

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 1. mars 2023 í máli nr. 50/2022

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 20. júní 2022 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings í viðskiptum við Y, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði sér leigugjald bifreiðar að fjárhæð 3.408 EUR. Jafnframt krefst sóknaraðili þess að varnaraðili greiði sér útlagðan kostnað við bókun nýrrar flugferðar að fjárhæð 497,8 USD. Þá áskilur sóknaraðili sér rétt til endurgreiðslu alls kostnaðar sem varnaraðili kann að gjaldfæra á greiðslukort sóknaraðila. Þá krefst sóknaraðili þess að skilmálar varnaraðila verði ekki túlkaðir sóknaraðila í óhag. Loks krefst sóknaraðili þess að ítarleg rannsókn fari fram á starfsháttum varnaraðila sem og öllum leigubifreiðum varnaraðila. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað. Þá krefst varnaraðili þess að sóknaraðila verði gert að greiða varnaraðila 330 EUR í gjald þar sem leigubifreið hafi verið skilað á röngum stað. Loks krefst varnaraðili þess að sóknaraðila verði gert að greiða kostnað vegna áfyllingar eldsneytis að fjárhæð 230 EUR og þrifa á leigubifreiðinni að fjárhæð 260 EUR.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 29. júní 2022, 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 12. júlí 2022. Athugasemdir við andsvör varnaraðila bárust 18. júlí 2022. Frekari athugasemdir bárust frá varnaraðila 25. júlí 2022.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara varnaraðila og athugasemda beggja aðila. Sóknaraðili leggur fram staðfestingu á bókun leigubifreiðar, afrit af skriflegum tölvupóstsamskiptum milli aðila, afrit af smáskilaboðum milli aðila, ljósmyndir, afrit af flugbókun sóknaraðila með flugfélaginu [...], staðfestingu á bókun á Airbnb íbúðar dags. 27. maí 2022, skoðunarvottorð bifreiðarinnar frá fyrirtækinu [...] dags. 10. maí 2022, tölvubréf lögreglunnar á [...] dags. 14. júní 2022, skoðunarskýrslu bifreiðarinnar dags. 14. júní 2022, staðfestingu á bókun flugs frá [...] til [...] dags. 14. júní 2022 og brottfararspjald flugfélags sama dag. Varnaraðili leggur fram afrit af samningi aðila um leigubifreiðina, afrit af smáskilaboðum milli aðila, upplýsingar um svefnpoka, ljósmyndir og upplýsingar úr símtalaskrá farsíma varnaraðila

Með bréfi, dags. 28. febrúar 2023, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili leigði húsbifreið af gerðinni Renault Traffic af varnaraðila frá 31. maí til 14. júní 2022. Leigugjaldið var samkvæmt leigusamningi aðila 3.408 EUR en innifalið

Í því gjaldi var trygging, straumbreytir, stóll, borð, koddar og svefnpoki. Sóknaraðili greiddi 300 EUR við staðfestingu bóknar bifreiðarinnar þann 16. maí 2022 en það sem eftir stóð við upphaf leigutímans þann 31. maí 2022.

Ágreiningur aðila varðar einkum aðbúnað og öryggi hinnar leigðu bifreiðar sem sóknaraðili telur hafa verið ábótavant. Þá telur sóknaraðili að varnaraðili hafi valdið honum tjóni með því að hafa mætt of seint til að taka móti bifreiðinni við lok leigutíma. Hafi það leitt til þess að sóknaraðili missti af flugi sínu til [...] og hafi hann því neyðst til að kaupa nýtt flug. Varnaraðili hafnar öllum kröfum sóknaraðila. Telur varnaraðili að bifreiðin standist allar öryggiskröfur og að aðbúnaður hennar á leigutímanum hafi verið fullnægjandi. Þá hafi sóknaraðili skilað bifreiðinni á röngum stað sem varð til þess að hann náði ekki flugi sínu heimleiðis. Telur varnaraðili að sóknaraðili beri sjálfur ábyrgð á því.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili kveðst hafa bókað húsbifreið hjá varnaraðila í gegnum tölvupóst þann 2. maí 2022 og hafi bifreiðin verið af gerðinni Renault Traffic. Að sögn sóknaraðila hafi takmarkaðar upplýsingar um hina leigðu bifreið verið að finna á vefsíðu varnaraðila.

Sóknaraðili vísar til þess að varnaraðili hafi í upphafi leigutíma hvorki veitt honum leiðbeiningar um notkun á bifreiðinni né hafi skriflegar leiðbeiningar verið í bifreiðinni sjálfri. Í bifreiðinni hafi aðeins verið að finna handbók hennar á litháísku og vottorð bifreiðarskoðunar. Í umræddu vottorði hafi engin umfjöllun verið um skipulag og öryggi bifreiðarinnar sem húsbifreiðar. Kveður sóknaraðili að engin önnur gögn hafi verið að finna í bifreiðinni, t.a.m. skráningarskrirteini eða tryggingargögn.

Sóknaraðili telur að öryggi og aðbúnaði í bifreiðinni hafi verið verulega ábótavant. Sóknaraðili bendir á að greinilegir vankantar hafi verið á uppsetningu og frágangi raf- og gaslagna í bifreiðinni. Hafi umræddar lagnir verið með öllu óvarðar og illa festar. Þá hafi hinn leigði straumbreytir ofhitnað á köflum sem sóknaraðili telur hættulegt. Sóknaraðili kveðst ekki hafa notað gasið á leigutímanum sökum framangreinds. Sóknaraðili bendir jafnframt á að hvorki hafi rafmagn né hiti í bifreiðinni virkað vel á leigutímanum. Þá kveðst sóknaraðili hafa orðið var við óútskýrða lykt í bifreiðinni.

Sóknaraðili ítrekar að hafa ekki fengið neinar leiðbeiningar um notkun bifreiðarinnar við móttöku hennar. Hafi sóknaraðili þá aðeins greitt eftirstöðvar leigugjaldsins og fengið afhentan lykil af bifreiðinni. Að sögn sóknaraðila hafi varnaraðili einnig óskað eftir öryggiskóða greiðslukorts hans til að unnt væri að gjaldfæra greiðslukort hans ef á þyrfti. Hafi sóknaraðili neitað að veita varnaraðila þann öryggiskóða. Þá byggir sóknaraðili á því að aðilar hafi ekki skrifað undir neinn alvöru samning sín á milli auk þess sem leiguskiðmála varnaraðila hafi ekki verið að finna í bifreiðinni sjálfri.

Sóknaraðili kveðst fljótt hafa orðið var við að aðbúnaður bifreiðarinnar hafi ekki verið góður og því sent varnaraðila ítrekaða tölvupósta vegna þess á leigutímanum án þess að varnaraðili hafi brugðist við þeim kvörtunum með fullnægjandi hætti. Fyrir utan þá fyrrnefndu vankanta á gas- og raflögnum, hafi sóknaraðili auk þess kvartað undan því að hitakerfi bifreiðarinnar hafi aðeins virkað á köflum, að bifreiðin væri illa einangruð sem og að þeir koddar og svefnpoki sem varnaraðili hafi leigt sóknaraðila hafi verið af lélegum gæðum. Þá hafi sóknaraðili

einnig kvartað undan óþægilegri svefnaðstöðu þar sem hlutar svefndýnu hafi liðast í sundur þegar sofað var á þeim. Kveðst sóknaraðili hafa þurft að grípa til þess ráðs að festa kaup á góðum koddum, teppi og rúmfötum.

Sóknaraðili vísar til þess að samkomulag hafi verið milli aðila um að sóknaraðili myndi skila varnaraðila bifreiðinni á Keflavíkurflugvelli kl. 5.00 að morgni 14. júní 2022. Hafi sóknaraðili átt flug til [...] sama dag kl. 6.10. Enginn á vegum varnaraðila hafi hins vegar verið á flugvelli um á umsömdum tíma. Hafi sóknaraðili sent varnaraðila tölvupóst vegna þessa kl. 5.12 og upplýst varnaraðila að hann myndi skilja bifreiðina eftir á bílastæði flugvallarins. Við komu í brottfararsal hafi starfsmenn varnaraðila stoppað sóknaraðila og kváðust þeir hafa reynt að hafa samband við sóknaraðila símleiðis. Að sögn sóknaraðila hafi hann hvorki móttekið nein skilaboð né símtöl frá varnaraðila eins og fullyrt hafi verið. Í kjölfarið hafi sóknaraðili þurft að fara með viðkomanda út úr flugstöðinni í því skyni að útbúa skoðunarskýrslu vegna skila bifreiðarinnar. Hafi varnaraðili skráð í skýrsluna að bifreiðinni hafi verið skilað óhreinni en því hafi sóknaraðili ekki verið sammála og gert athugasemdir við það í skýrslunni.

Þá bendir sóknaraðili á að sökum þess að varnaraðili mætti of seint til að taka á móti bifreiðinni hafi sóknaraðili misst af innritun í flug sitt heimleiðis. Hafi sóknaraðili því verið nauðbeygður að kaupa nýtt flug og hafi kostnaður vegna þess verið 497,80 USD. Hafi sóknaraðili fyrst fengið smáskilaboð frá varnaraðila með áminningu um staðfestingu skila á bifreiðinni kl. 14.21 þann 14. júní 2022. Sóknaraðili telur að varnaraðili hafi viljandi komið of seint til að taka á móti bifreiðinni og valdið þannig sóknaraðila tjóni.

Sóknaraðili vísar til þess að hafa ekki skrifað undir samning við varnaraðila. Þá hafi sóknaraðili hvorki fengið afhenta neina skilmála varnaraðila né hafi slíka skilmála verið að finna í bifreiðinni sjálfri. Sóknaraðili telji því að skilmála varnaraðila eigi ekki að túlka honum í óhag.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði honum hið greidda leigugjald að fjárhæð 3.408 EUR þar sem hin leigða bifreið hafi ekki staðist grundvallar öryggiskröfur auk þess að hafa ekki verið útbúin eins og lofað hafi verið. Þá komi fram í skilmálum varnaraðila eftirfarandi: „*A refund will be made for a lost rental day if the renter is unable to use the rented vehicle for a period of over 24 hours*“. Að mati sóknaraðila hafi hann ekki getað notað húsbifreiðina sem slíka og eigi því að fá endurgreitt í samræmi við umrætt ákvæði skilmálanna. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðili bæti honum það tjón sem sóknaraðili hafi orðið fyrir við að kaupa nýtt flug til [...], alls 497,80 USD. Þá gerir sóknaraðili fyrirvara um endurgreiðslu alls kostnaðar sem varnaraðili kunni að taka út af greiðslukorti sóknaraðila. Loks krefst sóknaraðili þess að ítarleg rannsókn fari fram á starfsemi varnaraðila sem og öllum leigubifreiðum varnaraðila.

3.2. Andsvör varnaraðila

Varnaraðili lýsir málavöxtum svo að þann 2. maí 2022 hafi sóknaraðili bókað í gegnum vefsíðu varnaraðila bifreið af gerðinni Renault Traffic frá 31. maí til 14. júní 2022. Með því að staðfesta bókun sína hafi sóknaraðili fallist á skilmála varnaraðila sem aðgengilegir séu á vefsíðunni.

Að sögn varnaraðila hafi aðilar hist á Keflavíkurflugvelli við upphaf leigutímans þann 31. maí 2022 og hafi starfsmaður varnaraðila afhent sóknaraðila nýlega Renault Traffic húsbifreið á bílastæði varnaraðila í Keflavík. Hafi viðkomandi

veitt sóknaraðila allar upplýsingar um notkun bifreiðarinnar. Þá hafi sóknaraðili undirritað leigusamning nr. 1651483298 sem og skoðunarskýrslu þar sem fram komi að bifreiðin sé traust, hrein og með fullum eldsneytistanki. Þá hafi sóknaraðili jafnframt fengið afhentan stól, borð, straumbreyti, svefnpoka og kodka eins og hann hafi óskað eftir.

Varnaraðili vísar til þess að handbók bifreiðarinnar eigi ekki að veita leigjendum neinar leiðbeiningar um notkun bifreiðarinnar sem húsbifreiðar. Tilgangur hennar sé að veita almennar upplýsingar um bifreiðina. Umrædd bifreið uppfylli alla öryggisstaðla hvað varðar gas- og raflagnir. Þá vísar varnaraðili til þess að allar tækniupplýsingar um bifreiðina hafi verið að finna á vefsíðu varnaraðila auk þess sem þær upplýsingar hafi verið veittar sóknaraðila við upphaf leigutímans.

Varnaraðili bendir á að allar gas- og raflagnir hafi verið uppsettar af fagaðila og einangraðar. Af framlögðum ljósmyndum sóknaraðila sé ljóst að sóknaraðili hafi átt við raflagnirnar og tengla.

Varnaraðili kveðst hafa veitt sóknaraðila góðar leiðbeiningar um alla notkun bifreiðarinnar í upphafi leigutíma og hafi það tekið um tvær klukkustundir. Framlagður leigusamningur aðila sýni fram á að hvorki hafi upplýsingar um greiðslukortanúmer né öryggiskóða verið skrifaðar þar niður. Allar bílaleigur geri kröfu um framvísun greiðslukorts við upphaf leigu bifreiðar en þannig sé bílaleigan tryggð gegn hugsanlegum sektum eða tjóni sem kann að verða á leigutíma bifreiðar.

Varnaraðili bendir á að fyrir komu sóknaraðila til landsins hafi sóknaraðili innt varnaraðila eftir gistingu í Reykjavík en sóknaraðili hafi fullyrt að engin almennileg tjaldstæði væru á höfuðborgarsvæðinu. Eftir ábendingu starfsmanns varnaraðila hafi sóknaraðili pantað gistingu í gegnum Airbnb. Þá hafi sóknaraðila verið ráðlagt að leigja svefnpoka hjá varnaraðila fyrir komandi leigutíma sem og hann hafi gert. Þann 1. júní 2022 hafi sóknaraðili óskað eftir stærri koddum þrátt fyrir að þeir koddar sem honum hafi verið útvegaðir hafi verið af hefðbundinni stærð. Stuttu eftir upphaf leigutímans hafi sóknaraðili byrjað að senda varnaraðila fjölda kvartana vegna aðbúnaðar bifreiðarinnar auk óska um endurgreiðslu leigugjalds eða afsláttar af því. Hins vegar hafi sóknaraðili ekki skilað bifreiðinni og notað hana út leigutímann.

Að sögn varnaraðila hafi aðilar samið svo um að bifreiðinni skyldi skilað að loknu leigutímabili á sama stað og hún var afhent þann 14. júní 2022, kl. 5.00. Degi fyrr hafi varnaraðili sent sóknaraðila áminningu um það með smáskilaboðum. Að sögn varnaraðila hafi sóknaraðili ekki verið á umsömdum stað að morgni 14. júní 2022 og hafi varnaraðili því hringt þrívégis í sóknaraðila en slökkt hafi verið á farsíma sóknaraðila. Starfsmenn varnaraðila hafi því brugðið á það ráð að fara á Keflavíkurlugvöll kl. 5.10. Þar hafi þeir séð sóknaraðila, hugsanlega ölvaðan, fara frá bifreiðinni þar sem henni hafi verið lagt á bílastæði við flugstöðina. Hafi sóknaraðili verið að ganga í átt að inngangi flugstöðvarinnar. Að sögn varnaraðila hafi ekki legið vel á sóknaraðila og hafi hann ekki getað veitt neinar útskýringar á því hvers vegna hann hafi skilið bifreiðina eftir á bílastæði við flugstöðina sjálfa sem og að slökkt hafi verið á farsíma hans. Skoðun bifreiðarinnar hafi leitt í ljós að hún var mjög óhrein, bæði að innan og utan, auk þess sem eldsneytistankur hennar hafi verið tómur. Hafi sóknaraðili neitað að greiða fyrir eldsneyti eða þrif á bifreiðinni og haldið í átt að flugstöðinni. Varnaraðili bendir á að sóknaraðila hafi ekki verið haldið á flugvellinum og að skoðun bifreiðarinnar hafi tekið um tíu mínútur.

Varnaraðili kveðst telja að sóknaraðili hafi frá fyrsta degi leigutímans leitað eftir öllum hugsanlegum ágöllum á hinni leigðu bifreið og kvartað ítrekað undan þeim í því skyni að fá afslátt af þjónustu varnaraðila. Hins vegar hafi sóknaraðili haldið áfram að nýta sér bifreiðina allan leigutímann.

Í ljósi alls framangreinds krefst varnaraðili þess að sóknaraðila verði gert að greiða 330 EUR í gjald fyrir að skila bifreiðinni ekki á umsömdum stað. Þá krefst varnaraðili þess að sóknaraðila verði gert að greiða 230 EUR fyrir eldsneyti sem og 260 EUR fyrir þrif bifreiðarinnar. Alls nemi framangreindar kröfur varnaraðila 820 EUR

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Sóknaraðili mótmælir því að aðilar hafi undirritað samning um leigu á bifreiðinni og að sóknaraðila hafi verið kynntir skilmálar varnaraðila. Því sé ekki unnt að túlka skilmála varnaraðila sóknaraðila í óhag. Þá hafi engar nánari upplýsingar um bifreiðina verið að finna í bókunarstaðfestingu dags. 16. maí 2022. Í henni hafi aðeins leiguverð bifreiðarinnar verið tekið fram og bifreiðin tilgreind sem [...]. Á vefsíðu varnaraðila hafi aðeins verið að finna almennar upplýsingar um bifreiðina.

Sóknaraðili bendir á að samkvæmt bókunarstaðfestingu hafi afhending og skil bifreiðarinnar átt að fara fram á Keflavíkurflugvelli. Að sögn sóknaraðila hafi starfsmaður varnaraðila hitt sóknaraðila eftir komu hans á flugvellingum. Hafi sá starfsmaður farið með sóknaraðila og fyllt á eldsneytistank bifreiðarinnar og svo keyrt sóknaraðila í um fimm km fjarlægð frá flugvellingum á afskekkt svæði án nokkurra skýringa. Þar hafi sóknaraðili svo fengið bifreiðina afhenta. Kveður sóknaraðili umrætt svæði ekki vera til þess fallið að skila bifreið að nóttu til eða snemma að morgni enda dimmt og úr alfaraleið. Þá ítrekar sóknaraðili að honum hafi ekki verið veittar upplýsingar um notkun bifreiðarinnar og hafi starfsmaður varnaraðila talað lélega ensku. Að mati sóknaraðila hafi bifreiðin litið vel út enda nýleg en sóknaraðili hafi ekki þekkingu á bifreiðum af þessu tagi til að meta sjónrænt hvort öryggi hennar hafi verið nægjanlegt eða aðbúnaður hennar fullnægjandi.

Sóknaraðili kveðst hafa gist fyrstu þrjár næstur sínar á Íslandi í Airbnb íbúð og því ekki sofíð í bifreiðinni strax. Sóknaraðili hafi hins vegar kvartað undan aðbúnaði bifreiðarinnar við varnaraðila strax eftir að hafa varið sinni fyrstu nótt í henni. Hafi varnaraðili ekki lagt til neinar lausnir á vanköntum bifreiðarinnar. Sóknaraðili ber því við að honum hafi ekki verið stætt á því að stytta ferð sína um [...] með því að skila bifreiðinni aftur til varnaraðila og fá nýja í staðinn. Auk þess hafi viðmót varnaraðila verið með þeim hætti að sóknaraðili telur útilokað að varnaraðili hefði útvegað honum aðra bifreið í stað þeirrar sem þrætt sé um. Hafi sóknaraðili því ekki átt annarra kosta vöð en að bíða eftir viðbrögðum og hjálp frá varnaraðila varðandi notkun bifreiðarinnar. Þá hafi sóknaraðili einnig þurft að kaupa sér gistingu á meðan á leigutíma stóð. Þá kveðst sóknaraðili hafa upplýst varnaraðila strax að hann hygðist óska eftir bótum vegna þess tjóns sem hann taldi sig hafa orðið fyrir.

Sóknaraðili segir að öllum bifreiðum eigi að fylgja handbók sem innihaldi upplýsingar um eðlilega notkun bifreiðarinnar og íhluti hennar. Sóknaraðili telur ljóst að það sé afstaða varnaraðila að slík handbók sé ekki mikilvæg fyrir leigjanda bifreiðarinnar. Þá telur sóknaraðili ótækt að vísa á vefsíðu varnaraðila um þessi efni.

Sóknaraðili vísar til þess að varnaraðili hafi ekki lagt fram nein gögn um að gas- og raflagnir hafi verið uppsettar af fagaðila. Sóknaraðili telur augljóst af frágangi þeirra að fagaðili hafi ekki komið nærri uppsetningunni. Þessu til stuðnings kveðst sóknaraðili leggja fram tölvupóst lögreglumanns á [...]. Hafi sá lögreglumaður sagt sóknaraðila að hann sjálfur myndi aldrei gista í bifreiðinni vegna varhugaverðra gas- og raflagna.

Sóknaraðili hafnar því að hafa átt við raflagnir bifreiðarinnar eins og komi fram í andsvörum varnaraðila. Þá ber sóknaraðili því við að hitakerfi bifreiðarinnar hafi ekki virkað sem skyldi þrátt fyrir að varnaraðili hafi sent sóknaraðila leiðbeiningar um hvernig kveikja ætti á því.

Sóknaraðili mótmælir því að varnaraðili hafi upplýst hann um að skil á bifreiðinni skyldu fara fram á hinum afskekktu stað þar sem sóknaraðili hafi fengið hana afhenta. Í bókunarstaðfestingu varnaraðila komi skýrt fram að afhending og skil á bifreiðinni skyldu fara fram á Keflavíkurlflugvelli og hvergi annars staðar.

Sóknaraðili kveðst ekki hafa fengið smáskilaboð með áminningu um skil fyrr en síðdegis 14. júní 2022. Þá hafi varnaraðili ekki hringt í sóknaraðila eins og hann fullyrði. Þá telur sóknaraðili að skil á bifreiðinni langt frá flugvelli séu óhentug, einkum í ljósi þess að skilin hafi átt að fara fram kl. 5.00 og að sóknaraðili hafi átt flug klukkustund síðar. Þá sé ekki eðlilegt að breyta afhendingarstað bifreiðarinnar stuttu fyrir skil hennar. Sóknaraðili kveðst hafa beðið á flugvellingum á umsömdum tíma án þess að varnaraðili hafi mætt. Hafi sóknaraðili brugðið á það ráð að senda varnaraðila tölvupóst kl. 5.12 með upplýsingum um að sóknaraðili hafi skilað bifreiðinni á bílastæði við flugstöðina og að lykil hennar væri að finna undir framsæti. Í kjölfarið kveðst sóknaraðili hafa hitt starfsmenn varnaraðila sem honum hafi þótt ókurteisir. Hafi þeir þvingað sóknaraðila til að fara aftur að bifreiðinni til að ljúka skoðun hennar. Hafi þessi töf orðið til þess að sóknaraðili hafi misst af flugi sínu heim og orðið að kaupa nýtt flug. Þá hafni sóknaraðili því að hafa verið drukkinn líkt og varnaraðili haldi fram í andsvörum sínum.

Sóknaraðili krefst þess að fjárkröfum varnaraðila verði hafnað. Aðilar hafi til að mynda ekki samið um svokallað „retrieval fee“ sem varnaraðili geri kröfu um greiðslu á. Þá hafi bifreiðin ekki verið óhrein við skilin eins og varnaraðili haldi fram og hafi varnaraðili ekki lagt fram nein gögn um það. Þá hafi sóknaraðili mótmælt þessu í skoðunarskýrslu aðila við skilin. Telur sóknaraðili því að varnaraðili geti ekki krafist greiðslu vegna þrifa bifreiðarinnar.

3.4. Athugasemdir varnaraðila

Varnaraðili vísar til þess að allir sem bóki bifreið af honum í gegnum vefsíðu hans þurfi að lesa og samþykkja skilmála varnaraðila. Það komi skýrt fram á vefsíðunni auk þess að ekki sé unnt að ljúka við bókun í kerfinu án þess að samþykkja skilmálanna.

Varnaraðili bendir á að bílastæði hans þar sem sóknaraðili hafi fengið bifreiðina afhenta sé í þriggja mínútna akstursfjarlægð frá Keflavíkurlflugvelli. Þá vísar varnaraðili til þess að bílastæðið sé afar sýnilegt frá nærliggjandi vegi auk þess sem þar sé sólarhringsgæsla með myndavélakerfi.

Varnaraðili ber því við að allir viðskiptavinir hans þurfi að framvísa gildu ökuskírteini og telji varnaraðili því ekki þörf á að hafa almenna handbók í bifreiðum sínum um notkun þeirra. Hins vegar sé viðskiptavinum varnaraðila ætíð veittar

leiðbeiningar um notkun bifreiðanna af starfsmanni hans. Sá starfsmaður hafi unnið í fimm ár hjá varnaraðila og tali góða ensku.

Varnaraðili vísar til þess að aðilar hafi gert með sér samning um leigu bifreiðarinnar og hafi sóknaraðili undirritað hann. Sé samninginn að finna í framlögðum gögnum.

Varnaraðili upplýsir að fagaðili hafi lagt allar gas- og raflagnir í bifreiðinni og hafi límmiði verið settur upp í bifreiðinni þessu til staðfestingar.

Varnaraðili ítrekar að aðilar hafi sammælt um að bifreiðinni yrði skilað á bílastæði varnaraðila en ekki við flugvöllinn sjálfan. Þá ítrekar varnaraðili að bifreiðin hafi verið óhrein við skil hennar eins og komi fram í skoðunarskýrslu aðila.

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.

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 bjóði. 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. 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.

Fyrir liggur að sóknaraðili leigði og nýtti bifreið í eigu varnaraðila frá 31. maí til 14. júní 2022 eða í 15 daga, þrátt fyrir að bifreiðin og búnaður hennar hafi ekki verið af þeim gæðum sem sóknaraðili taldi sig hafa samið um við varnaraðila. Fullyrðingar sóknaraðila um að öryggi bifreiðarinnar og hitakerfi hennar hafi verið ábótavant eru ekki studdar haldbærum gögnum. Ekki er hægt að fallast á það með sóknaraðila að ljósmyndir sem lögreglan á [...] tók geti talist sönnun þess að vankantar hafi verið á öryggi eða búnaði bifreiðarinnar. Af framlögðum gögnum má þó ráða að sóknaraðili átti í erfiðleikum með að kveikja á hitakerfi bifreiðarinnar og var í tíðum samskiptum við varnaraðila vegna þess frá upphafi leigutíma. Að fengnum leiðbeiningum varnaraðila í gegnum fjarskiptamiðla tókst sóknaraðila að koma hitakerfinu í gang þann 10. júní 2022 en var þá langt liðið á leigutíma bifreiðarinnar. Þá er unnt að fallast á að það með sóknaraðila að sú svefndýna sem bifreiðinni fylgdi hafi verið ófullnægjandi. 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. Verður sóknaraðila ákveðinn afsláttur af þjónustu varnaraðila sem hæfilega er talinn 20% af leigugjaldi bifreiðarinnar eða 682 EUR en til þess verður að líta að sóknaraðili fór með afnot bifreiðarinnar allan tímann.

Sóknaraðili gerir auk þess kröfu um að varnaraðili greiði honum bætur vegna útlagðs kostnaðar við kaup á nýju flugfari þar sem sóknaraðili missti af flugi sem hann hafði áður keypt. Í málinu liggur fyrir að sóknaraðili óskaði eftir því við bókun

bifreiðarinnar að skila henni á Keflavíkurflugvelli kl. 5.00 að morgni 14. júní 2022. Þá liggur fyrir að áætluð brottför flugs sóknaraðila frá Keflavík til [...] var kl. 6.10 sama dag. Að mati kærunefndarinnar verður sóknaraðili að bera hallann af því að tímaáætlun hans hafi ekki staðist enda ljóst að ekkert mátti út af bregða í þessum efnum svo sóknaraðili myndi ná að skila bifreiðinni og ná flugi sínu í tíma. Verður því ekki unnt að fallast á kröfu sóknaraðila að varnaraðili greiði umræddan kostnað við kaup á nýju flugfari að fjárhæð 497,8 USD.

Þá áskilur sóknaraðili sér rétt til endurgreiðslu alls kostnaðar sem varnaraðili kann að gjaldfæra af greiðslukorti hans. Samkvæmt því sem fram kemur í gögnum máls hefur varnaraðili ekki gjaldfært greiðslukort sóknaraðila eftir að leigutíma bifreiðarinnar lauk. Hins vegar krefst varnaraðili þess í andsvörum sínum að sóknaraðila verði gert að greiða sér eldsneytisgjald að fjárhæð 230 EUR, þrifagjald vegna „excessively dirty vehicle“ að fjárhæð 260 EUR og svokallað „retrieval fee“ þar sem bifreiðinni hafi verið skilað á röngum stað að fjárhæð 330 EUR.

Í framlögðum samningi aðila kemur fram að leigutaki bifreiðar samþykkir með undirritun sinni að leigusala sé heimilt að gjaldfæra greiðslukort hans vegna leigugjalds, annarra kostnaðarliða eða sekta sem koma til á leigutímanum. Af leigusamningi aðila má ráða að sóknaraðili skrifaði undir hann við upphaf leigutíma en ritaði þó ekki greiðslukortanúmer sitt á samninginn eins og gert var ráð fyrir. Óumdeilt er í málinu að eldsneytistankur bifreiðarinnar var fullur við upphaf leigutíma en tómur við lok hans. Verður því fallist á kröfu varnaraðila um að sóknaraðili skuli greiða honum 230 EUR í eldsneytisgjald í samræmi við samningsskilmála.

Af framlögðum ljósmyndum aðila verður ekki ráðið að bifreiðin hafi verið afar óhrein við lok leigutíma. Gegn mótmælum sóknaraðila, sem koma fram í skoðunarskýrslu við lok leigutíma, verður litið svo á að varnaraðili hafi ekki sýnt fram á með gögnum að bifreiðin hafi verið svo óhóflega óhrein við skilin að sóknaraðila beri að greiða honum gjald vegna þess. Verður því ekki fallist á kröfu varnaraðila um að sóknaraðila verði gert að greiða honum þrifagjald að fjárhæð 260 EUR.

Þá gerir varnaraðili kröfu um greiðslu svokallað „retrieval fee“ með vísan til þess að sóknaraðili hafi ekki skilað bifreiðinni á umsömdum stað. Í 9. gr. reglugerðar nr. 840/2015 er kveðið um á hvað skuli koma fram í leigusamningi um bifreið. Í 7. tölul. 4. mgr. 9. gr. reglugerðarinnar segir að í leigusamningi skuli koma fram staðsetning þar sem skila á ökutæki við lok leigutíma. Í samningi aðila koma framangreindar upplýsingar ekki fram en hins vegar er tiltekið í bókunarstaðfestingu bifreiðar að „pickup location“ og „drop off location“ bifreiðarinnar er á Keflavíkurflugvelli. Ekki er að finna nákvæmari upplýsingar um staðsetningu skila við Keflavíkurflugvöll. Í seinni andsvörum sínum kemur fram hjá varnaraðila að það svæði sem hann taldi að væri „drop off location“ væri í raun ekki á Keflavíkurflugvelli heldur stæði í nokkurra mínútna akstursfjarlægð frá Keflavíkurflugvelli. Er það álit kærunefndarinnar að varnaraðili verði að bera hallann af óskýrleika samnings aðila um þetta atriði en varnaraðili hefur ekki sýnt fram á að sóknaraðili hafi verið nægjanlega upplýstur um að skilin skyldu fara fram á bílastæði varnaraðila í Keflavík. Verður því ekki fallist á kröfu varnaraðila um greiðslu svokallað „retrieval fee“ að fjárhæð 330 EUR.

Sóknaraðili hefur einnig krafist þess að ítarleg rannsókn fari fram á starfsemi varnaraðila og öllum leigubifreiðum hans. Um rekstur varnaraðila er fjallað í lögum

nr. 65/2015 um leigu skráningarskyldra ökutækja. Samkvæmt 10. gr. laganna skal Samgöngustofa hafa eftirlit með því að ákvæðum laganna sé fylgt. Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa hefur ekki heimild til að gera rannsóknir á aðilum kærumála. Kærunefndin getur einungis úrskurðað í þeim málum sem borin eru undir nefndina og hefur því ekki vald til að bregðast við þessari kröfu sóknaraðila.

Í ljós alls framangreinds ber varnaraðila að greiða sóknaraðila alls 452 EUR en þá hefur verið tekið tillit til kröfu varnaraðila á hendur sóknaraðila um greiðslu eldsneytisgjalds að fjárhæð 230 EUR.

V

Úrskurðarorð

Varnaraðili, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, 452 EUR.

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

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson