

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 30. apríl 2025 í máli nr. 138/2024

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 16. október 2024 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 varnaraðila verði gert að greiða skaðabætur eða endurgreiða honum kostnað sem sóknaraðili greiddi fyrir leigu á ferðabifreið í eigu varnaraðila. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 18. október 2024, 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 þann 19. nóvember 2024 og athugasemdir sóknaraðila 2. desember sama ár.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, afrit af leigusamningi aðila og samningsskilmálum, bókunarstaðfesting, yfirlit yfir greiðslur, kvittanir, ljósmynd, afrit af skriflegum samskiptum aðila og bókunarstaðfesting fyrir router frá fyrirtækinu [...].

Með bréfi, dags. 30. apríl 2025, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili leigði ferðabifreið, af gerðinni [...], af varnaraðila dagana 26. september til 8. október 2024. Greiddi sóknaraðili samtals 3.379 evrur fyrir leiguna. Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að frá upphafi leigutímans hafi hitari í bifreiðinni ekki virkað. Sóknaraðili kveðst hafa ítrekað reynt að hafa samband við varnaraðila til að ráða bót á vandamálinu en án árangurs. Fyrstu sex næturnar hafi sóknaraðili og kona hans sofist í bifreiðinni án hita og í kjölfarið upplifað veikindi og aðra kvilla sem þau hafi enn glímt við eftir heimkomu. Á sjötta degi hafi varnaraðili beðið sóknaraðila um að fara með bifreiðina til viðgerðaraðila þar sem komist hafi verið að því að vandamálið væri tengt hitaskynjara í bifreiðinni. Sóknaraðili og kona hans gistu í kjölfarið eina nótt á hóteli sem varnaraðili greiddi fyrir.

Sóknaraðili kveðst ósáttur við viðbrögð og þjónustu varnaraðila og gerir kröfu um skaðabætur eða endurgreiðslu á kostnaði vegna leigunnar. Auk þess að hafa fengið ferðabifreiðina afhenda með ónýtum hitara hafi sóknaraðili jafnframt fengið meldingu á fimmta degi leigunnar um að fylla þyrfti á svokallaðan „Adblue“ vökva í bifreiðinni. Sóknaraðili segir varnaraðila hafa brugðist skyldu sinni til að yfirfara bifreiðina og afhenda hana í góðu ástandi fyrir leigu.

Varnaraðili hefur vísað til þess að hafa reynt að bæta fyrir þau óþægindi sem sóknaraðili varð fyrir vegna bilunar í hitara. Varnaraðili hafi greitt fyrir gistingu

sóknaraðila á hóteli í eina nótt og endurgreitt kostnað vegna „Adblue“ vökva. Þá hafi varnaraðili boðið sóknaraðila endurgreiðslu að fjárhæð 500 evrur vegna málsins. Samskipti aðila hafi gengið erfiðlega í byrjun sem megi rekja til þess að sóknaraðili hafi haft samband utan opnunartíma. Varnaraðili hafi afhent sóknaraðila nýja bifreið um leið og bilun í hitara hafði verið staðfest. Varnaraðili kveðst vilja ljúka málinu með endurgreiðslu að fjárhæð 500 evrur auk þess að endurgreiða sóknaraðila mismuninn á [...] og [...] fyrir tímabilið 27. september til 2. október 2024.

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. Gæta skuli þess að skráningarskyld ökutæki til útleigu, hvort sem er skoðunarskyld ökutæki eða ekki, séu ætíð í góðu ásigkomulagi, hljóti gott viðhald og eftirlit og fullnægi kröfum sem gerðar eru um þau í lögum eða reglugerðum. Einnig skuli gæta að því að ökutæki séu í ásigkomulagi sem tekur mið af árstíma og færð.

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 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.

V

Niðurstaða

Sóknaraðili tók á leigu ferðabifreið af gerðinni [...] af varnaraðila frá 26. september til 8. október 2024. Heildarverð fyrir leiguna var 3.376 evrur en verðið var sundurliðað með eftirfarandi hætti á framlögðum leigusamningi: 2.857 evrur fyrir leigu á bifreið, 420 evrur fyrir tryggingu og 99 evrur fyrir „Couples Bundle“.

Á meðan leigutímanum stóð hafði sóknaraðili samband við varnaraðila vegna bilunar í hitakerfi bifreiðarinnar. Þann 3. október 2024 fékk sóknaraðili nýja bifreið afhenta. Sóknaraðili kveðst ósáttur við sein viðbrögð og þjónustu varnaraðila og gerir athugasemdir við að varnaraðili afhendi viðskiptavinum sínum bifreiðar sem eru ekki í góðu ástandi og eigi eftir að yfirfara. Sóknaraðili hefur vísað til þess að hafa sofíð sex nætur í kaldri bifreið sem hafi haft í för með sér heilsufarskvilla auk þess sem hálfur dagur hafi farið í að koma bifreiðinni til viðgerðaraðila. Varnaraðili hefur boðist til að endurgreiða sóknaraðila að hluta vegna málsins en sóknaraðili gerir kröfu um skaðabætur eða fulla endurgreiðslu vegna leigunnar.

Fyrir liggur að sóknaraðili hafði samband við varnaraðila með tölvupósti þann 29. september þar sem kemur fram að sóknaraðili hafi reynt að hringja að kvöldi, dags. 27. september, til að upplýsa um að hitakerfið í ferðabifreiðinni virki ekki. Í tölvupóstinum óskar sóknaraðili eftir að varnaraðili bregðist við og hafi samband við sig í gegnum forritið „WhatsApp“. Aðilar áttu í tölvupóstamskiptum dagana á eftir vegna hitakerfisins en einnig vegna ástands bifreiðarinnar að öðru leyti. Sóknaraðili fyllti á svokallaðan „Adblue“ vökva í bifreiðinni sem varnaraðili hefur endurgreitt. Samkvæmt framlögðum upplýsingum hafði sóknaraðili samband símleidis við varnaraðila þann 2. október eftir að hafa fengið upplýsingar um „WhatsApp“ símanúmer varnaraðila degi áður til að ítreka áhyggjur sínar af hitanum

í ferðabifreiðinni. Að sögn sóknaraðila hafi hann farið sama dag með bifreiðina til viðgerðaraðila á [...], samkvæmt beiðni varnaraðila, þar sem sóknaraðili beið í nokkrar klukkustundir eftir niðurstöðu. Eftir að í ljós kom að ekki væri hægt að framkvæma viðgerð á kerfinu bókaði sóknaraðili hóteltgistingu nóttina 2. til 3. október sem síðar var greidd af varnaraðila.

Óumdeilt er að hitakerfi í hinni leigðu bifreið var bilað frá upphafi leigutímans. Fjallað er um skyldur leigusala í skilmálum varnaraðila. Í 15. gr. skilmálanna segir að leigusali skuli sjá til þess að ökutæki uppfylli kröfur sem gerðar eru til þess. Þá segir í 16. gr. skilmálanna: „If the vehicle malfunctions, the lessor is responsible for fixing the vehicle as soon as possible. If the damage is minor, the lessee is authorized to have repairs done on the vehicle at a location decided by the rental agency.“

Á vefsíðu varnaraðila má finna lýsingu á ferðabifreið af sömu gerð og sóknaraðili tók á leigu en þar kemur meðal annars fram að í ferðabifreiðinni sé svokallaður „Night heater“. Kærunefndin telur sýnt fram á að bifreið sú er sóknaraðili fékk afhenda hafi ekki verið búin þeim eiginleikum sem var að finna í lýsingu á bifreiðinni vegna bilunar í slíkum búnaði. Kærunefndin bendir á að sóknaraðili tók bifreiðina á leigu í lok september og svaf sex nætur í bifreiðinni án hita. Þá þurfti sóknaraðili að fara með bifreiðina í viðgerð á leigutímanum og gista eina nótt á hóteli vegna bilunarinnar þar til ný bifreið var afhent þann 3. október eða á áttunda degi leigunnar. Varnaraðili fékk sannanlega tilkynningu um vandræði sóknaraðila með hitakerfi í bifreiðinni þann 29. september og jafnframt upplýsingar um símanúmer sóknaraðila. Með hliðsjón af framangreindu er fallist á með sóknaraðila að varnaraðili hafi ekki fullnægt þeim skyldum sem á honum hvíldu samkvæmt 6. mgr. 6. gr. laga nr. 65/2015 og 1. mgr. 8. gr. reglugerðar nr. 840/2015. Er því um að ræða galla á hinni seldu þjónustu varnaraðila. Af þeim sökum telur kærunefndin að sóknaraðili eigi rétt á afslætti af greiðslu fyrir leigu á bifreiðinni á tímabilinu 29. september þegar sóknaraðili tilkynnti um vandræði með hitakerfið til og með 2. október þegar sóknaraðili fór með bifreiðina til viðgerðaraðila og fékk degi síðar afhenta nýja bifreið. Þykir afsláttur hæfilega ákveðinn 20% af sjálfu leigugjaldinu á fyrrgreindu tímabili eða 260 evrur en til þess verður að líta að sóknaraðili fór með afnot bifreiðarinnar þrátt fyrir bilun í hitakerfi hennar.

VI

Úrskurðarorð

Varnaraðili, Y, greiði sóknaraðila, X, 260 evrur.

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt sóknaraðila.

Varnaraðila ber að greiða málskostnaðargjald 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