 2022.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar og andsvara, myndir af bifreiðinni, skýrsla um ástand bifreiðar við útleigu og við skil, bókun, eyðublað/reikningur við skil bifreiðar, staðfesting á greiðslu sóknaraðila til varnaraðila, og kostnaðarmat eða svokallað CABAS mat frá fyrirtækinu [...] vegna tjónsins, dags. 22. september 2021. Gögn málsins sýnir að í leiguferlinu var komið fram gagnvart sóknaraðila undir nafni Y og undir nafni [...] Varnaraðili hefur lagt fram skjöl sem sóknaraðili hefur undirritað og og önnur skjöl vegna málsins undir báðum fyrirtækjaheitunum. Verður því að telja að kröfunni sé réttilega beint að varnaraðila.

Þann 7. janúar 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 leigði bifreið af varnaraðila frá 19. – 24. september 2021. Sóknaraðili hafi bókað Toyota Yaris, árgerð 2016, en þegar hann hafi sótt bifreiðina hafi hann fengið Fiat Panda í lélegu ástandi sem hafi verið ekinn 200.000 km. Sóknaraðili hafi greitt 43.818 kr. fyrir leigu á bifreiðinni. Þá segir að á þriðjudeginum 21. september 2021 hafi sóknaraðili lent í vandræðum með bifreiðina. Vindkviða hafi feykt upp vinstri framhurð bifreiðarinnar þannig að ómögulegt hafi verið að loka henni.

Sóknaraðili vísar til þess að ekki hafi verið fjallað sérstaklega um tilvik sem þessi í skilmálum varnaraðila. Þá vísar sóknaraðili til ljósmyndar af bágu ástandi hurðarinnar þegar bifreiðin var sótt af hans hálfu. Þar sem bifreiðar hjá varnaraðila hafi allar verið bókaðir hafi varnaraðili skipt um hurð á bifreiðinni og sett notaða hurð í staðinn, gert við aðrar skemmdir í kringum hurðina og síðan látið sóknaraðila hafa sömu bifreiðina aftur. Sóknaraðili hafi þurft að greiða 702.446 kr. (383.842 kr. í

tryggingu og síðar 318.604 kr.) vegna tjóns á bifreiðinni Fiat Panda sem sé ekinn var 200.000 km. Sóknaraðila kveður þessa fjárhæð vera um helming af virði bifreiðarinnar. Í málinu liggja fyrir þrjár kvittanir fyrir millifærslum frá sóknaraðila til „[...]“. Allar dagsettar 27. september 2021. Kvittanirnar sýna millifærslur að fjárhæð 2.816,99 evra, 2.107,83 evra og 87,75 evra.

Sóknaraðila kveðst hafa leitað sér aðstoðar hjá spænska sendiráðinu sem hafi leiðbeint honum að fara til tveggja mismunandi bifvélavirkja í Hamraborg. Bifvélavirkjarnir hafi sagt að það fari gegn lögum að lélegt ástand hafi ekki verið tilgreint í skýrslunni um ástand bifreiðar við afhendingu. Þá hafi bifvélavirkjarnir talið ljóst við að skoða ástand bifreiðarinnar eftir að gert hafði verið við hana, og í ljósi skýringa sóknaraðila, að þessi hluti bifreiðarinnar hafi þegar verið skemmdur og að varnaraðili hafi sennilega áður gert þetta við fyrri viðskiptavini.

Sóknaraðili tekur enn fremur sérstaklega fram að hann hafi leitað aðstoðar í neyðarsíma varnaraðila en hann hafi enga aðstoð veitt. Sóknaraðili og ferðafélagar hans hafi þurft að ganga frá hurðinni eins og þau hafi getað. Keyra svo frá Vík til Keflavíkur sem hafi sett þau og aðra bílstjóra í hættu.

Sóknaraðili vísar til þess í kvörtun að ef leitað sé eftir varnaraðila á „google“ þá sjáist að þessi viðskiptahættir eru mjög algengir hjá honum.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili hafnar því að honum beri að greiða allan kostnaðinn, 746.264 kr. Fjárhæðin samstandi af 318.604 kr. til viðbótar við innborgun, 383.842 kr. í innborgun þrátt fyrir að hann hafi skilað bifreiðinni í sama ástandi og hann hafði fengið hana. Þá sé varnaraðili að reyna að svindla á þeim með viðgerðarverðinu. Þá hafi hafi sóknaraðili greitt 43.818 kr. fyrir þjónustu varnaraðila sem hafi verið verulega slæm og hann beittur svikum. Sóknaraðili telur sig ekki þurfa að greiða fyrir slíka þjónustu.

3.2. Sjónarmið varnaraðila

Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðili hafi tjónað bílaleigubíl sem hann hafi haft á leigu hjá varnaraðila. Varnaraðili vísar til CABAS tjónamats sem framkvæmt sé af sjálfstæðu verkstæði, til að verðmeta tjónið á bifreiðinni. Sóknaraðili geti óskað eftir nýju mati frá viðurkenndum CABAS verkstæðum.

Varnaraðili tiltekur að tjónið hafi verið gert upp við sóknaraðila og hann skrifað undir ábyrgð sína á tjóninu. Varnaraðili vísar til undirritunar sóknaraðila vegna tjónsins, „closed rental agreement“ sem undirritað sé við skil bifreiðarinnar og mynda af tjóni bifreiðarinnar.

Varnaraðili telur loks að ekki sé nógu skýrt hver krafa sóknaraðila sé.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Sóknaraðili ítrekar að bifreiðin hafi verið í slæmu ástandi fyrir afhendingu, eins og myndir sýni. Ástandið hafi ekki verið tilgreint í skýrslu um ástand bifreiðar við afhendingu eins skylt sé samkvæmt lögum.

Þá vísar sóknaraðili til þess að ekkert komi fram í skilmálum samnings aðila um að hann beri ábyrgð á tjóni vegna vindkviða. Varðandi CABAS tjónamatið vísar sóknaraðili til þess að hann hafi skrifað undir en hafnað matinu. Þá hafi tjónamatið verið allt annað en síðasta matið sem hann hafi fengið.

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.

Sóknaraðili tók á leigu ferðabifreið í eigu varnaraðila, af gerðinni Toyota Yaris, árgerð 2016, hann fékk hins vegar Fiat Panda. Sóknaraðili leigði bifreiðina frá 19. september – 24. september 2021 og greiddi 43.818 kr. fyrir þjónustuna. Þegar sóknaraðili tók við bifreiðinni var framhurð skemmd sem og aðliggjandi partur líkt og hurðin hafi fokið upp. Þrátt fyrir það kom ekki fram í ástandslýsingu bifreiðarinnar fyrir afhendingu að skemmd væri á umræddum stað á bifreiðinni.

Þann 21. september 2021 lenti sóknaraðili í því að vindkviða feykti upp vinstri framhurð bifreiðarinnar. Varnaraðili afhenti sóknaraðila tjónamat, dagsett degi síðar þann 22. september árið 2021, þar sem viðgerðarkostnaður var sagður að fjárhæð 4.624 evrur. Varnaraðili krafðist fullrar greiðslu af hálfu sóknaraðila vegna tjónsins og skuldfærði framangreinda fjárhæð af kreditkorti sóknaraðila.

Sóknaraðili telur sig ekki bera ábyrgð á tjóninu og að umkrafinn og metinn viðgerðarkostnaður vegna tjónsins hafi verið hærri en eðlilegt geti talist með hliðsjón af umfangi tjónsins. Þá telur sóknaraðili varnaraðila hafa beitt sig svikum og því beri honum ekki að greiða fyrir þjónustuna. Krefst sóknaraðili þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða sér að öllu leyti. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

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 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.

Í gögnum málsins er að finna afrit af samningi sóknaraðila og varnaraðila vegna leigu á ferðabifreiðinni. Þar kemur fram að sóknaraðili beri takmarkaða ábyrgð á tjóni sem hann kann að valda á bifreiðinni samkvæmt svokallaðri CDW tryggingu. Í þeirri tryggingu felst samkvæmt samningnum: „CDW reduces the renter's financial responsibility to a part, in case of damage to the vehicle, unless the damage is the result of theft, burglary or instances listed in articles 6.5.1 – 6.5.15 in this policy. The financial responsibility is limited to the deductible amount. The maximum deductible amount for CDW is 360.000 ISK for standard vehicles and 500.000 ISK for passenger vans, campervans and motorhomes (Class codes: *VMR, *VAR, *HMR, *HAR, *RMR and *RAR).“. Umsamin hámarksgreiðsla sóknaraðila vegna tjóns var því að fjárhæð 360.000 kr. Í fyrirliggjandi samningi sóknaraðila og

varnaraðila er ekki að finna nánari upplýsingar um uppgjör vegna tjóns eða hvernig fjárhæð rauntjóns skuli metin.

Þegar sóknaraðili skilaði bifreiðinni og ljóst var að tjón hafði orðið á henni var fyllt út eyðublað/reikningur vegna tjónsins sem er dagsett þann 22. september 2021. Þar kemur fram að skemmd hafi orðið á vinstri framhurð bifreiðarinnar. Svo segir að leigutaki sé ábyrgur fyrir raunkostnaði viðgerðanna. Heildarfjárhæðin sé 4.804 evrur.

Í reikningi varnaraðila, dags. 22. september 2021, var viðgerðarkostnaður metinn að fjárhæð 4.624 evrur og 180 evrur fyrir „Administration fee“. Á þeim reikningi er ekki að finna frekari útlitun á viðgerðinni.

Samkvæmt framlögðu CABAS mati fyrirtækisins Ný-sprautun ehf. var komist að þeirri niðurstöðu að áætlaður viðgerðarkostnaður næmi 702.446 kr. Í athugasemdum vegna CABAS kostnaðarmatsins sagði um viðgerðina að viðgerð væri ekki lokið og að enn væri óljóst hver myndi gera við bílinn og hvort gert yrði við hann. Þá var tiltekið að þessi tegund af bifreið væri ekki til í kerfinu og því hafi verið notast við svipaða tegund. Í CABAS matinu var kostnaður viðgerðarinnar sagður eftirfarandi án virðisaukaskatts:

„Body repair work“	122.482 kr.
„Body - Sheet metal repair“	36.572 kr.
„Other Work“	1.725 kr.
„Parts“	174.022 kr.
„Other Material“	31.920 kr.
„Incidental Material“	19.294 kr.
„Paint work“	112.598 kr.
„Paint Material“	55.993 kr.
„Rust protection (material incl.)“	3.432 kr.
„Administrative cost“	8.450 kr.

Samkvæmt framangreindum reikningi/eyðublaði varnaraðila vegna tjónsins, dags. 22. september 2021, hafði varnaraðili þegar metið fyrirhugaðan viðgerðarkostnað vegna tjónsins aðeins einum degi eftir að tjónið átti sér stað. Ekki liggur fyrir hver stóð að baki kostnaðarmati á viðgerðarkostnaðinum þennan dag eða hvaða forsendur lágu þar að baki. Framlögð skjöl eru aðeins merkt varnaraðila. Samkvæmt CABAS tjónamatinu var bifreiðin afhent til skoðunar hjá fyrirtækinu Ný-sprautun ehf. þann 11. nóvember árið 2021, eða um 18 dögum eftir að framangreindur reikningur varnaraðila var lagður fram vegna áætlaðs viðgerðarkostnaðar.

Til þess að krefjast skaðabóta frá sóknaraðila vegna tjónsins ber varnaraðila samkvæmt almennum reglum skaðabótaréttarins að sýna fram á fjárhagslegt tjón sitt, umfang tjónsins og að sóknaraðili beri ábyrgð á tjóninu, vegna þeirra skemmda sem urðu á bifreiðinni. Af gögnum málsins verður ráðið að bifreiðin hafi orðið fyrir tjóni og að tjónið megi rekja til athafna sóknaraðila. Tjónið fólst í því að framhurð bifreiðarinnar f auk upp. Stendur þá eftir hvort ráða megi með vissu af gögnum málsins hvert var raunverulegt fjárhagslegt tjón varnaraðila vegna skemmda á bifreiðinni. Framangreindu CABAS tjónamati var aflað einhliða af hálfu varnaraðila og er sett fram með óljósum hætti svo erfitt er að átta sig á því hvernig raunverulegt tjón er fundið út með hlutlausum hætti. Ekki er sýnt fram á að nauðsynlegt sé að framkvæma alla þætti kostnaðarmatsins vegna tjóns sem beinlínis og einvörðungu megi rekja til óhapps sóknaraðila. Af fyrirliggjandi kostnaðarmati verður þar af

leiðandi ekki að fullu ráðið hvernig raunverulegt tjón varnaraðila, sem rakið verður til sóknaraðila, er fundið út. Framlagning á slíku tjónamati dugar aukinheldur ekki ein og sér til þess að sýna fram á að hvaða marki sóknaraðili hafi valdið varnaraðila fjárhagslegu tjóni með skaðabótaskyldri háttsemi. Verður einnig að liggja fyrir að tilgreind viðgerð hafi í raun farið fram líkt og varnaraðili byggir á og að varnaraðili hafi greitt fyrir hana. Samkvæmt CABAS matinu var viðgerð á bifreiðinni ekki lokið og óljóst hvort gert yrði við bifreiðina. Ekki liggur fyrir hvort varnaraðili hafi fengið tjón sitt bætt frá váttryggingarfélagi 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 staðreynir að viðgerð hafi í raun farið fram á bifreiðinni. Þá liggur ekkert fyrir sem sýnir fram á að varnaraðili hafi greitt þann viðgerðarkostnað sem tilgreindur er í kostnaðarmati fyrirtækisins Ný-sprautun ehf. vegna viðgerðar á bifreiðinni eða hvaða fjárhæð, ef önnur en greint er frá í kostnaðarmatinu, hafi verið greidd af varnaraðila. Verður því ekki séð á hvaða grundvelli varnaraðili krafðist greiðslu að fjárhæð 4.804 evrur frá sóknaraðila. Samningur sóknaraðila og varnaraðila, þar sem greint er frá almennri hámarksgreiðsluskyldu sóknaraðila vegna tjóns sem kann að verða á bifreiðinni af völdum sóknaraðila, hefur ekki áhrif á þá grundvallarskyldu varnaraðila að sýna fram á umfang þess fjárhagslega tjóns sem hann varð fyrir til þess að krefjast skaðabóta af þeim sökum.

Þar að auki virðist varnaraðili hafa krafist bóta sem voru umfram umsamið hámark að fjárhæð 360.000 kr. enda virðist tjónsatburðurinn ekki falla undir undanþágur skilmála 6.5.1-6.5.15 í samningi aðila. Með hliðsjón af gögnum málsins verður að fallast á kröfu sóknaraðila um að varnaraðili endurgreiði sóknaraðila 4.804 evrur. Ekki verður tekin afstaða til þeirrar fjárhæðar sem sóknaraðila ber að greiða varnaraðila vegna tjónsins enda hvílir sönnunarbyrði þess efnis á varnaraðila.

Ekki verður fallist á kröfur sóknaraðila um afslátt að öðru leyti enda hafði hann bifreið til leigu hjá varnaraðila umsaminn tíma.

V

Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, 4.804 evrur.

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 kr. 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 kr., sbr. 3. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson