

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 7. júlí 2025 í máli nr. 161/2024

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 12. nóvember 2024 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá Y („sóknaraðili“), vegna ágreinings í viðskiptum við Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða henni kaupverð tryggingar að fjárhæð 31.200 sem og gjald fyrir leigu á leiðsögutæki að fjárhæð 9.600 krónur, alls 40.800 krónur. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðili greiði henni bætur að fjárhæð 220 evrur þar sem hún fékk aðra gerð bifreiðar afhenta en samið var um. Loks krefst sóknaraðili þess að varnaraðili greiði henni 200.000 krónur í málskostnað.

### II

#### Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 13. nóvember 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. Var boð um aðild ítrekað með ábyrgðarbréfi sem afhent var varnaraðila 23. desember 2024. Engin andsvör bárust frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu er kvörtun, bókunarstaðfesting, dags. 3. október 2024, leigusamningur auk staðfestingar á greiðslu að fjárhæð 76.800 krónur, ljósmynd af bifreið og afrit af skriflegum samskiptum milli aðila.

Með bréfi, dags. 7. júlí 2025, 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 hjá varnaraðila, í gegnum vefsíðu hans, frá 21. til 29. október 2024. Í bókunarstaðfestingu kom fram að hin leigða bifreið væri af gerðinni [...] og að leiguverð hennar væri 36.000 krónur. Við upphaf leigutímans var sóknaraðila hins vegar afhent bifreið af gerðinni [...]. Þá var sóknaraðila gert að greiða fyrir tryggingu sökum þess að hún gat ekki framvísað kreditkort, með nægjanlegri heimild, eins og skilmálar varnaraðila gerðu ráð fyrir. Var verð tryggingarinnar 3.900 krónur á dag. Þá óskaði sóknaraðili eftir því að leigja leiðsögutæki sem kostaði 1.200 krónur á dag. Þann 21. október 2024 greiddi sóknaraðili varnaraðila því 40.800 krónur fyrir tryggingu og leiðsögutæki auk leiguverðsins, alls 76.800 krónur.

Sóknaraðili telur að ýmsir vankantar hafi verið á þjónustu varnaraðila vegna leigu á bifreiðinni. Fyrst vísar sóknaraðili til þess að hafa þurft að bíða eftir því að vera sótt af varnaraðila upp á [...] í um klukkustund. Að sögn sóknaraðila hafi varnaraðili veitt henni þær upplýsingar að hennar yrði beðið við komuna til landsins. Þá telur sóknaraðili að varnaraðili hafi vanefnt samning aðila með því að afhenda henni [...] bifreið en ekki bifreið af gerðinni [...] sem hún hafi bókað. Hafi sóknaraðili

ekki fengið skýringar frá varnaraðila á þessari breytingu. Að sögn sóknaraðila sé bakkgrísskipting ólík milli bifreiðanna og hafi það valdið henni vandkvæðum. Þá ber sóknaraðili því við að leiðsögukerfi bifreiðarinnar hafi verið óáreiðanlegt og hún því ekki haft neitt gagn af því.

Sóknaraðili telur jafnframt að varnaraðili hafi, með ólögætum hætti, krafist hana við afhendingu bifreiðarinnar um óhóflega háa fjárhæð fyrir tryggingu á henni. Að sögn sóknaraðila hafi varnaraðili upplýst hana um að það væri stefna varnaraðila að krefjast hámarkstryggingariðgjalds af þeim viðskiptavinum sem ekki gætu framvísað kreditkortu með nægri inneign fyrir tryggingu. Bendir sóknaraðili á að hún hafi aldrei fengið upplýsingar frá varnaraðila um að hún þyrfti að framvísa slíku kreditkortu. Þá vísar sóknaraðili til þess að hún hafi ekki fengið trygginguna endurgreidda við skil á bifreiðinni, jafnvel þó ekkert tjón hafi verið á bifreiðinni.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili greiði henni 220 evrur í bætur þar sem henni hafi verið afhent önnur gerð bifreiðar en samið hafi verið um og hafi það valdið henni óþægindum. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðili endurgreiði henni bæði kaupverð tryggingarinnar að fjárhæð 31.200 krónur og gjald vegna leigu á leiðsögukerfi að fjárhæð 9.600 krónur. Loks krefst sóknaraðili að varnaraðili greiði henni 200.000 krónur í málskostnað.

#### 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. Þá segir í 7. mgr. 6. gr. laganna að ökutækjaleigu beri að tryggja að leigutaka séu ekki settir ólögætir, 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 ólögætir, ósanngjarnir eða óeðlilegir skilmálar í samningum.

#### V

##### Niðurstaða

Varnaraðili hefur ekki látið málið til sín taka fyrir nefndinni og verður því byggt á þeim gögnum og upplýsingum sem stafa frá sóknaraðila.

Sóknaraðili tók á leigu bifreið hjá varnaraðila dagana 21. til 29. október 2024. Samkvæmt bókunarstaðfestingu skyldi leigubifreiðin vera af gerðinni [...] og leiguverðið 36.000 krónur. Við upphaf leigutímans var sóknaraðila afhent bifreið af gerðinni [...]. Þá gat sóknaraðili ekki framvísað kreditkortu líkt og skilmálar varnaraðila gerðu ráð fyrir. Sökum þess var sóknaraðila gert að kaupa tryggingu að fjárhæð alls 31.200 krónur. Ágreiningur aðila í málinu varðar einkum kröfu varnaraðila um kaup á tryggingu auk þess sem sóknaraðili telur að varnaraðili hafi vanefnt samning aðila með því að afhenda aðra gerð af bifreið en hún hafi bókað.

Óumdeilt er að sóknaraðili gat ekki framvísað kreditkortu með nægri heimild fyrir inneign við upphaf leigutímans. Í skilmálum varnaraðila segir eftirfarandi: „*All rental are subject to the full rental agreement terms and conditions at the time of*

*rental. A credit card imprint will be taken at the start of all rentals for security reasons, even when a voucher covers the cost of the rental. This credit card imprint may be used to pay all extra charges as extra insurance, parking fines, damages or any cost due to the rented car as a result of the renter's use of the car. The credit card shall be of a listed driver, please note that the owner must be present. Prepaid credit/debit cards are not excepted for this step unless PIP or PZP insurance is purchased.“ Þá segir um innborgun (e. deposit): „At pick-up, a listed driver must leave a refundable security deposit of 350.000ISK on their credit card. Cash, prepaid credit, debit cards and electronic payments (f.x. Apple pay/android pay) are not accepted for the deposit...A deposit and Credit card is not required if renter purchases and insurance package, either Premium Package or Platinum Package.“*

Meginregla samningaréttar er sú að gerða samninga skuli halda. Í 36. gr. laga nr. 7/1936 um samningsgerð, umboð og ógilda löggæringa (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. Samningsfrelsi er einnig meginregla samningaréttar, en í því felst að aðilum er heimilt að ákveða hvort, við hvern og að hvaða leyti gengið er til samninga.

Sóknaraðili samdi við varnaraðila um kaup á tryggingu gegn greiðslu að fjárhæð 3.900 krónur fyrir hvern dag á átta daga leigutíma bifreiðarinnar. Áhrif þeirrar ákvörðunar voru þau að sóknaraðili þurfti hvorki að framvísa kreditkorti líkt og áskilið var í skilmálum varnaraðila né að reiða af hendi tryggingu með innborgun í formi peningagreiðslu. Verður ekki séð að samningurinn sem slíkur hafi verið ósanngjarn eða andstæður góðri viðskiptavenju í skilningi 36. gr. sml., af þeirri ástæðu einni að varnaraðili hafi ekki upplýst sóknaraðila sérstaklega í tölvupósti um að skilyrði væri að framvísa kreditkorti með nægri heimild fyrir tryggingu við upphaf leigutíma. Umrædd krafa kemur skýrt fram í skilmálum varnaraðila sem sóknaraðili gekkst undir við bókun bifreiðar á vefsíðu varnaraðila þann 3. október 2024. Verður því að hafna kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu kaupverðs tryggingar að fjárhæð 31.200 krónur.

Sóknaraðili gerir einnig kröfu um endurgreiðslu að fjárhæð 9.800 krónur vegna leiðsögutækis sem hún leigði aukalega af varnaraðila. Engin gögn hafa verið lögð fram sem styðja þá fullyrðingu að umrætt tæki hafi verið bilað á leigutímanum. Þá liggur ekkert fyrir um það að sóknaraðili hafi upplýst varnaraðila um ætlaða bilun í tækinu undir leigutímanum. Verður því að hafna kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu á leiguverði leiðsögutækisins.

Líkt og að framan greinir bókaði sóknaraðili bifreið af gerðinni [...] hjá varnaraðila en við upphaf leigutímans var henni afhent bifreið af gerðinni [...]. Í tölvubréfi varnaraðila til sóknaraðila, dags. 3. nóvember 2024, segir að hin afhenta bifreið væri bæði nýrri og stærri en hin bókaða bifreið. Í svari sóknaraðila degi síðar kemur fram að sóknaraðili hefði enga reynslu af akstri [...] bifreiða sem hún hefði hins vegar af [...]og því hefði hún bókað þá bifreið. Þá upplýsti sóknaraðili varnaraðila að hún hafi átt í erfiðleikum með bakkgrír [...]bifreiðarinnar og hafi það valdið henni vandræðum.

Að mati kærunefndarinnar verður að fallast á það með sóknaraðila að sú bifreið sem afhent var af hálfu varnaraðila 21. október 2024 hafi ekki verið í samræmi

við bókun sóknaraðila. Hins vegar liggur fyrir að sóknaraðili nýtti umrædda [...] bifreið allt leigutímabilið þrátt fyrir að bifreiðin hafi ekki verið af þeirri gerð sem sóknaraðili mátti búast við. Engin gögn hafa verið lögð fram sem sýna fram á að sóknaraðili hafi komið á framfæri athugasemdum vegna bifreiðarinnar fyrir en nokkrum dögum eftir að leigutímabilinu lauk. Sóknaraðili gerir í þessu sambandi kröfu að varnaraðili greiði sér bætur að fjárhæð 220 evrur sökum óþæginda sem sóknaraðili kveðst hafa orðið fyrir vegna hinnar afhentu bifreiðar. Með hliðsjón af hagnýtingu sóknaraðila á bifreiðinni allt leigutímabilið og því að sóknaraðili hefur ekki sýnt fram á það tjón sem krafan varðar er ekki unnt að fallast á kröfu sóknaraðila um bætur að fjárhæð 220 evrur.

Loks gerir sóknaraðili kröfu um að varnaraðili greiði henni 200.000 krónur fyrir vinnu hennar við mál þetta er ekki studd neinum gögnum og hefur kærunefndin því engar forsendur til að fallast á hana.

## V Úrskurðarorð

Kröfum sóknaraðila, X, er hafnað.

---

Hildur Ýr Viðarsdóttir  
formaður

---

Hildur Leifsdóttir

---

Jón Rúnar Pálsson