

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 18. febrúar í máli nr. 87/2025

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 1. júlí 2025 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 varnaraðili endurgreiði honum 108.160 krónur. Þá krefst sóknaraðili þess að viðurkennt verði að upplýsingagjöf varnaraðila við kaup á aukatryggingum hafi verið villandi og misvísandi.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 7. júlí 2025, 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. Varnaraðili staðfesti móttöku boðs um aðild 8. júlí 2025 en engin andsvör bárust kærunefndinni.

Framlögð gögn í málinu eru kvörtun, afrit af leigusamningi aðila, tjónaskýrsla, dags. 17. apríl 2025, staðfesting á greiðslu viðgerðarkostnaðar og afrit af skriflegum samskiptum milli aðila.

Með bréfi, dags. 18. febrúar 2026, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Af gögnum máls verður ráðið að sóknaraðili leigði bifreið af gerðinni [...] hjá varnaraðila dagana 8.-16. apríl 2025. Við upphaf leigutímans festi sóknaraðili jafnframt kaup á svokölluðum „*Super Collision Damage Waiver*“ og „*Wind & Gravel Protection*“ tryggingum vegna leigunnar. Í kjölfar skila á bifreiðinni uppgötvaðist tjón á undirvagni bifreiðarinnar og gjaldfærði varnaraðili greiðslukort sóknaraðila um 108.160 krónur vegna tjónsins. Telur sóknaraðili að varnaraðili hafi við kaupin ekki upplýst sig nægjanlega vel um undanþágur frá hinum keyptum tryggingum og telur að umrætt tjón hafi átt að falla undir þær.

Sóknaraðili vísar til þess að í leigusamningi aðila komi fram að sjálfsábyrgð hans á tjóni væri 0 krónur og varnaraðili talið honum trú við kaupin að hann myndi ekki bera neina ábyrgð á neinum skemmdum á bifreiðinni. Að sögn sóknaraðila hafi varnaraðili ekki upplýst hann um neinar undantekningar frá þessu. Degi eftir að leigutímabilinu lauk hafi varnaraðili gjaldfært greiðslukort hans um 108.160 krónur vegna ætlaðra skemmda á undirvagni bifreiðarinnar. Kveður sóknaraðili það hafa komið sér í opna skjöldu þar sem hann hafi talið sig tryggðan fyrir öllu tjóni. Hafi varnaraðili þá veitt sóknaraðila upplýsingar um tjónstilvik sem væru undanskilin tryggingarskilmálunum. Ber sóknaraðili því við að umræddar undanþágur séu faldar

í almennum skilmálum um leiguna og telur sóknaraðili sig hafa verið blekktan til að halda að hann væri með algjöra tryggingarvernd á leigutímabilinu.

Sóknaraðili kveðst hafa mótmælt hinum umkrafða viðgerðarkostnaði hjá varnaraðila en án árangurs. Krefst sóknaraðili því fullrar endurgreiðslu greidds viðgerðarkostnaðar úr hendi varnaraðila. Þá krefst sóknaraðili þess að viðurkennt verði að upplýsingar varnaraðila um skilmála aukatrygginga hafi verið villandi og skort gagnsæi.

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 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 ólögmætir, ósanngjarnir eða óeðlilegir skilmálar í samningum. Samkvæmt 1. mgr. 7. gr. laganna skal gerður leigusamningur um leigu ökutækis. 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 ólögmætir, ósanngjarnir eða óeðlilegir skilmálar í samningum.

V

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. Varnaraðili hefur ekki látið málið til sín taka hjá nefndinni og hefur hvorki skilað inn andsvörum eða gögnum. Byggir niðurstaða málsins því á þeim upplýsingum og gögnum sem sóknaraðili hefur lagt fram í málinu.

Sóknaraðili tók á leigu bifreið í eigu varnaraðila, af gerðinni [...] frá 8. til 16. apríl 2025. Sóknaraðili festi auk þess kaup á tveimur aukatryggingum hjá varnaraðila vegna leigunnar, þ.e. „*Super Collision Damage Waiver*“ og „*Wind & Gravel Protection*“. Í kjölfar skila sóknaraðila á bifreiðinni krafði varnaraðili hann um viðgerðarkostnað að fjárhæð 108.160 krónur vegna tjóns á undirvagni bifreiðarinnar sem varnaraðili kveður undanskilið tryggingarvernd fyrrnefndra aukatrygginga. Sóknaraðili telur að umrætt tjón hafi átt að falla undir tryggingarnar og krefst því fullrar endurgreiðslu greidds viðgerðarkostnaðar. Sóknaraðili krefst einnig viðurkenningar á því að varnaraðili hafi vanefnt upplýsingaskyldu sína við sölu á umræddum aukatryggingum.

Eins og mál þetta er lagt upp fyrir kærunefndinni af hálfu sóknaraðila lýtur ágreiningur aðila einkum að því hvort sóknaraðili hafi verið tryggður fyrir umræddu tjóni með kaupum hans á „*Super Collision Damage Waiver*“ og „*Wind & Gravel Protection*“ aukatryggingum hjá varnaraðila. Sóknaraðili telur að upplýsingar sem varnaraðili hafi veitt honum við kaupin hafi verið misvísandi og villandi enda hafi

sóknaraðili talið að með kaupunum væri sjálfsábyrgð hans á tjóni sem gæti orðið á bifreiðinni á leigutímabilinu 0 krónur.

Í gögnum málsins er að finna afrit af samningi aðila vegna leigu á bifreiðinni. Af honum má ráða, líkt og áður hefur verið fjallað um, að sóknaraðili keypti tvær áðurnefndar aukatryggingar af varnaraðila. Samkvæmt ákvæði 2.3.2 almennra skilmála leigusamnings aðila felst í „*Super Collision Damage Waiver*“ eftirfarandi: „*Super CDW can be taken, as addition to CDW, at the place of rental. This policy further reduces the mandatory amount of excess payment as stated in the rental agreement, unless the damage is the result of theft, burglary or instances listed in articles 3.2.1 – 3.2.15. When Super CDW is not taken, the renter is fully responsible for any damage. Liability can amount up to the full value of the vehicle.* Í leigusamningi aðila kemur fram að með kaupum á þessari aukatryggingu bar sóknaraðila enga sjálfsábyrgð á tjóni á bifreiðinni. Í skilmálum með leigusamningi aðila er hins vegar gerð grein fyrir tjónstilvikum sem eru undanskilin öllum tryggingum varnaraðila. Í ákvæði 3.2.5 segir að: „*[d]amage to the vehicle's parts, other than body panels, when the vehicles bottoms out while driving on rough or uneven road surfaces, including but not limited to causes like; ridges left by road graders, stones lodged in the road surface or at the edge of the roadway, speedbumps or potholes. The same applies to damage resulting from loose rocks hitting the vehicle or the bottom of the vehicle whilst being driven.*“ Umræddar upplýsingar er jafnframt að finna í skilmálum varnaraðila á vefsíðu hans sem sóknaraðila var gert að staðfesta að hafa lesið við bókun bifreiðarinnar. Þá kemur fram í leigusamningi aðila að: „*I have read and agree to the terms in this agreement including the accompanying rental terms and conditions and coverage...*“

Meginregla samningaréttar er sú að gerða samninga beri að halda. Í 36. gr. laga nr. 7/1936 um samningsgerð, umboð og ógilda löggerninga (sml.) er að finna undantekningu frá þeirri meginreglu. Samkvæmt 1. mgr. 36. gr. sml. má víkja samningi til hliðar í heild eða að 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.

Sóknaraðili tók þá ákvörðun að semja við varnaraðila um kaup á tilteknum aukatryggingum vegna leigu á bifreiðinni. Að sögn sóknaraðila byggði hann þá ákvörðun á upplýsingum frá starfsmanni varnaraðila á starfsstöð. Að mati kærunefndarinnar kemur skýrt fram í skilmálunum, sem sóknaraðili staðfesti með undirritun sinni þann 8. apríl 2025 að hafa kynnt sér, hvaða tjónstilvik væru undanskilin „*Super Collision Damage Waiver*“ tryggingunni, þ.e. tjón á undirvagni bifreiðarinnar. Að mati kærunefndarinnar er ekkert í lýsingu framangreindra trygginga sem gefur til kynna að umþrætt tjón sé tryggt með þeim aukatryggingum. Þá liggur ekkert fyrir í málinu sem varpar ljósi á hvað fór á milli sóknaraðila og varnaraðila við kaupin á tryggingunni. Með hliðsjón af framangreindu verður ekki séð samningurinn sem slíkur hafi verið ósanngjarn eða andstæður góðri viðskiptavenju í skilningi 36. gr. sml. Þá getur kærunefndin ekki tekið afstöðu til kröfu sóknaraðila um viðurkenningu á því að varnaraðili hafi vanefnt upplýsingaskyldu sína við kaupin á aukatryggingunum enda hefur sóknaraðila ekki lagt fram nein gögn sem styðja það.

Kærunefndin bendir hins vegar á að til þess að krefjast skaðabóta frá sóknaraðila vegna tjónsins ber varnaraðila samkvæmt almennum reglum skaðabótaréttarins að sýna fram á fjárhagslegt tjón sitt og umfang þess. Í málinu liggur ekkert fyrir sem staðreynt að varnaraðili hafi greitt þann viðgerðarkostnað

sem sóknaraðili var krafinn um vegna viðgerðar á bifreiðinni, hvað þá aðra fjárhæð, eða þá hvort viðgerð hafi farið fram. Aukin heldur liggur ekkert fyrir um sem sannar að sóknaraðili hafi valdið hinu umþrætta tjóni á bifreiðinni. Loks liggur ekkert fyrir um hvort varnaraðili hafi fengið tjón sitt bætt frá váttryggingarfélaginu sínu í heild eða að hluta, en slíkar upplýsingar eru nauðsynlegar til að meta hvort skaðabótaréttur hafi stofnast samkvæmt 1. mgr. 19. gr. skaðabótalaga nr. 50/1993. Samningur aðila, þar sem greint er frá því að tjón á undirvagni bifreiðar sé undanþegið svokallaðri „*Super Collision Damage Waiver*“ tryggingu, hefur ekki áhrif á þá grundvallarskyldu varnaraðila að sýna fram á raunverulegt tjón sitt og að sóknaraðili beri ábyrgð á því. Verður því ekki séð á hvaða grundvelli varnaraðili krafðist greiðslu að fjárhæð 108.160 krónur frá sóknaraðila. Með hliðsjón af öllu framangreindu verður fallist á að varnaraðila beri að endurgreiða sóknaraðila 108.160 krónur sem sóknaraðili var krafinn um og greiddi vegna tjóns á bifreiðinni.

VI

Úrskurðarorð

Varnaraðili, Y, endurgreiði sóknaraðila, X, 108.160 krónur.

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt sóknaraðila.

Varnaraðila ber að greiða málsmeðferðargjald að fjárhæð 15.000 krónur með vísan til 4. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson