

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 30. apríl 2025 í máli nr. 143/2024

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 22. október 2024 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings í viðskiptum við fyrirtækið Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði sér dráttarkostnað að fjárhæð 95.300 krónur. Þá krefst sóknaraðili að varnaraðili endurgreiði sér 30% leigugjalds.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 22. október 2024, 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. Staðfesti varnaraðili móttöku kvörtunar þann 23. október 2023. Andsvör bárust ekki frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru kvörtun, leigusamningur aðila ásamt skilmálum varnaraðila, reikningur vegna leigunnar, dags. 17. október 2024, reikningur vegna dráttarkostnaðar, dags. 11. október 2024, ljósmyndir sóknaraðila af bifreiðinni og dekki hennar, afrit af skriflegum samskiptum milli aðila og ýmis skjáskot af samfélagsmiðlum varnaraðila.

Með bréfi, dags. 29 apríl 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 bifreið af gerðinni [...], af varnaraðila dagana 6. til 17. október 2024 og greiddi alls 120.865 krónur fyrir. Innifalið í leiguverðinu voru jafnframt tryggingar, auka bílstjóri og ferð í gegnum [...]. Á meðan leigutímanum stóð, eða þann 11. október 2024, lenti sóknaraðili í hálfu og festi bifreiðina í snjóskafli utanvegar á ferðalagi sínu um [...], á þjóðvegi nærri [...], og óskaði eftir vegaaðstoð þriðja aðila. Greiddi sóknaraðili 95.300 krónur í dráttarkostnað til viðkomandi. Í kjölfarið krafðist sóknaraðili endurgreiðslu dráttarkostnaðar úr hendi varnaraðila þar sem hann taldi að bifreiðin hefði verið vanbúin til aksturs á umræddum árstíma þar sem hún hafi verið á sumardekkjum. Við skil á bifreiðinni í lok leigutímans endurgreiddi varnaraðili sóknaraðila 13.200 krónur sem sóknaraðili hafði áður greitt fyrir auka bílstjóra á leigutímanum en hafnaði endurgreiðslu dráttarkostnaðar.

Sóknaraðili vísar til þess að á leigutímanum hafi hann lent í hálfu og snjóþekju á [...]. Að sögn sóknaraðila séu slíkar veðuraðstæður dæmigerðar fyrir haustmánuði á Íslandi en þrátt fyrir það hafi varnaraðili leigt sóknaraðila bifreið á

sumardekkjum. Hafi sóknaraðila því reynst erfitt að stjórna bifreiðinni í þessum aðstæðum og lent utanveggar sökum þess. Að sögn sóknaraðila hafi bílstjóri dráttarbifreiðar sem kölluð hafi verið til aðstoðar staðfest að óhappið hafi mátt rekja til ófullnægjandi dekkjabúnaðar á bifreiðinni. Sóknaraðili kveðst alvanur að aka bifreið í vetrarfærð og telur að ef bifreiðin hefði verið búin vetrardekkjum hefði atvikið líklega ekki átt sér stað. Álitur sóknaraðili að aðbúnaður bifreiðarinnar hafi verið með þeim hætti að óöruggt hafi verið að aka bifreiðinni og hafi varnaraðili auðveldlega getað komið í veg fyrir það með því að setja vetrardekk undir hana. Bendir sóknaraðili í þessu sambandi á framlagðar auglýsingar varnaraðila vegna bifreiða sinna sem gefa til kynna að allar fjórhjóladrifnar bifreiðar hans ráði við íslenskt veðurfar á haust- og vetrarmánuðum. Hafi sóknaraðili því mátt treysta því að hin leigða bifreið væri þannig búin að unnt væri að aka henni við þessar aðstæðum.

Sóknaraðili kveðst hafa upplýst varnaraðila strax um atvikið en varnaraðili ekki boðið fram neina aðstoð vegna þess. Að sögn sóknaraðila hafi varnaraðili aðeins hvatt sóknaraðila að aka varlega og fullyrt að hann gæti sjálfum sér um kennt að hafa lent í þessum aðstæðum. Telur sóknaraðili framangreind viðbrögð varnaraðila ófagleg, einkum í ljósi þess að hin leigða bifreið hafi verið vanbúin til ferðalaga út á land. Kveðst sóknaraðili hafa óskað eftir að fá aðra bifreið afhenta eða að skipt yrði um dekk á leigðu bifreiðinni og hafi varnaraðili fallist á að skipta um dekk á bifreiðinni ef sóknaraðili æki henni aftur til Reykjavíkur. Hafi sóknaraðili talið það óviðunandi málamiðlun enda hefði hann þurft að aka bifreiðinni þangað um langa vegalengd við sömu hættulegu aðstæðurnar.

Sóknaraðili byggir á því að varnaraðili hafi brotið gegn ýmsum ákvæðum skilmála sinna í viðskiptum aðila. Hafi varnaraðili til að mynda brugðist skyldu sinni samkvæmt 18. gr. skilmálanna að leigja sóknaraðila örugga bifreið með viðeigandi dekkjabúnaði. Þá hafi varnaraðili ekki upplýst sóknaraðila um hugsanlegar hættur á vegum landsins samkvæmt 21. gr. þeirra, þar á meðal hættur þess að aka um á malarvegum, í hálfu eða í öðrum erfiðum aðstæðum. Þá hafi varnaraðili ekki upplýst sóknaraðila um að bifreiðin væri á sumardekkjum og að hann yrði því að aka gætilega. Þá ber sóknaraðili því við að varnaraðili hafi brugðist skyldum sínum samkvæmt 19. gr. skilmálanna þar sem hann útvegaði ekki sóknaraðila aðra bifreið í kjölfar atviksins. Byggir sóknaraðili á því að bifreiðin hafi í raun verið ónothæf við þessar aðstæður en varnaraðili ekki boðið upp á neina sanngjarna lausn í þeim efnum. Að teknu tilliti til alls framangreinds telur sóknaraðili að varnaraðili skuli bera ábyrgð á þeim kostnaði sem hlaut af drætti bifreiðarinnar.

Sóknaraðili krefst fullrar endurgreiðslu dráttarkostnaðar bifreiðarinnar úr hendi varnaraðila eða 95.300 krónur. Þá krefst sóknaraðili 30% afsláttar af heildarleiguverði bifreiðarinnar vegna þeirra óþæginda sem af þjónustu varnaraðila hafi hlotist. Bendir sóknaraðili á í þessu samhengi að það hafi valdið honum miklum áhyggjum að vita af því að bifreiðin væri vanbúin í þeim veðuraðstæðum sem uppi hafi verið og þannig truflað ferðalag hans verulega. Hafi varnaraðili fallist á endurgreiðslu sem numið hafi greiddu gjaldi fyrir auka bílstjóra, eða alls 13.200 krónur. Telur sóknaraðili því sanngjarnt að varnaraðili greiði honum enn frekar 23.060 krónur í bætur.

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. Gæta skuli þess að skráningarskyld ökutæki til útleigu, hvort sem er skoðunarskyld ökutæki eða ekki, séu ætíð í góðu ásigkomulagi, hljóti gott viðhald og eftirlit og fullnægi kröfum sem gerðar eru um þau í lögum eða reglugerðum. Einnig skuli gæta að því að ökutæki séu í ásigkomulagi sem tekur mið af árstíma og færð.

Í 16. gr. reglugerðar nr. 822/2004 um gerð og búnað ökutækja er fjallað um hjól og búnað hjóla. Í 6. lið ákvæðis 16.02 kemur fram að kveðjur og neglda hjólbarða megji ekki nota á tímabilinu frá og með 15. apríl til og með 31. október nema þess sé þörf vegna akstursaðstæðna.

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.

Sóknaraðili leigði og nýtti bifreið varnaraðila af gerðinni [...] frá 6. til 17. október 2024 eða í 11 daga. Sóknaraðili greiddi varnaraðila 120.865 krónur með tveimur greiðslum, þann 2. maí 2024 og 2. október 2024. Auk leigu á bifreiðinni festi sóknaraðili kaup á tilteknum tryggingum og greiddi síðan fyrir auka bílstjóra og ferð í gegnum [...]. Af framlagðri ljósmynd sóknaraðila af einu dekkja bifreiðarinnar verður ráðið að hjólbarðinn var ekki negldur. Á ferðalagi sóknaraðila um [...] þann 11. október 2024 lenti hann í erfiðleikum með að stjórna bifreiðinni í snjóþekju með þeim afleiðingum að hún lenti utan vegar. Óskaði sóknaraðili því eftir aðstoð þriðja aðila við að draga bifreiðina upp á veginn á ný. Greiddi sóknaraðili 95.300 krónur í dráttarkostnað til viðkomandi. Við skil á bifreiðinni í lok leigutímans endurgreiddi varnaraðili sóknaraðila 13.200 krónur sem sóknaraðili hafði áður greitt fyrir auka bílstjóra á leigutímanum. Sóknaraðili telur að atvikið hafi verið á ábyrgð varnaraðila sökum vanbúnaðar bifreiðarinnar og krefst endurgreiðslu dráttarkostnaðar sem og 30% endurgreiðslu leigugjalds.

Af framlögðum gögnum verður ráðið að sóknaraðili sendi varnaraðila tölvupóst þann 9. október 2024, við komu sína til [...], þar sem hann viðraði áhyggjur sínar af ástandi dekkja bifreiðarinnar og upplýsti varnaraðila um að grip þeirra væri ekki nægjanlega gott miðað við veðuraðstæður. Þá óskaði sóknaraðili eftir upplýsingum um gerð dekkjanna. Að sögn sóknaraðila bárust engin viðbrögð frá varnaraðila vegna þessa tölvupóstar. Þá ber sóknaraðili því við að hafa haft samband við varnaraðila símléiðis í kjölfar þess að leigubifreiðin lenti utan vegar þann 11. október 2024 og þá fengið þær upplýsingar frá varnaraðila að hann teldi sig ekki bera ábyrgð á dráttarkostnaði sem sóknaraðili greiddi til þriðja aðila og að varnaraðili hefði ekki heimild til að setja vetrardekk undir bifreiðar sínar fyrr en 1. nóvember hvert ár. Hafi varnaraðili þó fallist á að útvega sóknaraðila aðra bifreið, að því gefnu að sóknaraðili myndi aka hinni leigðu bifreið til [...]. Sendi sóknaraðili varnaraðila tvo tölvupósta, dags. 11. og 12. október 2024, þar sem hann lýsti yfir óánægju sinni með dekkjabúnað leigubifreiðarinnar sem og að krefjast endurgreiðslu dráttarkostnaðar. Í tölvupósti varnaraðila til sóknaraðila þann 14. október 2024 kemur eftirfarandi fram: *„... I wanted to remind you that in Iceland, studded winter tires are not allowed*

from April 13th to October 31st...The government recently stated that they will not hand out fines for cars that are on studded winter tires from now on. While we understand that weather conditions can be unpredictable, it's important to remember that driving on snowy roads can sometimes lead to unexpected situations, like needing a tow if you decide to drive on that road. It is stated in our terms and conditions, which you signed, that towing and roadside assistance aren't covered by insurance. You can come to our office and we can change the tires on your car."

Sóknaraðili telur að varnaraðili beri ábyrgð á því að hafa leigt sér vanbúna bifreið og eigi því bera dráttarkostnað að fjárhæð 95.300 krónur. Hefur sóknaraðili lagt fram staðfestingu á greiðslu vegna þeirrar þjónustu. Í skilmálum varnaraðila er hvergi að finna ákvæði sem kveður á um hvor aðila að leigusamningi sé ábyrgur fyrir kostnaði sem hlýst af því að draga þurfi bifreið í þessum aðstæðum. Á þeim hluta vefsíðu varnaraðila sem varðar tryggingamál er eftirfarandi spurningum svarað; „Is Assistance included in the rental? Do I need to pay anything for it? In case you have any problems during your journey, we offer breakdown services by calling our phone number or contacting us at [...]. We provide Roadside Assistance and cover the cost if it is due to a fault in the rental vehicle. If it is not due to a fault in the rental vehicle, [...] does not cover the cost of roadside assistance but we will assist you in getting the help you need during office hours.“

Að mati kærunefndarinnar liggur ekkert fyrir um að sóknaraðili hafi ekið bifreiðinni ógætilega, sýnt af sér gáleysi eða að öðru leyti ekið eða nýtt bifreiðina í ósamræmi við skilmála varnaraðila. Við leigu varnaraðila á bifreiðinni á þessum árstíma mátti honum vera ljóst að vetrarfærð gæti orðið í október, einkum [...]. Ákvæði reglugerðar nr. 822/2004, sem fjalla um það tímabil sem heimilt er að vera á negldum hjólbörðum, er til viðmiðunar og samkvæmt henni er leyfilegt að aka bifreið á slíkum dekkjum ef aksturaðstæður krefjast þess. Við bókun sóknaraðila á bifreiðinni greiddi sóknaraðili meðal annars fyrirfram fyrir miða í gegnum [...]. Mátti varnaraðili því vita að sóknaraðili hygðist ferðast um [...] á leigutímabilinu. Var því rík ástæða fyrir varnaraðila að huga vel að ásigkomulagi bifreiðarinnar til aksturs á þeim slóðum og á þessum árstíma. Þá verður að líta til þess að sóknaraðili kvartaði undan ástandi dekkja bifreiðarinnar með tölvupósti til varnaraðila tveimur dögum fyrir atvikið en ekki verður ráðið af framlögðum gögnum að varnaraðili hafi brugðist við þeim tölvupósti með neinum hætti. Í ljósi framangreinds er fallist á það með sóknaraðila að varnaraðili hafi ekki fullnægt þeim skyldum sem á honum hvíldu samkvæmt 6. mgr. 6. gr. laga nr. 65/2015. Er því um að ræða galla á þjónustu varnaraðila. Verður því fallist á kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu dráttarkostnaðar að fjárhæð 95.300 krónur.

Sóknaraðili gerir einnig kröfu um að varnaraðila verði gert að endurgreiða sér 30% af greiddu leigugjaldi. Hefur varnaraðili endurgreitt sóknaraðila 13.200 krónur. Nemur sú fjárhæð um 11% af heildargjaldi fyrir bifreiðina. Í málinu liggur ekki annað fyrir en að sóknaraðili hafði full afnot af leigubifreiðinni allt leigutímabilið. Í ljósi þess telur kærunefndin að sóknaraðila verði ekki ákveðinn frekari afsláttur af leigugjaldinu. Er þessari kröfu sóknaraðila því hafnað.

VI
Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, 95.300 krónur.

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 15.000 krónur með vísan til 4. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson