

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 18. október 2022 í máli nr. 22/2022

Kæruneftndina skipa í þessu máli Hildur Ýr Viðarsdóttir lögmaður, Ívar Halldórsson lögfræðingur og Jón Rúnar Pálsson lögmaður.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 6. mars 2022 barst kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, eftir sóknaraðili, vegna þjónustu bílaleigunnar Y, hér eftir varnaraðili, í tengslum við leigu sóknaraðila á bifreið.

Sóknaraðili telur að varnaraðili hafi krafist of hárrar greiðslu fyrir tryggingar á bifreið sem sóknaraðili tók á leigu hjá varnaraðila. Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili leggi fram gögn þessu til stuðnings, öðru kosti að varnaraðili endurgreiði honum 650 evrur. Þá krefst sóknaraðili endurgreiðslu leigugjalds vegna lélegs ástands þeirrar bifreiðar sem hann leigði af varnaraðila. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með bréfi, dags. 17. mars 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 21. mars 2022. Sóknaraðili gerði athugasemdir við andsvör varnaraðila þann sama dag. Varnaraðili gerði athugasemdir við athugasemdir sóknaraðila þann 22. mars 2022.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar og andsvara, staðfesting á bókun, samningur vegna leigu á bifreiðinni og staðfesting á greiðslu leigugjalds, skilmálar varnaraðila, upplýsingar um tryggingar varnaraðila, ljósmynd af mælaborði bifreiðarinnar, skoðunarskýrslur, afrit af skriflegum samskiptum milli aðila.

Með bréfi, dags. 4. október 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 varnaraðila frá 4. til 17. september 2021 í gegnum fyrirtækið [...] og greiddi 305.760 krónur fyrir. Í bókunarstaðfestingu kom fram að hin leigða bifreið væri af gerðinni Renault Traffic 3 person Campervan eða svipuð bifreið.

Að sögn sóknaraðila hafi hann valið að kaupa svokallaða „Gold insurance“ hjá varnaraðila sem hafi kostað 35 evrur á dag og hafi kostnaður vegna hennar verið innifalinn í greiddu leigugjaldi. Við upphaf leigutíma hafi sóknaraðili ekki getað framvísað kreditkortu líkt og skilmálar varnaraðila hafi gert ráð fyrir. Sóknaraðila hafi því verið boðin aukatrygging sökum þessa sem að sögn varnaraðila hafi verið sértrygging fyrir stærri og dýrari leigubifreiðar á hans vegum. Hafi kostnaður vegna þeirrar tryggingar verið 99 evrur á dag.

Ágreiningur aðila snýst að meginstefnu um fjárhæð þeirrar aukatryggingar sem sóknaraðila var gert að kaupa af varnaraðila en auk þess telur sóknaraðili að bifreið sú sem hann leigði af varnaraðila hafi ekki verið í ásættanlegu ástandi.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili bendir á að þegar hann hugðist sækja bifreiðina til varnaraðila hafi hann ekki getað framvísað kreditkortí en hafi haft meðfæris debetkort með nægjanlegri inneign til að reiða af hendi 800 evrur í tryggingu. Að sögn sóknaraðila hafi starfsmaður varnaraðila þrátt fyrir það neytt sóknaraðila til þess að kaupa svokallaða „Platinum insurance“ vegna bifreiðarinnar. Hafi starfsmaðurinn upplýst sóknaraðila að umrædd trygging kostaði 99 evrur á dag. Sóknaraðili ber því við að upplýsingar um verð tryggingarinnar í bæklingum á starfsstöð varnaraðila hafi bent til þess að hún kostaði 49 evrur á dag. Sóknaraðili hafi þá óskað eftir skriflegum gögnum til staðfestingar á því verði sem hann hafi verið krafinn um en starfsmaðurinn hafi ekki getað orðið við því. Hafi sóknaraðili verið upplýstur um að hann fengi ekki afhenta bifreiðina nema greiða umbeðna fjárhæð í tryggingu og hafi sóknaraðili í kjölfarið orðið við því. Sóknaraðili kveðst hafa ítrekað reynt að fá upplýsingar eftir lok leigutímans, bæði frá varnaraðila og fyrirtækinu [...], um umþrætta tryggingu en án árangurs.

Sóknaraðili vísar til þess að bifreiðin hafi auk þess verið í lélegu ástandi og að viðvörunarljós hafi verið kveikt í mælaborði hennar á leigutímanum. Að sögn sóknaraðili hafi varnaraðili gert lítið úr athugasemdum sóknaraðila þessu tengdu og fullyrt að viðhald bifreiðarinnar væri í samræmi við reglur. Þá bendir sóknaraðili á að vegna rangrar skráningar varnaraðila á stöðu eldsneytis hafi hann þurft að fylla meira eldsneyti á bifreiðina en honum hafi í raun borið að gera. Loks bendir sóknaraðili á vankantar voru á miðstöð bifreiðarinnar. Hafi miðstöðin aðeins virkað í um tvær klukkustundir á dag og þá aðeins ef bifreiðinni hafi verið keyrt allan daginn.

Sóknaraðili kveðst hafa reynt að afla upplýsinga frá varnaraðila varðandi umkrafinn kostnað vegna tryggingarinnar sem og skýringar frá varnaraðila um ástand bifreiðarinnar. Hafi varnaraðili ekki svarað erindi sóknaraðila.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili staðfesti með gögnum að sú fjárhæð sem sóknaraðili hafi verið krafinn um vegna kaupa á tryggingunni sé rétt. Verði varnaraðili ekki við því, krefst sóknaraðili þess að varnaraðili verði gert að endurgreiða sóknaraðila mismun þess verðs sem komi fram í birtum upplýsingum varnaraðila, 49 evrur á dag og þess verðs sem sóknaraðila hafi verið krafinn um, 99 evrur á dag, alls 650 evrur. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðili endurgreiði sér hluta leigugjalds vegna slælegs ástands bifreiðarinnar.

3.2. Sjónarmið varnaraðila

Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðili hafi ekki framvísað kreditkortí við upphaf leigutíma sem sé í andstöðu við ákvæði skilmála varnaraðila. Hafi sóknaraðila því verið boðin aukatrygging að fjárhæð 99 evrur á dag en um sé að ræða sértryggingu fyrir stærrí og dýrari bifreiðar á vegum varnaraðila. Með kaupum á þeirri tryggingu hafi sóknaraðili verið fulltryggður og hefði hann því ekki þurft að greiða neitt frekar ef tjón hefði orðið á bifreiðinni á leigutímanum. Þegar umrædd trygging sé keypt er ekki þörf á framvísun kreditkorts.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Í athugasemdum sínum vísar sóknaraðili til framlagðra upplýsinga um aukatryggingar varnaraðila og telur að þær renni stoðum undir það að rétt verð fyrir hina keyptu tryggingu hafi verið 49 evrur á dag í stað 99 evra eins og varnaraðili hafi krafist greiðslu á. Þá bendir sóknaraðili á að hvergi sé minnst á svokallaða Platinium tryggingu á vefsíðu varnaraðila. Sóknaraðili telur að varnaraðili hafi breytt verðinu eftir hentugleika í málinu.

3.4. Athugasemdir varnaraðila.

Í athugasemdum sínum bendir varnaraðili á að í því skjali sem sóknaraðili vísi til sé tekið fram að Platinium trygging sé ekki í boði fyrir bifreiðar í ákveðnum flokkum, þar með talið þeim flokki sem bifreið sú sem sóknaraðili hafi leigt tilheyri. Þar segir; „Insurance package 3 (PLATINIUM) is not available for Motorhomes and Passenger Vans“. Varnaraðili kveður sóknaraðila hafa verið með bifreið á leigu af gerðinni Renault Traffic High Roof Campervan undir ACRISS kóðanum OHMR. Í þessu skjali sé einnig tekið fram hvaða ACRISS kóðar falli undir skilgreiningu Motorhomes and Passenger vans, þ.e. „Class codes: *VMR, *VAR, *HMR and *HAR“.

Varnaraðili vísar til þess að þar sem sóknaraðili hafi ekki getað framvísað kreditkortu í upphaf leigutíma hafi skilyrðum skilmála varnaraðila ekki verið fullnægt til að sóknaraðili hafi mátt leigja bifreiðina. Varnaraðili hafi hins vegar ákveðið að veita sóknaraðila undanþágu frá þessu ákvæði gegn greiðslu tryggingar sem hafi kostað 99 evrur á dag. Hafi sóknaraðili því hvorki þurft að framvísa kreditkortu né leggja fram neina upphæð í pant. Þetta hafi sóknaraðili fallist á, skrifað undir samning um og greitt fyrir. Telji varnaraðili að þannig hafi komist á bindandi samningur milli aðila varðandi kaup á aukatryggingunni.

IV

Niðurstaða

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

Sóknaraðili tók á leigu ferðabifreið í eigu varnaraðila, af gerðinni Renault Traffic High Roof Campervan, á tímabilinu 4. september til 17. september 2021. Greiddi sóknaraðili 305.760 krónur fyrir leiguna. Við upphaf leigutíma gat sóknaraðili ekki framvísað kreditkortu líkt og skilmálar varnaraðila gerðu ráð fyrir. Sökum þessa bauð varnaraðila sóknaraðila að kaupa aukatryggingu að fjárhæð 99 evrur á dag. Sóknaraðili óskaði eftir frekari upplýsingum um umkrafid verð og vísaði til þess að í bæklingum varnaraðila kæmi fram verð tryggingarinnar væri 49 evrur á dag. Varnaraðili hafi fullyrt við sóknaraðila að um nýja tryggingu hafi verið að ræða og kvaðst ekki geta leigt sóknaraðila bifreiðina nema hann festi kaup á umræddri tryggingu. Ágreiningur aðila í málinu varðar einkum fjárhæð umræddrar aukatryggingar sem sóknaraðila var gert að greiða varnaraðila vegna kaupanna en þess auki telur sóknaraðili að bifreið sú sem hann leigði af varnaraðila hafi ekki verið í ásættanlegu ástandi og að varnaraðili hafi krafist of hárrar greiðslu fyrir eldneyti við skil á bifreiðinni.

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 á 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.

Óumdeilt er í málinu að sóknaraðili gat ekki framvísað kreditkorti við upphaf leigutíma líkt og skilmálar varnaraðila kváðu á um. Í grein 2.5 skilmálanna segir: „*All named drivers must present an appropriate driver's license, valid for the car group rented, valid national identity card or passport and valid major credit card in the renter's name with available credit.*“

Í framlögðu skjali sem hefur yfirskriftina „Insurance“ er að finna upplýsingar og verðskrá um allar tryggingar sem varnaraðili bauð viðskiptavinum sínum upp á á þeim tíma er viðskipti aðila áttu sér stað. Þar kemur meðal annars eftirfarandi fram: „*Insurance package 3 (PLATINIUM) is not available for Motorhomes and Passenger Vans*“. Liggur því fyrir í málinu að varnaraðili bauð ekki upp á framangreinda tryggingu vegna þeirrar bifreiðar sem sóknaraðili hugðist leigja af varnaraðila. Varnaraðili hefur borið því við að hafa viljað koma til móts við sóknaraðila og kosið að víkja frá skilmálum sínum um framvísun kreditkorts eða tryggingar í formi peningagreiðslu gegn því að sóknaraðili myndi kaupa tiltekna aukatryggingu að fjárhæð 99 evrur fyrir hvern dag leigutímans. Féllst sóknaraðila á það boð varnaraðila og greiddi alls 131.300 krónur fyrir trygginguna.

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. Samningsfrelsi er einnig meginregla samningaréttarins, en í því felst að aðilum er heimilt að ákveða hvort, við hvern og að hvaða leyti gengið er til samninga.

Sóknaraðili tók þá ákvörðun að semja við varnaraðila um kaup á aukatryggingu gegn greiðslu að fjárhæð 99 evrur fyrir hvern dag á 13 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 ekki var gerð grein fyrir umþrættri aukatryggingu í útgefnum upplýsingum varnaraðila um þær tryggingar sem hann bauð upp á. Verður því að hafna kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu úr hendi varnaraðila að fjárhæð 650 evrur.

Fyrir liggur að sóknaraðili leigði og nýtti ferðabifreið í eigu varnaraðila frá 4. til 17. september 2021, eða í 13 daga, þrátt fyrir að bifreiðin hafi ekki verið af þeim gæðum sem sóknaraðili mátti búast við. Í málinu hefur sóknaraðili lagt fram eina ljósmynd af mælaborði bifreiðarinnar. Af henni má ráða að nokkur viðvörunarljós voru upplýst í mælaborðinu. Staðfestir ljósmyndin að hugsanlega hafi einhverjir vankantar verið á bifreiðinni á leigutíma sóknaraðila en ekki hefur verið rökstutt hvaða áhrif þetta hafði á akstur og notkun bifreiðarinnar. Þá ber sóknaraðili því við að miðstöð bifreiðarinnar hafi ekki virkað sem skyldi en engin gögn hafa verið lögð fram um það undir meðferð málsins. Kærunefndin telur að ekki sé unnt að fallast á kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu leigugjalds vegna framangreindra vankanta enda verður til þess að líta að sóknaraðili fór með afnot bifreiðarinnar allan leigutímann. Er kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu leiguverðs bifreiðarinnar hafnað.

V
Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson