

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 30. mars 2023 í máli nr. 78/2022

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 18. september 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 á vegum varnaraðila.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili greiði honum 96.226 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 21. september 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 5. nóvember 2022. Sóknaraðili gerði athugasemdir við andsvör varnaraðila þann 10. nóvember 2022. Varnaraðili gerði athugasemdir við athugasemdir sóknaraðila þann sama dag.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda beggja aðila, bókunarstaðfesting, samningur vegna leigu á bifreiðinni, ljósmynd og myndband af felguboltum, skoðunarskýrslur bifreiðarinnar, skjáskot af skilaboðum sóknaraðila til varnaraðila dags. 5. september 2022, reikningur frá [...] dags. 5. júlí 2022, reikningur vegna kaupa á nýju dekki, dags. 6. júlí 2022 og yfirlit varnaraðila yfir samskipti aðila.

Með bréfi, dags. 21. mars 2023, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Af gögnum máls má ráða að sóknaraðili leigði bifreið hjá varnaraðila dagana 4. til 13. júlí 2022 í gegnum fyrirtækið [...] og greiddi 1.726,25 evrur fyrir.

Að sögn sóknaraðila hafi eitt dekkja bifreiðarinnar sprungið á afviknum stað á ferðalagi hans um Ísland. Hafi sóknaraðili reynt að skipta um dekkið sjálfur en þar sem felguboltar á felgu dekkisins hafi verið slitnir hafi ekki verið unnt að nota felgulykil til að losa þá af. Vísar sóknaraðili til þess að hann hafi verið nauðbeygður til að óska eftir vegaaðstoð fyrirtækisins [...] sökum þessa. Þá kveðst sóknaraðili hafa þurft að kaupa nýtt dekk undir bifreiðina.

Ágreiningur aðila varðar hvor þeirra skuli bera kostnaðinn af framangreindri vegaaðstoð og hinu keypta dekki.

3.1 Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili vísar til þess að felguboltar felgunnar hafi verið orðnir það slitnir og ávalir að ekki hafi verið unnt að nota þann sexhyrningslaga felgulykil sem bifreiðinni

fylgdi til að losa þá. Hafi tveir bílstjórar stoppað bifreiðar sínar og boðið fram aðstoð við dekkjaskiptin en hvorugur hafi getað losað felguboltana. Þá hvorki með felgulykli leigubifreiðarinnar né felgulyklum sinna eigin bifreiða.

Sóknaraðili kveður það hafa tekið starfsmann [...] nokkurn tíma að losa um felguboltana með hinum ýmsu verkfærum. Hafi viðkomandi upplýst sóknaraðila að umræddir felguboltar væru í ófullnægjandi ástandi og talið varhugavert að þeir væru notaðir í leigubifreiðum varnaraðila.

Sóknaraðili kveðst hafa tekið þá ákvörðun að festa kaup á nýju dekki með það fyrir augum að reyna að koma í veg fyrir að dekkið myndi springa aftur.

Við skil á bifreiðinni hafi sóknaraðili krafist þess að varnaraðili greiddi honum útlagðan kostnað sökum framangreinds. Skilin hafi átt sér stað árla morguns og hafi sóknaraðila verið tjáð að enginn starfsmaður varnaraðila væri kominn til vinnu sem gæti lagt mat á ástand felguboltanna. Hafi sóknaraðila verið ráðlagt að leggja fram kröfu þessa efnis í gegnum vefsíðu varnaraðila. Kveðst sóknaraðili hafa gert það en ekki fengið viðbrögð frá varnaraðila vegna hennar.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili greiði sér 71.300 krónur vegna þjónustu vegaaðstoðarinnar og 24.926 krónur vegna kaupa á nýju dekki, alls 96.226 krónur.

3.2 Andsvör varnaraðila

Varnaraðili vísar til þess að allar leigubifreiðar á hans vegum séu skoðaðar af starfsmönnum hans fyrir hvert leigutímabil. Þá sé ávallt farið yfir dekk bifreiðanna og felgubolta þeirra. Í tilviki sóknaraðila hafi það verið mat varnaraðila að ástand framangreindra hluta fyrir leiguna hafi verið ásættanlegt.

Varnaraðili byggir á því að sóknaraðili hafi aldrei haft samband við hann vegna málsins. Sóknaraðili haldi því fram að hann hafi sent varnaraðila kröfu sína í gegnum vefsíðu hans en að sögn varnaraðila hafi slík krafa ekki borist. Varnaraðili vísar til þess að einu samskipti aðila hafi verið í gegnum skilaboðaglugga á vefsíðu varnaraðila fyrir leigutímann, þann 17. júní 2022. Varnaraðili telur að framlagt skjáskot af kröfu sóknaraðila á vefsíðu varnaraðila þann 5. september 2022 sýni aðeins fram á óframlagða kröfu sem hafi hugsanlega verið skrifuð síðar og þá í því skyni að bæta úr málatilbúnaði sóknaraðila í því máli sem til meðferðar sé hjá kæruneftinni.

Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðili hafi sjálfur tekið þá ákvörðun að kaupa nýtt dekk og setja undir leigubifreiðina án samþykkis varnaraðila. Með því hafi sóknaraðili brotið gegn samningsskilmálum varnaraðila sem hann hafi samþykkt við undirritun leigusamnings. Af öryggisástæðum hefði í öllu falli þurft að minnsta kosti að skipta um bæði framdekkinn en helst öll fjögur dekkinn og þá vegna þess að dekkjagerð og slit á þeim verði að passa saman til að grip dekkjanna sé rétt á vegum. Sé þessu ekki fylgt eftir skapist aukin slyshætta. Í ljósi þessarar ákvörðunar sóknaraðila hafi varnaraðili orðið fyrir töluverðum útgjöldum þar sem varnaraðili hafi þurft að skipta um bæði framdekkinn eftir leigutímabil sóknaraðila vegna framangreindra öryggisreglna. Varnaraðili kveðst þó ekki hafa krafið sóknaraðila um greiðslu kostnaðar vegna þessarar ákvörðunar.

Varnaraðili byggir á því að hafa afhent leigubifreiðina til sóknaraðila í góðu ástandi. Hafi umrætt dekk sprungið við notkun sóknaraðila á bifreiðinni á leigutímanum og því beri sóknaraðili ábyrgð á því tjóni sem af hafi hlotist. Þá telur varnaraðili að hann geti ekki borið ábyrgð á tjóni sem verður á leigutíma sem komi til vegna vankunnáttu við notkun á verkfærum sem bifreiðinni hafi fylgt. Varnaraðili

hafi sjálfur orðið fyrir tjóni vegna athafna sóknaraðila sem varnaraðili hafi ekki gert kröfu á sóknaraðila fyrir. Því sé sanngjarnt að sóknaraðili beri umþrættan kostnað sjálfur.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Í athugasemdum sínum kveðst sóknaraðili mótmæla því að felguboltarnir hafi verið í góðu ástandi. Bæði sóknaraðili og tveir aðrir bílstjórar hafi reynt að losa um þá án árangurs. Þá hafi það tekið starfsmann vegaaðstoðarinnar dágóðan tíma að ná þeim af og þá með notkun á ýmsum verkfærum öðrum en felgulykli. Vísar sóknaraðili í þessu sambandi til framlagðs myndbands.

Sóknaraðili kveðst hafa sent varnaraðila kröfu sína í gegnum vefsíðu varnaraðila þann 5. september 2022. Hafi sóknaraðili engin viðbrögð fengið við henni enn. Hafi krafan verið ítrekuð aftur degi síðar. Sé skjáskot af kröfunni að finna í gögnum máls og telji sóknaraðili sig hafa með framlagningu skjáskotsins fært nægjanlega sönnun fyrir því að hafa sent varnaraðila umrædda kröfu.

Sóknaraðili kveðst hafa fest kaup á nýju dekki til að koma í veg fyrir frekari kostnað ef varadekkið myndi springa einnig. Þá vísar sóknaraðili til þess að hann geti ekki borið ábyrgð á sprungnu dekki. Þá telur sóknaraðili að honum hafi ekki borið að skipta um bæði framdekkinn líkt og varnaraðili haldi fram í málinu.

3.4. Athugasemdir varnaraðila.

Varnaraðili kveðst hafa lagt fram ljósmyndir af bifreiðinni sem teknar hafi verið þegar hún hafi verið afhent sóknaraðila. Sýni þær glögglega að allir felguboltar beggja framdekkjanna hafi verið óslitnir og í góðu ástandi. Varnaraðili vísar til þess að mikilvægt sé að festa alla felgubolta jepplinga vel og eigi að vera krefjandi að fjarlægja þá. Þá bendir varnaraðili á að unnt sé að aflaga felgubolta með rangri notkun á felgulykli. Hafi verið óskað eftir aðstoð vegaaðstoðar eftir margar tilraunir með ólíkum felgulyklum eða verkfærum til að losa felguboltana og gæti það útskýrt hugsanlegt slit á þeim.

Samkvæmt skilmálum varnaraðila ber leigutaka að upplýsa varnaraðila um ef einhverra viðgerða sé þörf á leigutíma og þurfi jafnframt samþykki varnaraðila að liggja fyrir. Í leigusamningi sé að finna upplýsingar um hvernig sóknaraðili gæti haft samband við varnaraðila. Sóknaraðili hafi hins vegar ekki haft samband við varnaraðila vegna vandræða við dekkjaskiptin, hvorki á meðan á leigutíma hafi staðið né í kjölfar hans. Skjáskot af kröfu af vefsíðu varnaraðila færi ekki fullnægjandi sönnun fyrir því að krafan hafi í raun verið send varnaraðila. Auk þess hefði verið eðlilegra að senda kröfu sem þessa með formlegri hætti í gegnum tölvupóst.

Varnaraðili ítrekar að hafa orðið fyrir tjóni vegna ákvörðunar sóknaraðila að kaupa nýtt dekk og setja undir bifreiðina enda hvíli ríkar kröfur á varnaraðila þess efnis að öryggi leigubifreiða hans sé tryggt. Til hagsbóta fyrir sóknaraðila hafi varnaraðili ekki krafið sóknaraðila um bætur vegna þess tjóns.

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 á leigu dagana 4. til 13. júlí 2022 og greiddi 1.726,25 evrur fyrir. Á meðan á leigutíma stóð sprakk eitt dekkja bifreiðarinnar á afviknum stað. Kveðst sóknaraðili ekki hafa getað skipt um dekkið sjálfur vegna slitinna felgubolta og því þurft að óska eftir aðstoð frá fyrirtækinu [...] Þá vísar sóknaraðili til þess að hafa þurft að kaupa nýtt dekk undir bifreiðina í því skyni að koma í veg fyrir að atvikið myndi endurtaka sig. Greinir aðila á um hvor skuli bera kostnaðinn af þjónustu framangreinds fyrirtækis og kaupum á nýju dekki undir bifreiðina.

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. 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. 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 ólögmatir, ósanngjarnir eða óeðlilegir skilmálar í samningum.

Sóknaraðili bókaði leigu á bifreiðinni í gegnum þriðja aðilann [...]. Sóknaraðili fékk staðfestingu á bókuninni frá því fyrirtæki þar sem fram kom að þjónustuveitandi væri [...]. Í framangreindri staðfestingu er tiltekið að innifalið í leigugjaldi sé svokölluð „Roadside Assistance“. Í leigusamningi aðila er ekki fjallað sérstaklega um að framangreind þjónusta sé innifalin í samningnum en í texta hans er að finna undir „Useful Numbers“ símanúmer fyrirtækisins [...], undirstrikað og með breiðu lettri. Í ljósi þeirrar staðfestingar sem sóknaraðili fékk við bókun á þjónustunni og atvika máls verður fallist á kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu vegna reiknings fyrirtækisins [...] að fjárhæð 71.300 krónur.

Í leigusamningi aðila kemur fram að innifalið í leigugjaldi sóknaraðila hafi verið svokölluð CDW trygging eða „Collision damage waiver“. Í ákvæði 6.5 í skilmálum varnaraðila kemur meðal annars fram að framangreind trygging bæti ekki tjón sem verður á dekkjum leigubifreiða varnaraðila. Í ákvæði 3.4. skilmálanna er kveðið á um að leigutaka sé óheimilt að láta framkvæma viðgerðir eða aðrar breytingar á leigubifreið eða búnaði hennar án samþykkis leigusala. Í málinu liggur fyrir að sóknaraðili tók þá ákvörðun, án samráðs við varnaraðila, að festa kaup á nýju dekki og láta setja það dekk undir bifreiðina, í stað þess að nota varadekk bifreiðarinnar. Í ljósi framangreinds verður ekki unnt að fallast á að varnaraðili beri að bæta sóknaraðila útlagðan kostnað vegna kaupa á nýju dekki undir bifreiðina.

V Úrskurðarorð

Varnaraðili, Y, skal endurgreiða sóknaraðila, X, 71.300 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 málskostnaðargjald að fjárhæð 15.000 krónur með vísan til 3. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson