

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 4. september 2020 í máli nr. 21/2020

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 26. apríl 2020 barst kærunefnd 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 telur að varnaraðili hafi krafist of hárrar greiðslu fyrir viðgerð vegna tjóns sem varð á bifreið sem sóknaraðili leigði af varnaraðila. Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða honum eftirstöðvar þeirrar tryggingar sem sóknaraðili greiddi varnaraðila, að frádregnum eðlilegum kostnaði við viðgerðina. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

### II

#### Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 28. apríl 2020, 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 til nefndarinnar 28. apríl 2020. Þann 30. apríl 2020 var sóknaraðila boðið að senda nefndinni athugasemdir vegna andsvara varnaraðila. Sóknaraðili sendi nefndinni athugasemdir þann 8. maí 2020. Kærunefndin óskaði eftir upplýsingum frá varnaraðila vegna þess tjóns sem málið varðar þann 24. júní 2020. Upplýsingarnar bárust frá varnaraðila þann 9. júlí 2020.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara, athugasemda sóknaraðila og upplýsinga frá varnaraðila, skilmálar varnaraðila vegna leigu á bifreiðinni undirritaðir af sóknaraðila, kostnaðarmat eða svokallað CABAS mat frá fyrirtækinu Z vegna tjónsins, skrifleg samskipti milli málsaðila, undirrituð yfirlýsing af hálfu sóknaraðila um eigin ábyrgð á tjóninu ásamt myndum af því tjóni sem bifreiðin varð fyrir.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili leigði ferðabifreið, af gerðinni Fiat Ducato, árgerð 2008, af varnaraðila vegna fyrirhugaðs ferðalags sóknaraðila um Ísland í júlí árið 2019. Þegar sóknaraðili sótti bifreiðina þann 13. júlí 2019 skrifaði hann undir yfirlýsingu um takmörkun bótaábyrgðar vegna tjóns á bifreiðinni sem var að hámarki að fjárhæð 500.000 krónur.

Þegar sóknaraðili var staddur á Mývatni varð bifreiðin fyrir tjóni er henni var ekið á staur á tjaldsvæði. Sýnilegar skemmdir urðu á ytra byrði ferðabifreiðarinnar og kveðst sóknaraðili því hafa haft samband við bifvélaVirkJa á Mývatni. Sá hafi ekki getað framkvæmt viðgerð á staðnum en sagði að óhætt væri að aka bifreiðinni og halda ferðalaginu áfram þrátt fyrir tjónið. Þá gaf bifvélaVirkjinn þær upplýsingar að sögn sóknaraðila að viðgerðarkostnaður yrði ekki hærri en 150.000 krónur.

Sóknaraðili lauk ferðalagi sínu í kjölfarið og skilaði bifreiðinni til varnaraðila þann 24. júlí 2019. Að sögn sóknaraðila ræddi hann við starfsmann varnaraðila um tjónið og

gaf starfsmaðurinn einnig þær upplýsingar að kostnaður viðgerðarinnar gæti verið um 150.000 krónur. Á þeim grundvelli kveðst sóknaraðili hafa skrifað undir ábyrgðaryfirlýsingu frá varnaraðila um ábyrgð sóknaraðila á tjóninu. Í framhaldi greiddi sóknaraðili 500.000 krónur með greiðslukorti til varnaraðila sem var í samræmi við hámarksábyrgð sóknaraðila á tjóninu. Sóknaraðili segir starfsmann varnaraðila hafa fullyrt að kostnaðurinn yrði endurgreiddur innan tveggja vikna til sóknaraðila þegar endanlegt mat á kostnaði lægi fyrir.

Sóknaraðili flaug frá Íslandi 7. ágúst 2019 og kveðst í kjölfarið hafa sent varnaraðila ítrekaða tölvupósta og reynt að ná sambandi símleiðis til að fá innborgunina vegna tjónsins endurgreidda. Sóknaraðili kveðst ekki hafa fengið skýr svör frá varnaraðila en hann hafi þó fengið þær upplýsingar að endurgreiðslan hefði ekki borist til sóknaraðila þar sem varnaraðili hefði ekki fengið afhenta skýrslu vegna mats á viðgerðarkostnaði.

Tæplega níu mánuðum síðar eða þann 14. apríl 2020 fékk sóknaraðili senda tjónaskýrslu frá varnaraðila þar sem greint var frá áætluðum viðgerðarkostnaði. Var kostnaðurinn sagður vera að fjárhæð 841.972 krónur. Sóknaraðili telur að raunverulegur kostnaður varnaraðila vegna tjónsins hafi verið mun lægri og krefst endurgreiðslu á því tryggingarfé sem hann greiddi varnaraðila, umfram áætlað mat á kostnaði vegna tjónsins. Krefst sóknaraðili endurgreiðslu á 350.000 krónum en varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

### *3.1. Sjónarmið sóknaraðila*

Sóknaraðili telur að kostnaðarmat varnaraðila sé ekki í samræmi við umfang þeirrar viðgerðar sem framkvæma varð á bifreiðinni vegna tjónsins. Til stuðnings vísar sóknaraðili til ljósmynda af bifreiðinni sem sýna umfang þeirra skemmda sem urðu á bifreiðinni í umsjá sóknaraðila. Telur sóknaraðili að ljósmyndirnar sýni fram á að eðlilegur viðgerðarkostnaður sé nær 150.000 krónum og ólíklegt sé að kostnaðurinn nemi 841.972 krónum. Varnaraðili hafi því ekki lagt fram fullnægjandi mat á viðgerðarkostnaði sem veiti honum heimild til að halda eftir allri tryggingarfjárhæðinni. Þá bendir sóknaraðili á að samkvæmt kostnaðarmatinu hafi bifreiðin farið í skoðun vegna tjónsins 25. júlí 2019 en kostnaðarmatið hafi ekki borist fyrr en 12. apríl 2020. Telur sóknaraðili ólíklegt að bifreiðin hafi staðið ónotuð í þann tíma.

### *3.2. Andsvör varnaraðila*

Varnaraðili bendir á að sóknaraðili hafi valdið tjóni á bifreiðinni, skilað henni og greitt sjálfsábyrgð að fjárhæð 500.000 krónur. Sóknaraðila hafi þá verið tilkynnt að honum verði sent tjónamat vegna tjónsins sem honum var sent þann 14. apríl 2020. Varnaraðili segir að tafir hafi verið á afhendingu tjónamatsins frá verkstæði, m.a. vegna þess að upplýsingar um varahluti voru óaðgengilegar, en matið hafi loks verið afhent eftir ítrekanir frá varnaraðila. Varnaraðili segir að sjálfsábyrgð sóknaraðila taki til rauntjóns bifreiðarinnar en varnaraðila sé ekki fært að taka afstöðu til upphæðar tjónamatsins samkvæmt verkstæðinu. Þar sem tjónamatið hafi verið hærra en sjálfsábyrgð sóknaraðila eigi sóknaraðili ekki rétt á endurgreiðslu. Þá bendir varnaraðili á að engin gögn liggi fyrir sem styðji fullyrðingar sóknaraðila um kostnaðarmat bifvélavirkja á Mývatni að fjárhæð um 150.000 krónur og leggur til að sóknaraðili afhendi slík gögn máli sínu til stuðnings.

### *3.3. Athugasemdir sóknaraðila*

Í athugasemdum sínum tekur sóknaraðili fram að við tjónið hafi einn hlutur úr plasti losnað frá bifreiðinni og telur sóknaraðili óskiljanlegt að viðgerðarkostnaður vegna tjónsins geti numið svo hárrí fjárhæð. Sóknaraðili kveðst ekki hafa gögn til stuðnings

áætluðu kostnaðarmati bifvélavirkjans á Mývatni eða starfsmanns varnaraðila um viðgerðarkostnað en bendir á myndir af tjóninu máli sínu til stuðnings. Þá segir sóknaraðili að hann hafi fengið þær upplýsingar að tjónamatið yrði tilbúið eftir um það bil viku en það hafi ekki borist fyrr en átta mánuðum síðar. Telur sóknaraðili ólíklegt að bifreiðin hafi ekki verið í notkun þann tíma og segist hafa efasemdir um réttmæti tjónamatsins.

#### 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 ferðabifreið í eigu varnaraðila, af gerðinni Fiat Ducato, á leigu frá 13. til 24. júlí 2019 vegna fyrirhugaðs ferðalags um Ísland. Þegar ferðin var hafin varð bifreiðin fyrir tjóni þegar henni var ekið á staur sem staðsettur var á tjaldsvæði á Mývatni. Sóknaraðili kveðst hafa fengið þær upplýsingar frá bifvélavirkja að viðgerðarkostnaður vegna tjónsins yrði um 150.000 krónur og að óhætt væri að halda ferðinni áfram. Þegar sóknaraðili skilaði bifreiðinni segir hann að starfsmaður varnaraðila hafi einnig talið að viðgerðarkostnaður yrði um 150.000 krónur. Skrifaði sóknaraðili undir yfirlýsingu um ábyrgð á tjóninu og greiddi 500.000 krónur til varnaraðila vegna eigin ábyrgðar. Um það bil tveimur vikum síðar átti sóknaraðili að fá sent tjónamat frá viðgerðaraðila þar sem viðgerðarkostnaður væri tilgreindur. Tjónamatið barst ekki fyrr en 14. apríl 2020 og var viðgerðarkostnaður metinn að fjárhæð 841.972 krónur. Sóknaraðili telur að tilgreindur viðgerðarkostnaður vegna tjónsins sé mun hærrí en eðlilegt geti talist með hliðsjón af umfangi tjónsins. Krefst sóknaraðili endurgreiðslu á hluta þeirrar fjárhæðar sem greidd var til varnaraðila vegna eigin ábyrgðar með hliðsjón af raunverulegu umfangi tjónsins. Telur sóknaraðili að umfang tjónsins hafi verið nær 150.000 krónum og krefst endurgreiðslu á 350.000 krónum.

Varnaraðili starfar samkvæmt lögum nr. 65/2015 um leigu skráningarskyldra ökutækja. Samkvæmt 1. mgr. 7. gr. laganna skal gerður leigusamningur um leigu ökutækis. Þá segir í 7. mgr. 6. gr. laganna að ökutækjaleigu beri að tryggja að leigutaka séu ekki settir ólögmetir, ósanngjarnir eða óeðlilegir skilmálar í samningum. Í 3. mgr. 8. gr. reglugerðar nr. 840/2015 um leigu skráningarskyldra ökutækja kemur fram að ökutækjaleiga skuli gæta þess að leigutakar njóti jafnræðis um upplýsingar, verð og önnur viðskiptakjör, svo og að leigutaka séu eigi settir ólögmetir, ósanngjarnir eða óeðlilegir skilmálar í samningum.

Í gögnum málsins er að finna afrit af samningi sóknaraðila og varnaraðila vegna leigu á bifreiðinni, undirritaða af sóknaraðila þann 13. júlí 2019. Þar kemur fram að sóknaraðili beri takmarkaða ábyrgð á tjóni sem hann kann að valda á bifreiðinni samkvæmt svokallaðri „Collision damage Waiver“ tryggingu. Samkvæmt ákvæði 6.4.1 í skilmálum varnaraðila er um valfrjálsa tryggingu að ræða, en leigutaka er þó skylt að nýta sér trygginguna þegar bifreið er tekin til leigu af fyrirtækinu nema leigutaki leggi fram staðfestingu tryggingarfélags um að leigutaki sé að fullu tryggður með öðrum hætti. Sú trygging er vegna tjóns sem verður umfram það tjón sem á undir lögbundna slysatryggingu ökumanns og ábyrgðartryggingu. Í tryggingunni felst að hámarksgreiðsla sóknaraðila vegna tjóns gæti orðið 500.000 krónur í sjálfsábyrgð. Í 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 þá var hann beðinn um að rita undir eyðublað vegna tjónsins sem hann og gerði. Eyðublaðið

nefnist „Damage Cost Liability Form/Invoice“, dags. 24. júlí 2019. Þar kemur fram að sóknaraðili beri fulla ábyrgð á tjóninu í samræmi við skilmála varnaraðila. Þá segir að sóknaraðili fallist á að greiða viðgerðarkostnaðinn samkvæmt áætluðu mati varnaraðila að hámarki að fjárhæð 500.000 krónur.

Í kostnaðarmati Z vegna tjónsins, sem barst sóknaraðila þann 14. apríl 2020, kemur fram að bifreiðin hafi orðið fyrir tjóni á hægri hlið og á horni milli hægri hliðar og afturhluta bifreiðarinnar. Kostnaður viðgerðarinnar er áætlaður með eftirfarandi hætti án virðisaukaskatts:

„Body repair work, R/I“ alls 61.528 krónur fyrir 3,86 klukkustunda vinnu.  
„Body – Sheet metal repair“ alls 66.948 krónur fyrir 4,20 klukkustunda vinnu.  
„Parts“ alls 232.696 krónur.  
„Other Material“ alls 114.304 krónur.  
„Incidental Material“ alls 14.132 krónur.  
„Paint work“ alls 120.486 krónur fyrir 6,45 klukkustunda vinnu.  
„Paint Material“ alls 60.380 krónur.  
„Rust protection (material incl.)“ alls 585 krónur.  
„Administrative cost“ alls 7.950 krónur.

Til þess að krefjast skaðabóta frá sóknaraðila vegna tjónsins ber varnaraðila að sýna fram á fjárhagslegt tjón og raunverulegt umfang þess, vegna þeirra skemmda sem urðu á bifreiðinni. Samningur sóknaraðila og varnaraðila um greiðslu sjálfsábyrgðar vegna tjónsins hefur ekki áhrif á þá skyldu.

Sjá má á þeim myndum sem liggja fyrir í málinu að bifreiðin varð fyrir tjóni á afturhluta hægri hliðar. Tjónið fólst í því að hlíf losnaði af bifreiðinni, skemmdir urðu á ytra byrði bifreiðarinnar fyrir ofan og undir hlífina og plast í kringum hægri afturljós bifreiðarinnar brotnaði. Af fyrirliggjandi myndum verður ráðið að ytra byrði bifreiðarinnar hafi verið að nokkru leyti áfátt óháð því óhappi sem sóknaraðili lenti í. Til að mynda var að finna fúa á spýtu sem staðsett var undir hlífinni sem losnaði af bifreiðinni, sem getur hafa valdið því að tjónið varð meira að umfangi en ella. Umrædd bifreið er framleidd árið 2008 og var því um 11 ára þegar sóknaraðili leigði bifreiðina af varnaraðila. Ekki er hægt að ætlast til þess að sóknaraðili beri kostnaðinn af því að koma bifreiðinni í betra ástand en hún var þegar sóknaraðili tók hana á leigu.

Kostnaðarmat vegna tjónsins er svokallað CABAS tjónamat en slíkt mat er almennt ekki nýtt við mat á áætluðum viðgerðarkostnaði vegna tjóns á ferðabifreiðum. Inn í tjónamatið var bifreiðin skráð sem Fiat Ducato sendibifreið árgærd 2008. Tjónamatið er sett fram með óskýrum og óljósum hætti svo erfitt er að átta sig á því hvernig raunverulegt tjón er fundið út. Þá er kostnaðarmatið án skýringa á því hvað felst í tilteknum kostnaðarliðum og ekki er sýnt fram á að nauðsyn sé að framkvæma alla þætti kostnaðarmatsins vegna tjóns sem rekja megir til óhapps sóknaraðila. Þar sem varnaraðili hefur ekki sýnt fram á tjón sitt með fullnægjandi hætti verður að fallast á kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu að fjárhæð 350.000 krónur.

## V

### Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, 350.000 krónur.

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt sóknaraðila samkvæmt a. lið 2. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kæruneftnd vöru og þjónustukaupa.

Varnaraðila ber að greiða gjald vegna kostnaðar nefndarinnar af meðferð málsins að fjárhæð 35.000 krónur, sbr. 3. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Hildur Ýr Viðarsdóttir  
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson