

## Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 23. apríl 2021 í máli nr. 132/2020

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 12. nóvember 2020 barst kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings í viðskiptum við Y, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða sér alls 90.125 krónur í kjölfar afbókunar á fyrirhugaðri leigu á bifreið. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

### II

#### Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með bréfi, dags. 16. nóvember 2020, 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. Andsvör varnaraðila bárust til nefndarinnar þann 16. nóvember 2020. Athugasemdir sóknaraðila við andsvör varnaraðila bárust 16. nóvember 2020. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir eða upplýsingar frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara varnaraðila og athugasemda sóknaraðila, bókunarstaðfesting vegna leigu á bifreiðinni ásamt samningsskilmálum og afrit af skriflegum samskiptum milli sóknaraðila og varnaraðila.

Með bréfi, dags. 10. desember 2020, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kæruneftndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili óskaði þann 26. júlí árið 2020 eftir leigu á ferðabifreið af varnaraðila á tímabilinu frá 10. ágúst 2020 til 17. ágúst 2020. Greiddi sóknaraðili alls 90.125 krónur fyrir leiguna við bókunina. Sóknaraðili tilkynnti varnaraðila þann 8. ágúst 2020 að hann gæti ekki nýtt sér umsamda þjónustu og krafðist endurgreiðslu. Endurgreiðsla hefur ekki borist frá varnaraðila. Sóknaraðili telur að varnaraðila beri að endurgreiða leigugjaldið í samræmi við skilmála varnaraðila. Varnaraðili bendir á að samkvæmt gildandi skilmálum beri varnaraðila ekki að endurgreiða leigugjaldið til sóknaraðila.

#### 3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili bendir á að samkvæmt gildandi skilmálum varnaraðila sé 80% leigugjaldsins endurgreitt ef þjónusta er afþöntuð þegar meira en 24 klukkustundir eru þar til leigutíminn á að hefjast. Að auki komi þar fram að varnaraðili taki 20% þjónustugjald þannig endurgreiðslan muni nema 60% heildargreiðslunnar. Að sögn sóknaraðila mæltu gildandi skilmálar varnaraðila, við afþöntun þann 8. ágúst 2020, fyrir um 90% endurgreiðslu við þær aðstæður.

Sóknaraðili kveðst ekki hafa fengið svar frá varnaraðila við kröfu sinni um endurgreiðslu fyrr en sóknaraðili hafði samband við varnaraðila símleiðis þann 13. ágúst 2020. Þá hafi sóknaraðila verið sagt að mikið álag sé á varnaraðila vegna afbókana og þess vegna hafi endurgreiðsla ekki borist. Endurgreiðslan muni þó berast fljótlega. Þrátt fyrir ítrekanir kveðst sóknaraðili ekki hafa heyrt meira frá varnaraðila og segir endurgreiðslu ekki enn hafa borist.

### 3.2. Sjónarmið varnaraðila

Varnaraðili bendir á samkvæmt skilmálum sínum verði gjaldið ekki endurgreitt þar sem afpöntunin stafi af afleiðingum COVID-19 faraldursins. Í skilmálunum segi að afpantanir vegna aðstæðna sem ógna heilsu almennings og útbreiðsla sjúkdóma verði ekki endurgreiddar.

### 3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Sóknaraðili bendir í athugasemdum sínum á að skilmálarnir hafi ekki mælt fyrir um undanþágu frá endurgreiðslu vegna faraldurs þegar sóknaraðili greiddi leigugjaldið til varnaraðila. Þar af leiðandi telur sóknaraðili að nýju skilmálar varnaraðila hafi ekki þýðingu.

## IV

### Niðurstaða

Kærufnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerðar nr. 1177/2019 um kærufnd vöru- og þjónustukaupa sem hvoru tveggja tóku gildi þann 1. janúar 2020.

Sóknaraðili gerði samning við varnaraðila þann 26. júlí árið 2020 um leigu ferðabifreiðar í eigu varnaraðila frá 10. ágúst 2020 til 17. ágúst 2020. Greiddi sóknaraðili alls 90.125 krónur fyrir leiguna við bókunina. Sóknaraðili afpantaði þjónustuna og krafðist endurgreiðslu þann 8. ágúst 2020 þegar tæplega tveir sólarhringar voru að upphafi leigutímans.

Sóknaraðili hefur krafist endurgreiðslu frá varnaraðila í samræmi við skilmála varnaraðila um rétt á endurgreiðslu við afpöntun. Hefur sóknaraðili bent á að samkvæmt skilmálum varnaraðila við sanningsgerð og afpöntun hafi varnaraðila borið að endurgreiða 90% leiguverðsins ef afpantað var meira en 24 klukkustundum þar til leigutíminn átti að hefjast. Í skilmálum varnaraðila sagði áður:

*Cancellation made more than one week before the rental starts is 100% fully refundable.*

*Cancellation made less than one week before the rental starts is 90% refundable.*

*Service charge is 10% of total price.*

*No-show or cancellations made within 24 hours before rental starts are not refundable in any way.*

Síðar breytti varnaraðili skilmálum sínum með eftirfarandi hætti:

*Cancellation made more than one week before the rental starts is 100% fully refundable.*

*Cancellation made less than one week before the rental starts is 80% refundable.*

*Service charge is 20% of total price.*

*No-show or cancellations made within 24 hours before rental starts are not refundable under any circumstances.*

*Threat to public health, means any disease with epidemic potential as defined by the International Health Regulations of the World Health Organization and other infectious diseases or contagious parasitic diseases if they are subject of protection provisions applying to Nationals of the Member States are not refundable under any circumstances.*

Ekki liggur fyrir hvenær varnaraðili breytti skilmálum sínum en þó liggur fyrir að fyrri skilmálarnir voru í gildi í júní árið 2020, tæplega mánuði áður en sóknaraðili gerði samning um leigu bifreiðarinnar við varnaraðila.

Í bókunarstaðfestingu vegna leigunnar er ekki greint frá þeim skilmálum varnaraðila sem gilda um leiguna. Kærunefndin hefur óskað eftir upplýsingum frá varnaraðila ásamt gögnum sem styðja þá fullyrðingu varnaraðila að skilmálunum hafi verið breytt áður en samningur um leigu bifreiðar var gerður við sóknaraðila. Varnaraðili hefur ekki orðið við beiðni nefndarinnar.

Verður ekki annað séð af gögnum málsins en að fyrri skilmálar varnaraðila hafi verið í gildi við samningsgerð sóknaraðila og varnaraðila þann 26. júlí árið 2020 og þar með verið hluti samningsins. Ber varnaraðila samkvæmt því að endurgreiða sóknaraðila 90% leigugjaldsins eða alls 81.113 krónur.

## V

### Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að endurgreiða sóknaraðila, X, 81.113 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

---

Jón Rúnar Pálsson

---

Ívar Halldórsson