

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 30. október 2023 í máli nr. 15/2023

Kærunefndina skipa í þessu máli lögmennirnir Heiðrún Björk Gísladóttir, Hildur Leifsdóttir og Hildur Ýr Viðarsdóttir.

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 12. febrúar 2023 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings um þjónustu Y, hér eftir vísað til sem varnaraðila, í tengslum við leigu á bifreið.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði sér 1.679,7 DKK. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila á hendur sér verði hafnað.

### II

#### Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 28. mars 2023, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar innan tveggja vikna í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Andsvör varnaraðila bárust til nefndarinnar 30. mars 2023. Athugasemdir bárust í kjölfarið frá sóknaraðila 4. apríl 2023. Athugasemdir varnaraðila bárust nefndinni 10. sama mánaðar.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, staðfesting á bókun frá [...] ásamt bókunarskilmálum, staðfesting á greiðslu til [...], dags. 11. september 2022, afrit af skriflegum samskiptum milli sóknaraðila og [...], afrit af skriflegum samskiptum milli sóknaraðila og varnaraðila, afrit af skilmálum varnaraðila og umboð.

Með bréfi, dags. 25. ágúst 2023, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Af gögnum máls má ráða að sóknaraðili leigði bifreið af varnaraðila fyrir milligöngu þriðja aðila, bókunarfyrirtækisins [...], dagana 16. til 19. september 2022. Greiddi sóknaraðili fyrir þjónustuna að fullu með greiðslu til [...], alls 1.679,7 DKK, þann 11. september 2022.

Þegar sóknaraðili hugðist sækja leigubifreiðina til varnaraðila þann 16. september 2022 hafnaði starfsmaður varnaraðila að afhenda hana þar sem sóknaraðili gat ekki framvísað kreditkorti í samræmi við bókunarskilmála. Þá var sóknaraðila neitað um endurgreiðslu hins greidda leigugjalds.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði henni 1.679,7 DKK. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

#### 3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili kveðst beina kvörtun sinni að varnaraðila sem umboðsaðila [...] bílaleigunnar á Íslandi og varðar ágreiningur aðila það hvort varnaraðila beri að endurgreiða sóknaraðila hið fyrirframgreidda leigugjald.

Sóknaraðili vísar til þess að við upphaf leigutímans hafi hún mætt á umsaminn afhendingarstað bifreiðarinnar á starfsstöð varnaraðila að [...]. Hafi starfsmaður

varnaraðila óskað eftir því að sóknaraðili myndi framvísa kreditkortí en það væri forsenda fyrir afhendingu leigubifreiðarinnar. Sóknaraðili kveðst ekki hafa haft meðfæris kreditkort sitt þar sem hún hafi ekki vitað að þess væri þörf. Í kjölfarið hafi starfsmaðurinn neitað að afhenda sóknaraðila bifreiðina. Að sögn sóknaraðila hafi starfsmaður varnaraðila síðan upplýst sóknaraðila um að hún fengi fulla endurgreiðslu leigugjaldsins ef hún myndi hafa samband við fyrirtækið [...]. Þá hafi starfsmaður varnaraðila ráðlagt sóknaraðila að leigja bifreið hjá öðru bílaleigufyrirtæki og jafnframt boðist til að keyra sóknaraðila til þess fyrirtækis.

Í ljósi framangreindra upplýsinga starfsmannsins hafi sóknaraðili kosið að fara ekki heim til sín að sækja kreditkort heldur leigt bifreið hjá öðru fyrirtæki. Hafi sóknaraðili haft samband símleiðis við fyrirtækið [...] sem og skrifstofu varnaraðila varðandi endurgreiðslu leigugjaldsins síðla dags 16. september 2022. Hafi báðir aðilar hins vegar hafnað endurgreiðslu. Hafi sóknaraðili í kjölfarið sent tölvupósta á bæði fyrirtækin vegna kröfu sinnar um endurgreiðslu og hafi höfnun endurgreiðslu verið ítrekuð af þeim.

Sóknaraðili bendir á að hafa ítrekað beiðni sína um endurgreiðslu með tölvupósti til [...] þann 15. nóvember 2022. Hafi fyrirtækið aftur neitað endurgreiðslu með vísan til ákvæða bókunarskilmála þess efnis að aðal ökumaður leigubifreiðar þurfi að framvísa kreditkortí við upphaf leigutíma. Sóknaraðili kveðst hafa ítrekað beiðni sína á ný með tölvupóstum 4. desember 2022 og 30. janúar 2023. Að sögn sóknaraðila hafi fyrirtækið [...] viðurkennt í tölvupóstum sínum að sóknaraðili hafi fengið rangar upplýsingar hjá varnaraðila um endurgreiðslu leigugjalds. Þrátt fyrir það hafi fyrirtækið ekki fallist á endurgreiðslu.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði henni 1.679,7 DKK. Byggir sóknaraðili kröfu sína í fyrsta lagi á því að starfsmaður varnaraðila hafi veitt sóknaraðila þær upplýsingar að hún ætti rétt á endurgreiðslu greidds leigugjalds. Sóknaraðili telur varnaraðila bundinn af þeim upplýsingum. Ef litið verði svo á að skilmálar leigunnar séu sanngjarnir og hluti af samningi aðila telur sóknaraðili að veittar upplýsingar starfsmannsins séu breyting á samningi aðila og leggur þær skyldur á varnaraðila að endurgreiða sóknaraðila hið fyrirframgreidda leigugjald. Sóknaraðili kveðst hafa verið í góðri trú þegar hún hafi fylgt leiðbeiningum starfsmanns varnaraðila. Hafi sóknaraðili þar af leiðandi ekki farið heim og sótt kreditkort sitt þar sem hún taldi sig eiga rétt á endurgreiðslu leigugjaldsins. Í þessu sambandi vísar sóknaraðili til þess að í tölvupóstum sínum 18. janúar 2023 og 9. febrúar 2023 hafi fyrirtækið [...] viðurkennt að sóknaraðili hafi fengið rangar upplýsingar um endurgreiðslu.

Þá telur sóknaraðili hugsanlegt að í íslenskri löggjöf sé að finna lagaákvæði sem leiði til þess að samningur teljist ógildur ef skilmálar með honum séu ósanngjarnir. Sóknaraðili telur að það eigi við um eftirfarandi ákvæði bókunarskilmálanna: „*[i]n the event of a failure to present the required documents and/or credit card, the car hire supplier may refuse to release the car and no refund will be given.*“ Sóknaraðili vísar til þess að þó það sé í sjálfu sér ekki ólöglegt að krefjast framvísunar kreditkorts í viðskiptum sem þessum þá efast sóknaraðili um að það sé í samræmi við íslenska löggjöf að halda eftir fyrirframgreiddu gjaldi aðeins vegna þess að neytandi geti ekki framvísað slíku greiðslukorti. Þá bendir sóknaraðili á að ef slíkir samningsskilmálar væru löglegir væri auðvelt fyrir seljanda þjónustu að halda eftir fyrirframgreiddu gjaldi með því að setja í skilmála sína ýmis ákvæði sem neytands oft yfirsjáist eða gleymi. Að sögn sóknaraðila ætti í öllu falli slíkt

samningsákvæði að koma skýrt fram í samningi aðila. Þá telji sóknaraðili augljóst að starfsmaður varnaraðila hafi ekki veitt sóknaraðila neinar upplýsingar um umrætt ákvæði skilmála enda hafi viðkomandi fullyrt að sóknaraðili gæti fengið endurgreiðslu frá [...].

Sóknaraðili telur auk þess að hún eigi rétt á endurgreiðslu leigugjalds úr hendi varnaraðila þar sem hún fékk ekki afhenta hina leigðu bifreið. Samkvæmt samningi aðila hafi skylda sóknaraðila verið sú að greiða fyrir leigu bifreiðarinnar og skylda varnaraðila að afhenda sóknaraðila bifreiðina. Þar sem varnaraðili fullnægði ekki skyldu sinni samkvæmt samningnum beri honum að endurgreiða sóknaraðila hið greidda gjald.

### *3.2. Sjónarmið varnaraðila*

Varnaraðili kveðst hafna kröfu sóknaraðila og vísar til skilmála sem sóknaraðili gekkst undir með leigusamningi. Þá vísar varnaraðili til þess að sóknaraðili gerði umræddan samning við þriðja aðila, [...], og greiddi umþrætt leigugjald til viðkomandi.

### *3.3. Athugasemdir sóknaraðila*

Í athugasemdum sínum vísar sóknaraðili til þess að þeir skilmálar sem varnaraðili leggi fram í málinu hafi ekki verið hluti af leigusamningi aðila. Sóknaraðili bendir á að umræddir skilmálar hafi hvorki verið sendir sóknaraðila í tölvupósti né með öðrum hætti í aðdraganda leigunnar. Þar af leiðandi hafi þeir enga þýðingu í málinu. Komist kærunefndin að þeirri niðurstöðu að umræddir skilmálar eigi við í málinu telur sóknaraðili þarft að nefna að í þeim komi hvergi fram að leigusala sé heimilt að hafna endurgreiðslu fyrirframgreidds leigugjalds í þeim tilvikum þegar bifreið er ekki afhent leigutaka.

Sóknaraðili ítrekar að fyrirtækið [...] hafi viðurkennt að sóknaraðili hafi fengið rangar upplýsingar um endurgreiðslu leigugjalds frá starfsmanni varnaraðila. Þá telur sóknaraðili að það ákvæði samningsskilmálanna að leigusali geti haldið eftir fyrirframgreiddu leigugjaldi en ekki afhent bifreiðina sé ósannjarnt.

Þá vísar sóknaraðili til þess að henni sé nauðugur sá kostur að beina kvörtun sinni að varnaraðila enda hafi [...] hafnað ítrekað endurgreiðslu leigugjalds þrátt fyrir að starfsmaður varnaraðila hafi lofað sóknaraðila endurgreiðslu.

### *3.4. Athugasemdir varnaraðila*

Í athugasemdum sínum vísar varnaraðili til þess að sóknaraðili hafi ekki lagt fram við upphaf leigutíma bifreiðarinnar öll þau gögn sem krafa sé gerð um í bókunarskilmálum. Þar af leiðandi hafi varnaraðili nýtt sér rétt sinn til að hafna þjónustu við sóknaraðila í samræmi við gerðan leigusamning.

Varnaraðili vísar til framlagðs skjáskots af bókunarskilmálum þar sem skýrt komi fram að ef leigutaki framvísi ekki kreditkorti við upphaf leigutíma sé litið svo á að um svokallað „no-show“ sé að ræða og að engar endurgreiðslur leigugjalds séu framkvæmdar í slíkum tilvikum. Þessi ákvæði skilmálanna leggi þær skyldur á herðar leigutaka að framvísa áskildum gögnum til að fá leigða bifreið auk þess sem þar sé kveðið á um rétt leigusala að hafna þjónustu fullnægi leigutaki ekki framangreindum skyldum sínum. Í máli þessu hafi sóknaraðili ekki uppfyllt kröfur samkvæmt samningsskilmálum sem hún gekkst undir og hafi það leitt til höfnunar á þjónustu varnaraðila.

Varnaraðili vísar til málatilbúnaðar sóknaraðila þess efnis að starfsmaður hans hafi fullvissað sóknaraðila um að hún myndi fá fulla endurgreiðslu greidds leigugjalds. Telur varnaraðili þetta ósannað í málinu auk þess sem starfsmaður varnaraðila hafi enga heimild til þess að taka ákvarðanir um endurgreiðslu fyrir hönd [...].

Þá vísar varnaraðili til þess að ákvörðun um endurgreiðslu til sóknaraðila sé í höndum [...] enda hafi sóknaraðili gert leigusamning við það fyrirtæki. Því þurfi sóknaraðili að leita lausna máls þessa beint við [...].

#### 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 bifreið á leigu hjá varnaraðila frá 16. til 19. september 2022. Sóknaraðili bókaði bifreiðina þann 11. september 2022 fyrir milligöngu þriðja aðila og greiddi þá 1.679,7 danskar krónur inn á reikning [...] sem hafi átt að vera full greiðsla fyrir leiguna. Þegar sóknaraðili kom og hugðist sækja bifreiðina vildi varnaraðili ekki láta henni bifreiðina í té þar sem sóknaraðili gat ekki framvísað gildu kreditkortu líkt og bókunarskilmálar kváðu á um. Þá hafnaði varnaraðili sóknaraðila um endurgreiðslu fyrirframgreidds leigugjalds á grundvelli sömu bókunarskilmála. Krefst sóknaraðili þess að varnaraðili endurgreiði henni umþrætt leigugjald en varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

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 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.

Sóknaraðili tók þá ákvörðun að semja, fyrir milligöngu þriðja aðila, um þjónustu varnaraðila og greiddi leigugjald fyrirfram til viðkomandi. Með því gekkst sóknaraðili undir skilmála bókunarinnar. Í bókunarstaðfestingu sem sóknaraðili fékk senda í kjölfar bókunar var skýrlega gerð grein fyrir skilmálum leigunnar og kröfu um framvísun tiltekinna gagna við upphaf leigutímabils. Þá kom skýrt fram hverjar afleiðingar þess væru ef umræddum gögnum yrði ekki framvísað.

Óumdeilt er í málinu að sóknaraðili gat ekki framvísað kreditkortu við upphaf leigutíma líkt og bókunarskilmálar kváðu á um. Í skjali sem ber yfirskriftina „Mandatory documents“ og fylgdi með bókunarstaðfestingu leigunnar segir m.a: „[a] valid credit card in the first name and surname (no abbreviations) of the lead driver must be presented at the rental desk in order to pre-authorise/charge a deposit. Please be prepared to provide the PIN number of the credit card(s) presented as suppliers could require this to proceed with the rental contract. In the event that you

*fail to present a valid credit card, there is a lack of sufficient funds available on the credit card or the credit card is not in the lead driver's name, the car rental agent may refuse to release the vehicle. In these instances, no funds paid will be reimbursed.* Þá kemur jafnframt fram í kafla sem ber yfirskriftina: „Cancellation and no-show policy“ í bókunarskilmálum að það telst sem svokallað „no-show“ ef m.a.: „ [y]ou failed to provide the documentation that's required to pick up the car.“... In the event of any of the above, no refunds will be made to you. The car hire company reserves the right to refuse a car if you fail to arrive on time with all necessary documentation and a credit card with enough available funds for the car's security deposit. In such a case, unless the car hire has been cancelled at least 48 hours in advance, you will not be entitled to a refund“.

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 byggir á því að ákvæði skilmála varnaraðila um að leigugjald sé ekki endurgreitt leigutaka í þeim tilvikum þegar kreditkorti er ekki framvísað í upphafi leigutímabils sé ósanngjarnt og brjóti gegn ákvæðum íslenskra samningalaga. Í 36. gr. c. laganna segir eftirfarandi:

*„Ákvæði 36. gr. gilda um samninga skv. 1. mgr. 36. gr. a, þó með þeim breytingum sem leiðir af 2. og 3. mgr.*

*Við mat á því hvort samningur skv. 1. mgr. sé ósanngjarn skal líta til atriða og atvika sem nefnd eru í 2. mgr. 36. gr., m.a. skilmála í öðrum samningi sem hann tengist. Þó skal eigi taka tillit til atvika sem síðar komu til, neytanda í óhag. Samningur telst ósanngjarn stríði hann gegn góðum viðskiptaháttum og raski til muna jafnvægi milli réttinda og skyldna samningsaðila, neytanda í óhag. Ef slíkum skilmála er vikið til hliðar í heild eða að hluta, eða breytt, skal samningurinn að kröfu neytanda gilda að öðru leyti án breytinga verði hann efndur án skilmálans.“*

Líkt og að framan greinir er umrætt lagaákvæði undantekningarákvæði frá meginreglu samningaréttar um að gerða samninga beri að halda. Verða því að vera veigamiklar ástæður fyrir því að unnt sé að falla frá samningi af þeim sökum með þeim afleiðingum að samningurinn verði óskuldbindandi. Af gögnum málsins verður því ekki slegið föstu að samningsskilmálar varnaraðila sem slíkir teljist einir og sér ósanngjarnir þar sem þeir stríði gegn góðum viðskiptaháttum og raski til muna jafnvægi milli réttinda og skyldna samningsaðila, neytanda í óhag í skilningi 36. gr. c. laga nr. 7/1936. Að því virtu telur kærunefndin ekki skilyrði til að víkja til hliðar meginreglu samningaréttar um að gerða samninga beri að halda.

Gegn andmælum varnaraðila er ekki unnt að fallast á það með sóknaraðila að hún eigi rétt á endurgreiðslu leigugjalds á grundvelli þeirrar fullyrðingar sóknaraðila að starfsmaður varnaraðila hafi lofað henni því að hið greidda leigugjald yrði endurgreitt henni. Með hliðsjón af framangreindu, atvikum máls og framlögðum

gögnum getur kærunefndin ekki fallist á að sóknaraðili eigi rétt á endurgreiðslu úr hendi varnaraðila.

**V**  
**Úrskurðarorð**

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

---

Hildur Ýr Viðarsdóttir  
formaður

---

Hildur Leifsdóttir

---

Heiðrún Björk Gísladóttir