

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 28. ágúst 2023 í máli nr. 106/2022

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 6. desember 2022 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna þjónustu bílaleigunnar Y, hér eftir varnaraðili, í tengslum við leigu sóknaraðila á bifreið.

Sóknaraðili krefst þess að fá endurgreiddar 3.993,90 evrur sem hann var krafinn um vegna tjóns á bifreið sem hann hafði til leigu hjá varnaraðila. Þá krefst sóknaraðili þess að fá endurgreiddar úr hendi varnaraðila um 188 evrur vegna greiðslu á svokölluðu „administrative fee“ og 2.000 evrur sem honum var gert að greiða í sekt vegna aksturs á lokuðum vegi. Loks gerir sóknaraðili kröfu um að varnaraðila verði gert að endurgreiða kostnað við björgun og dráttarkostnað. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 13. desember 2022, 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 3. janúar 2023. Sóknaraðili gerði athugasemdir við andsvör varnaraðila þann 4. janúar 2023. Varnaraðili gerði athugasemdir við athugasemdir sóknaraðila þann 12. janúar 2023.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda aðila, myndir sóknaraðila af leigubifreiðinni, ástandsskýrsla bifreiðarinnar, skilmálar varnaraðila, samningur vegna leigu á bifreiðinni, staðfesting á greiðslu leigugjalds, afrit af vinnuskýrslu varnaraðila, afrit af kostnaðarmati vegna tjóns, afrit af ábyrgðaryfirlýsingu vegna tjóns, afrit af reikningum, staðfesting á greiðslu dráttarkostnaðar, afrit af samskiptum varnaraðila við starfsmann [...], staðfesting tryggingafélags og afrit af skriflegum samskiptum milli aðila.

Með bréfi, dags. 25. ágúst 2023, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Af gögnum máls má ráða að sóknaraðili leigði bifreið af gerðinni Suzuki Vitara hjá varnaraðila frá 29. október 2022 til 9. nóvember 2022. Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að hann hafi fengið afhenda gamla bifreið sem hafi verið ekin 232.000 kílómetra. Þá kemur fram í kvörtun að bifreiðin hafi virkað vel fyrstu átta daga leigutímabilsins en þann 5. nóvember hafi sóknaraðili fyrst notað vetrarstillingu bifreiðarinnar („Snow mode“) á snjóþöktum vegi á leið til [...] og í kjölfarið hafi

viðvörunarljós kviknað og bifreiðin drepíð á sér fimm mínútum síðar. Sóknaraðili hafi fengið aðstoð við að koma sér til [...] og í kjölfarið hafi bifreiðin verið sótt og dregin til [...].

Samkvæmt gögnum málsins var sóknaraðili látinn greiða áætlað tjón bílsins, samtals 7.338 evrur, auk þess að greiða svokallað „administration fee“, 188 evrur. Þá var sóknaraðila gert að greiða 2.000 evrur í sekt fyrir að hafa keyrt á lokuðum vegi. Þá liggur fyrir að endanlegt tjón bílsins hafi verið minna en áætlað var, eða samtals 3.993,90 evrur og endurgreiddi varnaraðili sóknaraðila mismuninn að frádregnu bensíngjaldi, 53,32 evrur.

Ágreiningur aðila máls lýtur að orsökum tjónsins og hver beri ábyrgð á greiðslu viðgerðarkostnaðar. Þá greinir aðila á um hvort sóknaraðili hafi keyrt á lokuðum vegi eða svokölluðum „F-road“ sem lagt er bann við í skilmálum varnaraðila. Sóknaraðili gerir kröfu um að varnaraðila verði gert að endurgreiða sér kostnað við björgun, dráttarkostnað, svokallað „administration fee“, viðgerðarkostnað og sekt vegna aksturs á lokuðum vegi auk virðisaukaskatts. Varnaraðili hafnar kröfum sóknaraðila.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili vísar til þess að hann hafi fengið gamlan bíl afhentan sem hafi verið ekinn 232.000 kílómetra. Fyrstu átta daga leigutímabilsins hafi bíllinn verið eðlilegur og sóknaraðili keyrt um 2.200 kílómetra. Þann 5. nóvember hafi sóknaraðili fyrst notað vetrarstillingu bílsins sökum snjós á vegi á leið til [...] og í kjölfarið hafi viðvörunarljós kviknað í bílnum og fimm mínútum síðar hafi bíllinn drepíð á sér.

Sóknaraðili segist ósáttur við að hafa verið krafinn um greiðslu sektar fyrir að hafa keyrt á fjallvegi eða svokölluðum „F-road“. Þá segist hann ósáttur við að varnaraðili leggi alla ábyrgð á sóknaraðila vegna bilunar bílsins. Varnaraðili hafi neitað að bera ábyrgð á bilun í vél bílsins og segi sóknaraðila hafa skemmt kúplingu bílsins. Sóknaraðili hafi orðið fyrir tjóni í kjölfar bilunar bílsins vegna kostnaðar við björgun, greiðslu dráttargjalds, umsýslugjalds, sektar og viðgerðarkostnaðar.

Sóknaraðili bendir á að varnaraðila hafi borið að úthluta sóknaraðila nýjan bíl þegar bilunin kom upp og greiða dráttarkostnað vegna bilaða bílsins. Þess í stað hafi varnaraðili lagt alla ábyrgð á sóknaraðila og sagt ástæðu bilunarinnar vera akstur hans á fjallvegi. Sóknaraðili bendir hins vegar á að engir fjallvegir séu á þeirri leið sem hann hafi keyrt og vísar því til stuðnings á vef [...] og kort á heimasíðu [...] bílaleigunnar. Þá vísar hann til þess að hóteltjóri hótels á [...] hafi fullyrt að engir fjallvegir væru á [...]. Sóknaraðili bendir auk þess á að varnaraðili hafi upphaflega sakað sóknaraðila um að keyra á fjallvegi en seinna hafi hann sagt sóknaraðila hafa keyrt á lokuðum vegi eða utan vegar þegar bíllinn hafi bilað. Að lokum hafi varnaraðili sakað sóknaraðila um að keyra á gönguvegi sem hafi ekki verið ætlaður ökutækjum.

Sóknaraðili bendir á að hann hafi tekið á leigu bíl af gerðinni Suzuki Vitara sem sé þekktur fjallajepi og hafi reynst vel til slíkra ferða. Sóknaraðili hafi ekki gert athugasemdir við aldur bílsins og hve mikið hann hafi verið keyrður, enda hafi hann treyst varnaraðila fyrir því að svindla ekki á sér. Sóknaraðili segir það óeðlilegt að bíllinn hafi bilað nokkrum mínútum eftir að hann hafi breytt í vetrarstillingu á bílnum, enda sé um að ræða 4x4 jappa. Sóknaraðili byggir á því að hann hafi ekki valdið skemmdum á kúplingu bílsins heldur hafi viðvörunarljós í bílnum kviknað

þegar hann kveikti á vetrarstillingu. Hann telji ásakanir varnaraðila því ósanngjarnar.

Sóknaraðili gerir kröfu um að varnaraðila verði gert að endurgreiða honum kostnað hans við að komast til [...] þegar bíllinn hafi bilað auk kostnaðar vegna dráttar á bílnum til [...]. Þá gerir sóknaraðili kröfu um endurgreiðslu svokallaðs „administration fee“ eða umsýslugjalds og endurgreiðslu á greiddum viðgerðarkostnaði auk virðisaukaskatts. Loks krefst sóknaraðili að varnaraðili endurgreiði honum sekt sem honum hafi verið gert að greiða vegna aksturs á fjallvegi.

3.2. Sjónarmið varnaraðila

Varnaraðili vísar til þess að starfsmaður varnaraðila hafi farið vel yfir leigusamning og reglur um akstur með sóknaraðila við afhendingu bílsins. Sóknaraðili hafi í kjölfarið skrifað undir leigusamning, yfirlýsingu um ástand bílsins og skilmála varnaraðila.

Varnaraðili bendir á að sóknaraðili hafi greint frá því að ástand bílsins hafi verið gott fyrstu átta daga leigutímabilsins. Þann 5. nóvember hafi sóknaraðili ekið á vegi sem, að sögn [...], hafi verið ónotaður frá árinu 1996. Varnaraðili bendir á að jarðgöng hafi komið í stað vegarins og að vegurinn sé nú gönguleið og ófær fyrir vélknúin ökutæki. Þá hafi landvörður á svæðinu, sem hafi komið sóknaraðila til aðstoðar, staðfest að vegurinn væri lokaður og að kúpling bílsins hafi verið ónýtt. Hann telji framlagðar myndir sóknaraðila af rafmagnsstaurum á svæðinu ekki benda til þess að um sé að ræða almennan veg, enda sé rafmagnsstaurum jafnan komið fyrir utan vegar.

Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðili hafi fest bíllinn á umræddum vegi í snjó og í kjölfarið reynt að losa bíllinn. Til að losa bíllinn hafi sóknaraðili notað of lágan gír og svokallað „differential lock“ á fremri og aftari dekk bílsins sem hafi ollið núningi og hita í vél bílsins og skemmdum á kúplingu. Þá vísar varnaraðili til þess að viðgerðarverkstæði hafi staðfest skemmdir á kúplingu og mikla brunalykt sem bendi til þess að fyrrgreindir atburðir hafi átt sér stað.

Varnaraðili bendir á að miðað við ástandsskýrslu og aðrar upplýsingar sem hafi legið fyrir hafi bíllinn orðið fyrir skemmdum á leigutímanum og sóknaraðili því látinn greiða áætlaðan viðgerðarkostnað bílsins. Sóknaraðili hafi hins vegar neitað greiðslu sektar að fjárhæð 2.000 evrur vegna aksturs á lokuðum vegi. Þá hafi varnaraðili boðið sóknaraðila að bíða eftir skýrslu frá verkstæðinu en hann hafi afþakkað það og viljað fá skýrsluna senda í tölvupósti. Varnaraðili bendir jafnframt á að sóknaraðili hafi gefið til kynna að hann hefði engin andmæli við umræddu tjóni bílsins.

Þegar tjónaskýrsla lá fyrir hafi verið ljóst að viðgerðarkostnaður væri lægri en áætlað var og varnaraðili því endurgreitt sóknaraðila hluta greiddrar upphæðar. Varnaraðili hafi á sama tíma ítrekað kröfu um greiðslu sektarinnar. Sóknaraðili hafi í kjölfarið samþykkt viðgerðarkostnað en hafnað greiðslu sektar og krafist þess að varnaraðili legði fram sönnunargögn um að vegurinn hafi verið lokaður. Varnaraðili telji sig hafa lagt fram gögn sem sýni fram á lokun vegarins og hafni því öllum gerðum kröfum sóknaraðila fyrir kærunefndinni.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Í athugasemdum sínum vísar sóknaraðili til þess að bíllinn hafi drepist á sér innan við fimm mínútum eftir að sóknaraðili kveikti á vetrarstillingu bílsins. Fyrstu átta daga leigutímabilsins hafi sóknaraðili ekki þurft að nota umrædda stillingu bílsins og á þeim tíma hafi bíllinn virkað eðlilega. Þá hafi sóknaraðili ekki verið fastur í snjó líkt og varnaraðili hafi haldið fram heldur hafi sóknaraðili ætlað að snúa við á veginum og bíllinn drepist á sér. Sóknaraðili hafi í kjölfarið þurft að hringja á hjálp til að komast í skjól.

Sóknaraðili hafnar því að hafa verið á svokölluðum „F-road“ eða fjallvegi líkt og varnaraðili hafi haldið fram. Hann bendir á að á leið sinni hafi hann misst af beygju til að komast í göngin en vegurinn sem hann hafi keyrt sé sá vegur sem notast væri við ef ekki væri hægt að nota göngin. Þá vísar hann á vef [...] og bendir á að engir fjallvegir séu á [...].

Sóknaraðili bendir á að hann hafi reynt af því að keyra í snjó og hafi áður keyrt hringinn í kringum landið á þessum árstíma. Hann vísar til þess að hann hafi tekið á leigu fjórhjóladrifinn bíl sem hafi virkað vel fyrstu átta dagana og þá hafi kúplingin verið í lagi. Hins vegar hafi bíllinn verið gamall og ekinn um 232.000 kílómetra og um leið og sóknaraðili hafi breytt í vetrarstillingu hafi viðvörunarljós kviknað og skemmdir orðið á kúplingunni. Sóknaraðili geti ekki séð hvernig það sé á hans ábyrgð að bíllinn hafi ekki virkað sem skyldi.

Sóknaraðili bendir á að varnaraðili hafi tekið það sérstaklega fram að sóknaraðili yrði ekki látinn greiða kostnað vegna bilunar í vél bílsins. Engu að síður hafi sóknaraðili verið krafinn um greiðslu viðgerðarkostnaðar vegna bilunarinnar þrátt fyrir að eina sem hann hafi gert hafi verið að keyra bílinn.

3.4. Athugasemdir varnaraðila.

Varnaraðili vísar til þess að skemmdir hafi orðið á kúplingu en ekki því kerfi sem tengist fjórhjóladrifi bílsins. Þá kveðst varnaraðili ekki vilja deila við sóknaraðila um hvað hafi átt sér stað á veginum en hins vegar liggi fyrir að skemmdir hafi orðið þegar sóknaraðili setti bílinn í vetrarstillingu eða svokallað „four wheel lock“ og slíkt bendi til þess að ökumaður hafi verið í erfiðum aðstæðum á veginum. Engin þörf sé að nota vetrarstillingu í U-beygjum nema aðstæður á veginum séu slæmar. Þá vilji varnaraðili benda á að óskýrt sé hvers vegna sóknaraðili hafi viljað snúa við á veginum, enda haldi sóknaraðili því fram að vegurinn hafi verið í góðu standi.

Varnaraðili byggir á tjónaskýrslu frá viðgerðaraðila og bendir á að fyrir liggi að kúpling bílsins hafi skemmst en slík skemmd tengist ekki fjórhjóladrifkerfi bílsins. Þá segir varnaraðili að upphafleg skýring sóknaraðila staðfesti að bilun bílsins hafi komið upp löngu eftir að vetrarstillingin hafi verið sett á. Þá vísar varnaraðili til þess að sóknaraðili hafi skrifað undir ábyrgðaryfirlýsingu án athugasemda og nokkurs fyrirvara um ábyrgð.

Varnaraðili segir ljóst að kúplingin hafi skemmst vegna óhóflegrar notkunar en bendir jafnframt á að ef ökutækinu hefði verið ekið með tilhlýðilegri aðgát hefði kúplingin ekki brunnið á svo stuttum tíma. Varnaraðili vísar til þess að núningur og hiti myndist í öllum vélknúnum ökutækjum þegar hlutir þeirra séu notaðir óhóflega.

Að lokum bendir varnaraðili á að sóknaraðili hafi verið krafinn um viðgerðarkostnað vegna skemmda á bílnum og sekt vegna aksturs á lokuðum vegi samkvæmt skilmálum fyrirtækisins. Varnaraðili ítrekar að hann hafi lagt fram

tölvupóst frá starfsmanni [...] sem staðfesti að umræddur vegur hafi ekki verið í notkun síðan 1996 nema sem gönguleið og því ófær vélknúnum ökutækjum.

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.

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. 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 ólögmatir, ósanngjarnir eða óeðlilegir skilmálar í samningum.

Sóknaraðili tók á leigu bifreið í eigu varnaraðila, af gerðinni Suzuki Vitara, árgerð 2018 og keyrð 232.000 kílómetra. Sóknaraðili leigði bifreiðina upphaflega frá 29. október 2022 til og með 9. nóvember 2022. Þann 5. nóvember 2022 bilaði leigubifreiðin á snjóþöktum vegi á leið til [...] og var í kjölfarið dregin til [...]. Umsömdum skiladegi bifreiðarinnar var breytt í 6. nóvember 2022. Aðila greinir á um orsakir bilunarinnar en að sögn sóknaraðila drap bifreiðin á sér innan við fimm mínútum eftir að kveikt var á vetrarstillingu bifreiðarinnar. Varnaraðili hefur haldið því fram að kúpling bifreiðarinnar hafi eyðilagst vegna óhóflegrar notkunar í erfiðum aðstæðum og að sóknaraðili beri ábyrgð á tjóninu. Við komu á skrifstofu varnaraðila skrifaði sóknaraðili undir yfirlýsingu um ábyrgð á tjóninu. Tiltekið var í ábyrgðaryfirlýsingunni að tjónið væri metið að fjárhæð 7.338 evrur og að umsýslugjald varnaraðila eða svokallað „administration fee“ væri að fjárhæð 188 evrur. Þann sama dag gaf varnaraðili út reikning á hendur sóknaraðila að fjárhæð 9.580,13 evrur. Í sundurliðun hans er tilgreint að kostnaður vegna viðgerðar bifreiðarinnar sé að fjárhæð 7.338,13 evrur með virðisaukaskatti, umsýslugjald varnaraðila að fjárhæð 188,68 evrur með virðisaukaskatti, bensíngjald 53,32 evrur með virðisaukaskatti og sekt vegna óheimils aksturs 2.000 evrur með virðisaukaskatti.

Samkvæmt upplýsingum frá varnaraðila greiddi sóknaraðili 9.526,81 evrur vegna viðgerðarkostnaðar, umsýslugjalds og sektar á skrifstofu varnaraðila þann 6. nóvember 2022. Þann 9. nóvember 2022 hafði varnaraðili samband við sóknaraðila og upplýsti hann um að endanlegur viðgerðarkostnaður auk virðisaukaskatts hafi verið metinn að fjárhæð 3.993,90 evrur og að mismunurinn, að frádregnu bensíngjaldi, eða samtals 3.290,91 evra, hafi verið endurgreiddur á kort sóknaraðila.

Sóknaraðili krefst endurgreiðslu viðgerðarkostnaðar, sektar og umsýslugjalds auk þess sem sóknaraðili gerir kröfu um að varnaraðila verði gert að endurgreiða sér kostnað við björgun og dráttarkostnað.

Þegar sóknaraðili kom á skrifstofu varnaraðila og ljóst var að tjón hafði orðið á bifreiðinni var hann beðinn um að rita undir eyðublað vegna tjónsins sem hann og gerði. Eyðublaðið nefnist „Damage Cost Liability Form/Invoice“. 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 fjárhæð 7.338 evrur auk umsýslugjalds að fjárhæð 188 evrur, alls 7.562 evrur. Samkvæmt umræddu eyðublaði varnaraðila, dags. 6. nóvember 2022, hafði varnaraðili þegar metið fyrirhugaðan viðgerðarkostnað vegna tjónsins sama dag og sóknaraðili skilaði bifreiðinni. Ekki liggur fyrir hver stóð að baki kostnaðarmati á viðgerðarkostnaðinum þennan dag eða hvaða forsendur lágu þar að baki.

Samkvæmt upplýsingum frá varnaraðila var endanlegur viðgerðarkostnaður 3.993,90 evrur og fór viðgerð fram á verkstæði varnaraðila. Fyrir liggur vinnuskýrsla frá varnaraðila þar sem kemur fram að kúpling hafi verið pöntuð og viðgerð farið fram af hálfu starfsmanna varnaraðila. Framlagt skjal er aðeins undirritað af starfsmanni varnaraðila og enginn kostnaður er tilgreindur í skjalinu.

Kærunefndin óskaði eftir gögnum og upplýsingum frá varnaraðila við meðferð málsins sem sýnt gætu fram á raunverulegt fjárhagslegt tjón varnaraðila. Var óskað eftir staðfestingu á kostnaði seljanda við viðgerð á bifreiðinni eða staðfestingu á að viðgerð hafi sannarlega farið fram. Þá óskaði kærunefndin eftir að varnaraðili legði fram tjónaskýrslu eða svokallað CABAS tjónamat sem seljandi vísaði til í andsvörum og skilaboðum til nefndarinnar. Engin svör hafa borist frá varnaraðila þrátt fyrir ítrekun.

Óumdeilt er að tjón eða bilun varð á bifreiðinni þegar sóknaraðili var með hana á leigu en aðila máls greinir á um orsakir tjónsins. Til þess að krefjast skaðabóta frá sóknaraðila vegna tjónsins ber varnaraðila samkvæmt almennum reglum skaðabótaréttarins að sýna fram á fjárhagslegt tjón og raunverulegt umfang þess, vegna þeirra skemmda sem urðu á bifreiðinni og að sóknaraðili beri ábyrgð á því tjóni með saknæmum og ólögumætum hætti auk þess sem orsakatengsl séu milli tjónsins og hinnar saknæmu háttsemi. Sé um bilun að ræða sem ekki verður rakin til athafna sóknaraðila verður varnaraðili að bera ábyrgð á því. Framangreind skjöl varnaraðila duga ekki ein og sér til þess að sýna fram á að hvaða marki sóknaraðili hafi valdið varnaraðila fjárhagslegu tjóni með skaðabótaskyldri háttsemi.

Er það mat kærunefndarinnar að varnaraðili hafi ekki sýnt fram á raunverulegt fjárhagslegt tjón sitt vegna viðgerðar á bifreiðinni. Verður því ekki séð á hvaða grundvelli varnaraðili krafðist greiðslu að fjárhæð 3.993,90 evrur frá sóknaraðila. Samningur sóknaraðila og varnaraðila, þar sem greint er frá ábyrgð sóknaraðila á tjóni bifreiðarinnar í samræmi við skilmála varnaraðila og ábyrgð á greiðslu viðgerðarkostnaðar, 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. Með hliðsjón af öllu framangreindu verður fallist á kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu viðgerðarkostnaðar að fjárhæð 3.993,90 evrur.

Sóknaraðila var gert að greiða 188,68 evrur í svokallað „administration fee“ eða umsýslugjald vegna skemmda á bifreiðinni. Í 8. kafla skilmála varnaraðila er fjallað um gjöld og annan kostnað. Í grein 8.9.1. kemur fram að svokallað „administration fee“ að fjárhæð 27.000 krónur sé krafist þegar leigubifreið verður fyrir tjóni hjá leigutaka. Líkt og að framan greinir telur kærunefndin ekki sýnt fram á að sóknaraðili hafi valdið tjóni með skaðabótaskyldri háttsemi sinni og er því ekki grundvöllur fyrir kröfu varnaraðila um greiðslu svokallaðs umsýslugjalds eða „administration fee“ að mati nefndarinnar. Með hliðsjón af framangreindu verður fallist á kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu umsýslugjalds að fjárhæð 188,68 evrur.

Sóknaraðila var auk þess gert að greiða sekt að fjárhæð 2.000 evrur vegna aksturs á lokuðum vegi og gerir kröfu um endurgreiðslu sektarinnar. Í grein 3.8.1 í skilmálum varnaraðila er m.a. lagt bann við akstri á lokuðum vegum og í grein 3.8.2

er lagt bann við akstri á vegum merktir með „F“ á korti nema að leigubifreið sé fjórhjóladrifin og samþykkt til slíkrar notkunar af leigufyrirtækinu. Í sömu greinum kemur fram að sekt að fjárhæð 2.000 evrur verði lögð á leigutaka sem brjóti gegn slíku banni. Samkvæmt sundurliðuðum reikningi varnaraðila var sóknaraðila gert að greiða sekt vegna aksturs á svokölluðum „F-road“ en undir rekstri málsins hefur varnaraðili haldið því fram að bifreið sóknaraðila hafi bilað á lokuðum vegi sem notaður er sem gönguleið. Samkvæmt fyrirbyggjandi gögnum óskaði varnaraðili eftir upplýsingum frá [...] um veg sem liggur að [...] þar sem hann taldi bifreið sóknaraðila hafa bilað. Samkvæmt svari frá starfsmanni [...] hefur sá vegur verið í lítilli notkun síðan 1996 og er nú ófær vélknúnum ökutækjum. Sóknaraðili hefur hins vegar haldið því fram að hann hafi ekki verið á umræddum vegi. Í andsvörum sínum vísar varnaraðili til þess að landvörður á svæðinu hafi staðfest að umræddur vegur hafi verið lokaður. Undir rekstri málsins óskaði kærunefndin eftir að varnaraðili legði fram slíka staðfestingu en hann hefur ekki orðið við því. Það hvílir á varnaraðila að sýna fram á að skilyrði fyrir álagningu sektar hafi verið til staðar. Að mati kærunefndarinnar hefur ekki verið sýnt fram á að umræddur vegur sé svokallaður fjallvegur í skilningi ákvæðis 3.8.1 í skilmálum varnaraðila. Þá hefur ekki verið sýnt fram á að sóknaraðili hafi keyrt á lokuðum vegi eða utan merktra vega líkt og ákvæði 3.8.2 skilmálanna áskilur. Að mati nefndarinnar hefur ekki verið sýnt fram á að skilyrði fyrir kröfu um greiðslu sektar úr hendi sóknaraðila séu uppfyllt. Er því fallist á kröfu sóknaraðila um að varnaraðila verði gert að endurgreiða sekt að fjárhæð 2.000 evrur.

Sóknaraðili gerir kröfu um að varnaraðila verði gert að endurgreiða 671.150 krónur sem sóknaraðili hefur greitt í dráttarkostnað. Í grein 8.8.1 í skilmálum varnaraðila kemur fram að leigutaki sé ábyrgur fyrir kostnaði sem hlýst af því að draga þurfi bilaða eða skemmda bifreið. Enginn áskilnaður er gerður um að bilun hafi verið af völdum leigutaka. Meginregla samningaréttar er sú að gerða samninga beri að halda. Í því felst að samningsaðilum ber að efna gerða samninga samkvæmt efni sínu. Í 36. gr. laga nr. 7/1936 um samningsgerð, umboð og ógilda löggæringa er að finna undantekningu frá meginreglunni um skuldbindingargildi samninga. Samkvæmt 1. mgr. ákvæðisins má víkja samningi til hliðar í heild eða hluta, eða breyta, ef það yrði talið ósanngjarnt eða andstætt góðri viðskiptavenju að bera hann fyrir sig. Við það mat skal samkvæmt 2. mgr. ákvæðisins líta til efnis samnings, stöðu samningsaðila, atvika við samningsgerðina og atvika sem síðar komu til. Í 36. gr. c. laganna segir eftirfarandi:

Ákvæði 36. gr. gilda um samninga skv. 1. mgr. 36. gr. a, þó með þeim breytingum sem leiðir af 2. og 3. mgr.

Við mat á því hvort samningur skv. 1. mgr. sé ósanngjarn skal líta til atriða og atvika sem nefnd eru í 2. mgr. 36. gr., m.a. skilmála í öðrum samningi sem hann tengist. Þó skal eigi taka tillit til atvika sem síðar komu til, neytanda í óhag.

Samningur telst ósanngjarn stríði hann gegn góðum viðskiptaháttum og raski til muna jafnvægi milli réttinda og skyldna samningsaðila, neytanda í óhag. Ef slíkum skilmála er vikið til hliðar í heild eða að hluta, eða breytt, skal samningurinn að kröfu neytanda gilda að öðru leyti án breytinga verði hann efndur án skilmálans.

Líkt og að framan greinir er umrætt lagaákvæði undantekningarákvæði frá meginreglu samningaréttar um að gerða samninga beri að halda. Verða því að vera veigamiklar ástæður fyrir því að unnt sé að falla frá samningi af þeim sökum með þeim afleiðingum að samningurinn verði óskuldbindandi. Í 1. mgr. 8. gr. reglugerðar nr. 840/2015 um leigu skráningarskyldra ökutækja kemur fram að ökutækjaleiga skuli í hvívetna leysa störf sín af 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. Verður enda að telja sanngjarnt og eðlilegt að varnaraðili beri þann kostnað sem hlýst af því að bifreið í þeirra eigu bili. Með vísan til framangreinds telur kærunefndin ákvæði 8.8.1 skilmála varnaraðila fara gegn 8. gr. reglugerðar nr. 840/2015 og vera ósanngjarnt þar sem það stríði gegn góðum viðskiptaháttum og raski til muna jafnvægi milli réttinda og skyldna samningsaðila, neytanda í óhag í skilningi 36. gr. c. laga nr. 7/1936. Að því virtu telur kærunefndin að víkja beri til hliðar meginreglu samningaréttar um að gerða samninga beri að halda. Verður því fallist á kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu dráttarkostnaðar, samtals að fjárhæð 671.150 krónur eða 4.600 evrur miðað við gengi dags. 6. nóvember 2022 þegar reikningur var greiddur.

Loks gerir sóknaraðili kröfu um endurgreiðslu gjalds sem hann greiddi fyrir björgun, 50.000 krónur, auk kostnaðar við gistingu á svæðinu. Á framlögðum reikningi sóknaraðila vegna björgunarkostnaðar er tilgreint að um sé að ræða „styrk“ vegna björgunar á bifreið. Undir rekstri málsins óskaði kærunefndin eftir að sóknaraðili legði fram staðfestingu á greiðslu umrædds gjalds en hann hefur ekki orðið við því. Telur kærunefndin því ekki unnt að fallast á endurgreiðslu 50.000 króna vegna björgunar, enda sérstaklega tilgreint á reikningi að um styrk hafi verið að ræða fremur en greiðslu á kröfu vegna þjónustu. Þá hefur sóknaraðili lagt fram staðfestingu á greiðslu 135,41 evra vegna gistingar á svæðinu í kjölfar þess að bifreiðin bilaði og gerir kröfu um endurgreiðslu kostnaðarins. Ekkert liggur fyrir um að sóknaraðili hafi orðið fyrir tjóni við kaup á gistingu umrædda nótt og telur kærunefndin því ekki unnt að fallast á kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu gistikostnaðar.

Með hliðsjón af öllu framangreindu ber varnaraðila að endurgreiða sóknaraðila alls 10.782 evrur, sem nemur endurgreiðslu viðgerðarkostnaðar, samtals 3.993,90 evrur, svokallaðs „administration fee“ að fjárhæð 188,68 evrur, sektar að fjárhæð 2.000 evrur og dráttarkostnaðar, samtals 4.600 evrur.

V
Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, 10.782 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 15.000 kr., sbr. 4. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson