

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 1. desember 2022 í máli nr. 45/2022

Kæruneftndina skipa í þessu máli Ívar Halldórsson lögfræðingur, Jón Rúnar Pálsson lögmaður og Víðir Smári Petersen dósent.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 20. maí 2022 barst kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna þjónustu Y, hér eftir varnaraðili, í tengslum við leigu sóknaraðila á bifreið.

Sóknaraðili krefst þess að fá endurgreiddar 150.000 krónur sem hann var krafinn um vegna tjóns á bifreið sem hann hafði til leigu hjá varnaraðila. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með bréfi, dags. 30. maí 2022, 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 16. júní 2022. Athugasemdir sóknaraðila við andsvörum bárust nefndinni þann sama dag. Athugasemdir varnaraðila bárust 31. október 2022.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda beggja aðila, samningur um leigu á bifreiðinni, reikningur vegna tjóns dags. 11. mars 2022, afrit af skoðunarblaði vegna bifreiðarinnar, tjónaskýrsla, ljósmynd varnaraðila af skemmd á bifreiðinni, tjónamat eða svokallað CABAS mat frá fyrirtækinu [...]. dags. 21. október 2021, afrit af skriflegum samskiptum aðila og kvittun fyrir greiðslu til [...]. vegna viðgerðarkostnaðar dags. 4. apríl 2022.

Með bréfi, dags. 29. nóvember 2022, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kæruneftndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Af gögnum máls má ráða að sóknaraðili leigði bifreið af gerðinni [...] hjá varnaraðila frá 3. til 11. október 2021. Greiddi sóknaraðili 1.132 evrur fyrir leiguna og svokallaða „Silver insurance“ aukatryggingu. Við skil á bifreiðinni var sóknaraðila gert að greiða 150.000 krónur vegna tjóns sem varnaraðili taldi að hafi orðið á bifreiðinni vegna sandfoks á leigutímanum. Eftir heimkomu sóknaraðila óskaði hann eftir tjónamati varnaraðila vegna málsins og varð varnaraðili við þeirri beiðni. Staðfesti tjónamatið að ekkert foktjón var á bifreiðinni en hins vegar kom fram í skýrslunni að dæld hefði fundist við bensínlok bifreiðarinnar við lok leigutíma sóknaraðila.

Krefst sóknaraðili þess að varnaraðili endurgreiði honum greiddan viðgerðarkostnað að fjárhæð 150.000 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili vísar til þess að við skil á bifreiðinni hafi varnaraðili fullyrt að skemmdir væru á bifreiðinni eftir sandfok. Hafi sóknaraðila verið gerð grein fyrir því að umrætt tjón yrði ekki bætt með þeirri aukatryggingu sem sóknaraðili hafi keypt af varnaraðila. Varnaraðili hafi því krafist sóknaraðila um 150.000 krónur í bætur sökum tjónsins. Í skoðunarskýrslu vegna bifreiðarinnar hafi umrætt foktjón verið skráð.

Eftir heimkomu sína hafi sóknaraðili óskað eftir því að fá afhent tjónamat vegna bifreiðarinnar og hafi varnaraðili orðið við því. Í tjónamatinu hafi komið fram að ekkert foktjón hafi verið á bifreiðinni eins og varnaraðili hafi fullyrt við skil hennar. Varnaraðili hafi þó ekki endurgreitt sóknaraðila þær tjónabætur sem sóknaraðili hafi reitt af höndum vegna foktjóns og hafi borið því við að við nánari skoðun hafi fundist dæld fyrir neðan bensínlok bifreiðarinnar.

Sóknaraðili kveðst hafa haft ráðfært sig við Evrópsku neytendaaðstoðina (ECC) vegna málsins. Hafi varnaraðili neitað að leita sátta vegna málsins og ekki svarað erindum ECC. Að sögn sóknaraðila hafi það vakið grunsemdir ECC að fjárhæð reiknings [...] vegna viðgerðar dags. 22. mars 2022 hafi numið nákvæmlega sömu fjárhæð og tjónamat sama fyrirtækis hafi kveðið á um 21. október 2021. Auk þess sé athugavert að fyrrnefndur reikningur [...] beri númerið 0000000.

Sóknaraðili bendir á að varnaraðili hafi sent honum ljósmynd til sönnunar á því tjóni sem varnaraðili kveður hafa verið á bifreiðinni. Sú ljósmynd hafi hins vegar verið tekin 15 mínútum eftir að sóknaraðili hafi undirritað skoðunarskýrsluna og greitt þær tjónabætur sem honum hafi verið gert að greiða. Sóknaraðili kveðst ekki hafa orðið var við umprætta dæld undir bensínloki bifreiðarinnar.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði honum greiddar tjónabætur þar sem varnaraðili hafi ekki fullnægjandi sönnun fyrir því að sóknaraðili hafi valdið umprættu tjóni á bifreiðinni. Hafi tjónabæturnar átt að bæta foktjón sem tjónamat hafi síðar staðfest að hafi ekki orðið á bifreiðinni.

3.2. Sjónarmið varnaraðila

Varnaraðili vísar til þeirra gagna sem hann hafi lagt fram kröfu sinni til stuðnings. Varnaraðili bendir á að gaumgæfilega hafi verið farið yfir bifreiðina fyrir leiguna. Skoðunarskýrsla sem hafi verið gerð af málsaðilum í upphafi leigutíma staðfesti að ekkert tjón hafi verið skráð á bifreiðinni fyrir leigutímann. Varnaraðili kveður að framlögð gögn sýni auk þess að tjón hafi verið skráð áður en bifreiðinni hafi verið formlega skilað í leigukerfi varnaraðila.

Varnaraðili telur ástæðu þess að ekki hafi verið rætt við sóknaraðila sérstaklega um dældina við bensínlokið við skilin hafi verið sú að starfsmaður varnaraðila hafi séð fyrir sér meiriháttar vandræði þar sem hann hafi talið bifreiðina sandfokna. Hefði sú verið raunin hefði sóknaraðili átt á hættu að fá enn hærri rukkun þar sem sandfokstjón séu ótryggð samkvæmt skilmálum varnaraðila. Starfsmenn varnaraðila hafi síðan í kjölfarið farið vel yfir bifreiðina til að útiloka slíkt tjón en hafi þá tekið eftir skemmdinni við bensínlokið. Allar framlagðar ljósmyndir af bifreiðinni hafi verið teknar á sama tíma og tjónaskýrslan (damage report) hafi verið gerð eða þann 11. október 2021.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Í athugasemdum sínum ítrekar varnaraðili að umprætt dæld hafi ekki verið sérstaklega skráð á skoðunarskýrslu við skil á bifreiðinni og að framlögð ljósmynd

hafi verið tekin eftir að sóknaraðili hafi undirritað skoðunarskýrsluna og greitt tjónabætur vegna foktjóns. Telur varnaraðili að umþrætt dæld við bensínlokið hafi getað orðið á bílastæði varnaraðila eftir að sóknaraðili skilaði bifreiðinni. Sóknaraðili byggir á því að hin undirritaða skoðunarskýrsla við lok leigutímans hafi átt að staðfesta allt tjón á bifreiðinni og að varnaraðili geti ekki bætt við tjóni eftir að sóknaraðili hafi skilað bifreiðinni og yfirgefið starfsstöð varnaraðila. Þá telji sóknaraðili grunsamlegt að upphæð framlagðs reiknings vegna viðgerðarkostnaðar sé nánast sama fjárhæð og sóknaraðili hafi greitt við skilin.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Í athugasemdum sínum bendir varnaraðili á að allar bifreiðar hans séu kaskótryggðar en þar sem sjálfsábyrgð samkvæmt skilmálum slíkrar tryggingar sé umtalsvert hærrí en umþrætt tjón hafi varnaraðila ekki fengið neinar bætur vegna þess. Þá upplýsi varnaraðili að hann hafi greitt fyrirtækinu [...]. 183.726 krónur vegna viðgerðar á bifreiðinni þann 22. mars 2022.

Varnaraðili ítrekar að umþrætt tjón á bifreiðinni hafi ekki verið merkt á skoðunarskýrslu aðila við upphaf leigutíma sóknaraðila. Þá megi sjá af tímasetningu ljósmyndar af tjóninu að hún hafi verið tekin á sama tíma og sóknaraðili hafi skilað bifreiðinni til varnaraðila.

IV

Niðurstaða

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

Sóknaraðili tók bifreið í eigu varnaraðila, af gerðinni [...], á leigu frá 3. til 11. október 2021 og greiddi fyrir leiguna og svokallaða „Silver insurance“ aukatryggingu alls 1.132 evrur. Við skil á bifreiðinni var sóknaraðila gert að greiða 150.000 krónur vegna ætlaðs sandfokstjóns sem varnaraðili taldi hafa orðið á leigutíma sóknaraðila. Síðar kom í ljós að ekkert foktjón var á bifreiðinni en dæld fyrir neðan bensínlok fannst. Sóknaraðili kveðst ekki hafa vitað af umþrættu tjóni, auk þess sem tjónsins hafi ekki verið getið í skoðunarskýrslu sem báðir aðilar hafi undirritað við skil sóknaraðila á bifreiðinni. Krefst sóknaraðili því þess að varnaraðili endurgreiði honum 150.000 krónur vegna greidds viðgerðarkostnaðar. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

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. 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. Þá segir í 7. mgr. 6. gr. laganna að ökutækjaleigu beri að tryggja að leigutaka séu ekki settir ólögsmætir, ósanngjarnir eða óeðlilegir skilmálar í samningum. Samkvæmt 1. mgr. 7. gr. laganna skal gerður leigusamningur um leigu ökutækis en með leigusamningi er átt við samning „milli leigusala og leigutaka um leigu á skráningarskyldu ökutæki án ökumanns og til afnota gegn gjaldi“, sbr. t. tölul. 1. mgr. 2. gr. laganna. Í 1. mgr. 8. gr. reglugerðar nr. 840/2015 um leigu skráningarskyldra ökutækja segir að ökutækjaleiga skuli í hvívetna leysa störf sín af hendi svo sem góðar viðskiptavenjur bjóða í samræmi við 6. gr. laga nr. 65/2015. Í 3. mgr. ákvæðisins kemur fram að ökutækjaleiga skuli gæta þess að leigutakar njóti jafnræðis um upplýsingar, verð og

önnur viðskiptakjör, svo og að leigutaka séu eigi settir ólögmatir, ósanngjarnir eða óeðlilegir skilmálar í samningum.

Í gögnum máls er að finna afrit af samningi aðila vegna leigu á bifreiðinni. Þar kemur fram að sóknaraðili festi kaup á svokallaðri „Silver insurance“. Í þeirri tryggingu felst samkvæmt skilmálum varnaraðila m.a. að sóknaraðili beri takmarkaða ábyrgð á tjóni umfram 150.000 krónur. Í fyrirbyggjandi samningi aðila er ekki að finna nánari upplýsingar um uppgjör vegna tjóns eða hvernig fjárhæð rauntjóns skuli metin.

Þegar sóknaraðili skilaði varnaraðila bifreiðinni þann 11. október 2021 skoðuðu aðilar bifreiðina saman og var skoðunarskýrsla fyllt út. Í þeirri skýrslu er tiltekið að tjón vegna sandfoks væri á bifreiðinni og var það metið að fjárhæð 1004 evrur eða 150.000 krónur. Rituðu báðir aðilar undir skýrsluna og greiddi sóknaraðili umkrafða fjárhæð.

Til þess að krefjast skaðabóta frá sóknaraðila vegna tjónsins ber varnaraðila að sýna fram á fjárhagslegt tjón sem rekja má til athafna sóknaraðila. Í skoðunarskýrslu dags. 11. október 2021 er tiltekið að sandfokstjón sé á bifreiðinni og rituðu báðir aðilar undir þá skýrslu. Þá liggur fyrir að sóknaraðili greiddi varnaraðila tjónabætur með greiðslukorti þann sama dag kl. 14:49. Ekki skiptir máli í þessu sambandi þótt varnaraðili hafi upphaflega talið að tjónið hafi verið að rekja til sandfoks, en varnaraðili hefur gefið þá skýringu í tölvupóstsamskiptum aðila 26. október 2021, sem kærunefndin telur trúverðuga, að starfsmaður varnaraðila hafi upphaflega talið dældina við bensínlokuna vera hluta af framangreindu sandfokstjórni sem getið hafi verið um í skoðunarskýrslunni. Í kjölfar þrifa bifreiðarinnar hafi komið í ljós að dældin var ekki hluti af sandfokinu heldur sjálfstætt tjón á bifreiðinni. Þá hefur ekki þýðingu að mati kærunefndar að myndin sé tekin kl. 15:04, eða um 15 mínútum eftir að sóknaraðili greiddi bæturnar með greiðslukorti sínu. Að mati kærunefndarinnar er afar langsótt að varnaraðili hafi sjálfur valdið þessu tjóni á þeim fimmtán mínútum sem liðu frá greiðslu bótanna og þar til myndin var tekin, sérstaklega þegar haft er í huga að sóknaraðili greiddi, af fúsum og frjálsum vilja, umtalsverðar bætur með greiðslukorti sínu þennan dag og hefur hann engar skýringar gefið á því hvers vegna hann féllst á greiðslu bótanna, ef hann gerði sér ekki grein fyrir dælduskemmdunum.

Loks liggur fyrir að hvorugur málsaðila benti á umþrætt tjón við skoðun bifreiðarinnar við upphaf leigutíma sóknaraðila og verður því að leggja til grundvallar að tjónið hafi orðið við notkun sóknaraðila á bifreiðinni.

Kostnaðarmat vegna tjónsins var upphaflega svokallað CABAS tjónamat og var því aflað einhliða af hálfu varnaraðila. Tjónamatið er sett fram á þann hátt að erfitt er að átta sig á því hvernig raunverulegt tjón er fundið út. Hins vegar liggur fyrir að varnaraðili hefur látið gera við bifreiðina vegna tjónsins og liggur fyrir reikningur vegna viðgerðarkostnaðar dags. 22. mars 2022, að fjárhæð 183.726 krónur og staðfesting á greiðslu hans þann 4. apríl 2022. Undir meðferð málsins upplýsti varnaraðili kærunefndina að allar bifreiðar hans séu tryggðar með kaskótryggingu. Sjálfsábyrgð þeirrar tryggingar sé þó mun hærrí en fjárhæð viðgerðarkostnaðar í málinu og því hafi umrætt tjón ekki fengist bætt frá váttryggingarfélagi varnaraðila. Varnaraðili hefur samkvæmt framangreindu sýnt fram á raunverulegt fjárhagslegt tjón sitt í málinu.

Samkvæmt fyrrnefndum reikningi [...] nemur heildarkostnaður vegna viðgerðarinnar 148.166 krónum án virðisaukaskatts og virðisaukaskattur er

tilgreindur 35.560 krónur, samtals 183.726 krónur. Í þessu sambandi ber að líta til þess að varnaraðili innheimtir virðisaukaskatt af leigugreiðslum vegna leigubifreiða sinna, og er því virðisaukaskattskyldur aðili. Sem slíkur á varnaraðili þess kost að jafna innskatt á móti útskatti. Af kröfu varnaraðila á hendur sóknaraðila verður ekki annað séð en að varnaraðili dragi ekki virðisaukaskatt frá kröfu sinni á hendur sóknaraðila. Leggja verður til grundvallar í máli þessu að varnaraðili skal ekki hagnast á því að hann verði fyrir tjóni. Þar sem varnaraðili er virðisaukaskattskyldur bar honum að taka tillit til þess við gerð kröfu sinnar á hendur sóknaraðila. Er það mat kærunefndarinnar að varnaraðila beri að lækka kröfu sína sem því nemur enda er raunverulegt fjárhagslegt tjón varnaraðila í málinu 148.166 krónur.

Með vísan til alls framangreinds verður því talið að varnaraðila hafi verið heimilt að krefja sóknaraðila um greiðslu á sjálfsábyrgð samkvæmt samningi aðila að fjárhæð 148.166 krónur. Skal varnaraðili því endurgreiða sóknaraðila 1.834 krónur.

V **Úrskurðarorð**

Varnaraðili, Y, endurgreiði sóknaraðila, X, 1.834 krónur.

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt sóknaraðila samkvæmt a. lið 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 3. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru og þjónustukaupa.

Víðir Smári Petersen
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson