

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 23. maí 2024 í máli nr. 105/2023

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 26. september 2023 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 varnaraðila verði gert að endurgreiða honum 250 evrur. Þá krefst sóknaraðili þess að starfsleyfi varnaraðila verði endurskoðað. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

### II

#### Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 18. október 2023, 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. Andsvör varnaraðila bárust 19. október 2023. Athugasemdir sóknaraðila bárust þann sama dag og athugasemdir varnaraðila 21. október 2023.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda beggja aðila, bókunarstaðfesting, dags. 12. mars 2023, leigusamningur, staðfestingar á greiðslum, skjáskot af upplýsingum um hina leigðu bifreið og afrit af skriflegum samskiptum aðila,

Með bréfi, dags. 22. maí 2024, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili leigði húsbifreið af gerðinni Renault Traffic af varnaraðila á tímabilinu 1. til 10. apríl 2023. Leigugjaldið var samkvæmt leigusamningi aðila 810 evrur. Sóknaraðili greiddi 288 evrur við staðfestingu bókunar bifreiðarinnar þann 12. mars 2023 en það sem eftir stóð við upphaf leigutímans. Þann 5. apríl 2023 kvartaði sóknaraðili undan því við varnaraðila að honum reyndist erfitt að koma hitara bifreiðarinnar í gang. Áttu aðilar í nokkrum skriflegum samskiptum vegna þessa í kjölfarið. Ráðlagði varnaraðili sóknaraðila að aftengja aukarafgeyminn í 15 mínútur og tengja hann svo aftur, í því skyni að kanna hvort hitarinn myndi virka í kjölfarið. Benti varnaraðili sóknaraðila jafnframt á það að ef framangreint myndi ekki bera árangur gæti hann leitað til bifvélavirkja á vegum varnaraðila á Höfn í Hornafirði. Kom sóknaraðili hitaranum í gang með framangreindum aðgerðum og hélt för sinni áfram. Degi síðar hafði sóknaraðili aftur samband við varnaraðila vegna sama vandamáls. Brást varnaraðili við kvörtun sóknaraðila og hafði milligöngu um að bifvélavirki á Egilsstöðum tæki á móti sóknaraðila og skoðaði bifreiðina. Sammæltust aðilar um að sóknaraðili myndi hitta viðkomandi kl. 13.00 þann 6. apríl 2023 sem var skírdagur. Sóknaraðili sendi varnaraðila skilaboð kl. 12.08 sama dag og óskaði því eftir því seinka tíma sínum hjá bifvélavirkjanum til kl. 16.00. Upplýsti varnaraðili þá sóknaraðila að þar sem um almennan frídag væri að ræða gæti

bifvélavirkinn aðeins tekið á móti honum á áður umsömdum tíma, öðrum kosti yrði bifreiðin skoðuð eftir páskahegina. Þar sem varnaraðili náði ekki á Egilsstaði í tæka tíð hélt hann því ferð sinni áfram á bifreiðinni uns leigutímanum lauk.

Sjónarmið sóknaraðila lúta að því að varnaraðili hafi vanefnt samning þeirra um leigu á bifreiðinni enda hafi komið upp bilun í hitakerfi bifreiðarinnar á leigutímanum sem varnaraðili hafi ekki bætt úr. Sóknaraðili krefst því endurgreiðslu að fjárhæð 250 evrur þar sem hin leigða bifreið hafi ekki haft þá eiginleika sem um hafi verið samið. Þá krefst sóknaraðili þess að starfsleyfi varnaraðila verði endurskoðað þar sem sóknaraðili telur varnaraðila hafa sýnt sér vanvirðingu í samskiptum þeirra.

Varnaraðili vísar til þess að hafa leiðbeint sóknaraðila við upphaf leigutíma hvernig nota skyldi hitara og aukarafgeymi bifreiðarinnar. Telji varnaraðili hins vegar að sóknaraðili hafi ekki hlaðið aukarafgeyminn í samræmi við leiðbeiningar hans. Þá vísar varnaraðili til þess að hafa brugðist við umkvörtunum sóknaraðila og leiðbeint honum í tvígang að fara með bifreiðina til skoðunar bifvélavirkja, annars vegar á Höfn í Hornafirði og hins vegar á Egilsstöðum. Að sögn varnaraðila hafi tekið töluverða vinnu að finna bifvélavirkja sem væru reiðubúnir að skoða bifreiðina enda páskahegi. Hafi þó ekkert orðið af þeim skoðunum. Í fyrra skiptið sökum þess að hitari bifreiðarinnar hafi farið að virka eftir að sóknaraðili fylgdi leiðbeiningum varnaraðila og í síðara skiptið hafi sóknaraðili mætt með bifreiðina á verkstæðið of seint. Þá vísar varnaraðili til skilmála sinna sem sóknaraðili gekkst undir við bókun bifreiðarinnar, einkum 1. lið 9. gr. þeirra þar sem fjallað sé um skyldur aðila leigusamnings verði bilunar vart í leigðu ökutæki. Samkvæmt því ákvæði hafi sóknaraðila borið að færa bifreiðina á verkstæði á vegum varnaraðila í kjölfar þess að bilunar hafi orðið vart enda hafi vel verið unnt að aka bifreiðinni og hafi það ekki ógnað öryggi sóknaraðila. Loks vísar varnaraðili til þess að við skil sóknaraðila á bifreiðinni hafi hvorki fundist neinir vankantar á hitaranum né aukarafgeyminum. Að mati varnaraðila renni það stoðum undir að sóknaraðili hafi ekki fylgt leiðbeiningum varnaraðila um notkun þessara tækja. Krefst varnaraðili því að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

#### **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 bjóði. 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. Í 1. mgr. 8. gr. reglugerðar nr. 840/2015 um leigu skráningarskyldra ökutækja segir að ökutækjaleiga skuli í hvívetna leysa störf sín á hendi svo sem góðar viðskiptavenjur bjóði í samræmi við 6. gr. laga nr. 65/2015, svo sem tryggja að leigutaki njóti aðstoðar komi til bilana eða atvika sem hefta eða stöðva för leigutaka og varða ökutækið sjálft.

#### **V**

##### **Niðurstaða**

Fyrir liggur að sóknaraðili leigði og nýtti bifreið í eigu varnaraðila frá 1. til 10. apríl 2023 eða í tíu daga. Sóknaraðili greiddi varnaraðila 810 evrur vegna leigunnar með

tveimur greiðslum, þann 12. mars og 1. apríl 2023. Sóknaraðili kvartaði undan því við varnaraðila að hitari bifreiðarinnar virkaði ekki sem skyldi þann 5. apríl 2023 og kvaðst hann hafa orðið þess fyrst var tveimur dögum fyrr. Voru aðilar í nokkrum skriflegum samskiptum þann dag vegna þessa. Leiðbeindi varnaraðili sóknaraðila hvernig koma skyldi hitaranum aftur í gang. Benti varnaraðili sóknaraðila jafnframt á að ef ráð hans myndu ekki bera árangur skyldi hann leita til bifvélavirkja á vegum varnaraðila á Höfn í Hornafirði. Svo fór að sóknaraðili kom hitaranum í gang með framangreindum aðgerðum og hélt för sinni áfram. Degi síðar hafði sóknaraðili aftur samband við varnaraðila vegna sama vandamáls. Brást varnaraðili við kvörtun sóknaraðila og hafði milligöngu um að bifvélavirki á Egilsstöðum myndi taka á móti sóknaraðila og skoða bifreiðina. Sammæltust aðilar um að sóknaraðili myndi hitta viðkomandi kl. 13.00 þann 6. apríl 2023 sem var skírdagur. Tafðist sóknaraðili hins vegar og óskaði því eftir því, með skilaboðum kl. 12.08, að hitta bifvélavirkjann síðar sama dag. Upplýsti varnaraðili þá sóknaraðila um að þar sem um almennan frídag væri að ræða gæti bifvélavirkinn aðeins tekið á móti honum á umsömdu tíma, öðrum kosti yrði bifreiðin skoðuð eftir páskaheggina. Fór svo að varnaraðili náði ekki til Egilsstaða í tæka tíð og hélt því ferð sinni áfram á bifreiðinni uns leigutímanum lauk.

Með leigusamningi aðila gekkst sóknaraðili við skilmálum varnaraðila. Í l. lið 9. gr. þeirra segir: „*in the event of a vehicle breakdown, our service will be sent to the Renter to repair the breakdown. If the failure makes it possible to continue driving and does not threaten the safety of the Renter or other road users, the Renter is obliged to go to the nearest point indicated by the rental company. If the repair makes it impossible to stay overnight in the camper, the Renter will be directed to the nearest accommodation facility at the expense of the rental company until the vehicle is repaired. We reserve the time limit for repairing the car during the customer's rental period up to 48 hours, otherwise the remaining rental amount will be refunded or, if possible, a second car will be provided*“. Að mati kæruneftdarinnar verður ekki séð að sóknaraðili hafi fullnægt skyldu sinni samkvæmt ákvæðinu um að færa bifreiðina á þau verkstæði sem varnaraðili benti sóknaraðila á.

Í ljósi alls framangreinds er ekki unnt að fallast á það með sóknaraðila að varnaraðili hafi ekki fullnægt þeim skyldum sem á honum hvíldu samkvæmt 6. mgr. 6. gr. laga nr. 65/2015 og 1. mgr. 8. gr. reglugerðar nr. 840/2015. Ekki verður annað séð en að varnaraðili hafi í tvígang reynt að koma sóknaraðila til aðstoðar vegna hinnar ætluðu bilunar. Þá hafa ekki verið færðar nægjanlegar sönnur fyrir því að bifreiðin hafi ekki verið í samræmi við samning aðila. Með hliðsjón af framangreindu eru ekki efni til að fallast á kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu.

Sóknaraðili gerir auk þess kröfu í málinu um að starfsleyfi varnaraðila verði endurskoðað. Um rekstur varnaraðila og starfsleyfi er fjallað í lögum nr. 65/2015 um leigu skráningarskyldra ökutækja. Samkvæmt 10. gr. laganna skal Samgöngustofa hafa eftirlit með því að ákvæðum laganna sé fylgt. Þá hefur Samgöngustofa heimild samkvæmt 11. gr. sömu laga að fella niður starfsleyfi fyrirtækis til reksturs ökutækjaleigu að ákveðnum skilyrðum fullnægðum. Hefur kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa því ekki vald til að bregðast við umræddri kröfu sóknaraðila.

**VI**  
**Úrskurðarorð**

Kröfum sóknaraðila, X, er hafnað.

---

Hildur Ýr Viðarsdóttir  
formaður

---

Hildur Leifsdóttir

---

Jón Rúnar Pálsson