

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 18. desember 2020 í máli nr. 68/2020

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 8. júlí 2020 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, f.h. eiginmanns síns, Y, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings í viðskiptum við fyrirtækið Z, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða sér 107.000 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

### II

#### Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 4. ágúst 2020, 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 nefndinni sama dag. Sóknaraðili sendi kærunefndinni athugasemdir við andsvör varnaraðila sem bárust þann 7. ágúst 2020. Í kjölfarið bárust nefndinni athugasemdir frá varnaraðila þann 3. september 2020. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara varnaraðila og athugasemda sóknaraðila og varnaraðila, afrit af samningi málsaðila um leigu sóknaraðila á ferðabifreið í eigu varnaraðila, afrit af skriflegum samskiptum milli sóknaraðila og varnaraðila, mynd af nýlegri ferðabifreið í eigu varnaraðila, myndir af þeirri bifreið sem sóknaraðili leigði af varnaraðila, svo og umboð vegna reksturs málsins fyrir kærunefndinni.

Með bréfi, dags. 12. október 2020, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili fór á sýningu hjá varnaraðila í byrjun maí árið 2020 þar sem hægt var að kynna sér þær ferðabifreiðar sem varnaraðili leigir út. Sóknaraðili kveðst hafa viljað taka slíka bifreið á leigu um sumarið, en þó ekki gamla lélega bifreið. Að sögn sóknaraðila benti starfsmaður varnaraðila honum á að skoða tiltekna bifreið, þar sem sóknaraðili ætti eftir að vilja leigja þá bifreið ef hann myndi skoða hana. Um nýlega sex manna ferðabifreið var að ræða, árgerð 2017 eða 2018 að sögn sóknaraðila, af gerðinni Fiat Ducato, og var bifreiðin sex manna. Sóknaraðili ákvað í kjölfarið að taka bifreiðina á leigu og bókaði bifreið hjá varnaraðila til leigu frá 22. júní 2020 til 29. júní 2020. Greiddi sóknaraðili 107.000 krónur til varnaraðila þann 5. maí 2020.

Sóknaraðili sótti bifreiðina þann 22. júní 2020 og kveðst um leið hafa orðið var við að ekki var um sömu bifreið að ræða og þá sem sóknaraðili hafði pantað á sýningunni. Að sögn sóknaraðila gekk illa að ræða málið við starfsmann varnaraðila sem talaði ekki íslensku og fór sóknaraðili því áleiðis á bifreiðinni. Bifreiðin var af árgerð 2013 og að sögn sóknaraðila var ákvæði illa farið, rífið og slitið. Þá hafi bifreiðin lyktað illa, gardínur verið illa farnar, stiga vantað fyrir aftari kojuna, tengiskott til að tengjast rafmagni hafi vantað, miðstöðin virtist biluð og gashitinn virkaði bara í hæsta styrk þannig fljótlega varð of heitt í bifreiðinni. Þar sem gashitinn virkaði aðeins á hæsta styrk varð að hafa slökkt á hitanum á næturna þrátt fyrir

kuldann. Sóknaraðili segir að skipulag bifreiðarinnar hafi ekki verið eins og í þeirri bifreið sem sóknaraðili hafði skoðað, þar var m.a. hjónarúm aftast en í bifreiðinni sem var afhent var kofa. Sóknaraðili hafði samband við varnaraðila skriflega sama dag og krafðist þess að fá afhenta bifreiðina sem var óskað eftir. Ekkert svar barst frá varnaraðila og kveðst sóknaraðili því hafa þurft að fara á þessari bifreið í ferðalagið sem hafi löngu verið ákveðið. Sóknaraðili sendi varnaraðila aftur póst þann 23. júní og hringdi einnig til varnaraðila en að sögn sóknaraðila var fát um svör nema að varnaraðili samþykkti að greiða fyrir nýtt tengiskott.

Sóknaraðili segir að forsenda þess að bifreiðin var bókuð hjá varnaraðila hafi verið sú að fá bifreið afhenta sem væri eins og sú bifreið sem sóknaraðili hafði skoðað á sýningunni. Krefst sóknaraðili endurgreiðslu á leiguverði bifreiðarinnar, alls 107.000 krónur.

### *3.1. Sjónarmið sóknaraðila*

Sóknaraðili kveðst hafa staðið í þeirri trú að hann væri að bóka bifreið líkt og þá nýlegu bifreið sem sóknaraðili hafði skoðað á sýningu varnaraðila, sér í lagi með hliðsjón af orðum starfsmanns varnaraðila. Sóknaraðili bendir á að bifreiðin hafi verið tekin á leigu á staðnum en hafi ekki verið bókuð í gegnum heimasíðu varnaraðila. Varnaraðili hafi aldrei minnst á þann möguleika að afhent yrði illa farin eldri bifreið. Þegar sóknaraðili óskaði eftir greiðslukvittun vegna leigu á bifreiðinni, sem sóknaraðili ítrekaði við varnaraðila að ætti að vera ný og fín, tók varnaraðili ekki fram að sóknaraðili fengi ekki umrædda bifreið á leigu eða slík leiga væri ekki örugg. Á greiðslukvittuninni var aðeins greint frá tegund bifreiðarinnar en ekki árgerð.

Sóknaraðili telur að um vörusvik hafi verið að ræða. Þá telur sóknaraðili óeðlilegt að varnaraðili leigi út illa farnar bifreiðin á sama verði og bifreiðir af árgerð 2017.

### *3.2. Sjónarmið varnaraðila*

Varnaraðili bendir á að allar bifreiðar séu auglýstar á heimasíðu varnaraðila. Sú bifreið sem sóknaraðili hafi bókað hafi verið af árgerð 2007 til 2018 og sóknaraðili hafi fengið afhenta bifreið af árgerð 2013.

## **IV**

### **Niðurstaða**

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

Sóknaraðili leigði sex manna ferðabifreið af gerðinni Fiat Ducato af varnaraðila vegna fyrirhugaðs ferðalags sóknaraðila frá 22. júní 2020 til 29. júní 2020. Sóknaraðili greiddi 107.000 krónur til varnaraðila vegna leigunnar þann 5. maí 2020. Sóknaraðili tók bifreiðina á leigu í kjölfar þess að hafa kynnt sér framboð varnaraðila á ferðabifreiðum á sýningu á vegum varnaraðila. Að sögn sóknaraðila tók hann ákvörðun um að leigja bifreiðina eftir að starfsmaður varnaraðila hafði sýnt sóknaraðila tiltekna nýlega og vel farna bifreið og fullyrt að hann mundi vilja leigja hana ef hann myndi skoða hana. Varnaraðili hefur ekki mótmælt þessari lýsingu stóknaraðila á málavöxtum. Sóknaraðili telur að sú bifreið sem varnaraðili afhenti þann 22. júní 2020 hafi verið í ósamræmi við þær forsendur sem hafi verið að baki samningi aðila um leigu bifreiðarinnar þar sem hin afhenta bifreið hafi verið illa farin og haldin ýmsum vanköntum. Varnaraðili hefur ekki andmælt þeirri lýsingu sóknaraðila að gashiti hafi aðeins virkað í hæsta styrk, miðstöðin virtist biluð, stiga vantaði fyrir aftari kofu og tengiskott til að tengjast rafmagni hafi vantað.

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 ólögmatir, 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 ólögmatir, ósanngjarnir eða óeðlilegir skilmálar í samningum.

Málsaðila greinir á um það hvort sóknaraðili hafi bókað bifreið af ákveðnum gæðum af varnaraðila eða bifreið í samræmi við almennt framboð varnaraðila þar sem afhentar bifreiðar geta verið af árgerðum 2007 til 2018. Í bókunarstaðfestingu vegna leigunnar kemur fram að samið hafi verið um leigu á „Fiat Ducato Motorhome – 6 Person“. Ekki er greint frá árgerð þeirrar bifreiðar sem sóknaraðili hafði tekið á leigu. Hins vegar liggur fyrir að í samskiptum við varnaraðila, áður en bifreiðin var sótt, benti sóknaraðili sérstaklega á að hann hafi bókað nýlega bifreið í kjölfar skoðunar á sýningu varnaraðila. Í tölvubréfi þann 5. maí 2020 segir sóknaraðili að hann og eiginkona hans hafi skoðað bifreiðar varnaraðila og þeim hafi litist best á „6 manna bíl, svona finan og nýjan og pöntuðum þannig“. Í svörum varnaraðila var engin athugasemd gerð við þann skilning sóknaraðila að honum væri tryggð afhending á nýlegri bifreið til leigu, sambærilegri þeirri bifreið sem sóknaraðili kynnti sér á sýningu varnaraðila. Af þeim samskiptum verður ráðið að samningur hafi komist á milli sóknaraðila og varnaraðila um leigu sóknaraðila á ferðabifreið í eigu varnaraðila, sambærilegri þeirri sem sóknaraðili hafði skoðað á sýningu varnaraðila. Verður því að fallast á það með sóknaraðila að sú bifreið sem afhent var af hálfu varnaraðila þann 22. júní 2020 hafi ekki verið að fullu í samræmi við samning málsaðila.

Fyrir liggur að sóknaraðili nýtti ferðabifreið í eigu varnaraðila frá 22. júní 2020 til 29. júní 2020, eða í sjö daga, þrátt fyrir að bifreiðin hafi ekki verið af þeim gæðum sem samið var um. Með hliðsjón af þeirri hagnýtingu sóknaraðila er ekki unnt að fallast á kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu að fullu. Hins vegar liggur fyrir að bifreiðin hafi verið háð ýmsum vanköntum, svo sem að gashiti virkaði einungis í hæsta styrk, miðstöðin virtist biluð o.fl. Bifreiðin var því ekki í samræmi við samning aðila og verður því að fallast á kröfu sóknaraðila um afslátt af leiguverði fyrir bifreiðina.

Verður sóknaraðila ákveðinn afsláttur að álitum, sem hæfilega er ákveðinn 30.000 krónur.

## V

### Úrskurðarorð

Varnaraðila, Z, ber að greiða sóknaraðila, Y, 30.000 krónur.

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt sóknaraðila samkvæmt a. lið 2. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru og þjónustukaupa.

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

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson