

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 23. maí 2024 í máli nr. 115/2023

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 24. október 2023 barst kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings við Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði sér 109.152 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með tölvubréfi, dags. 30. október 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 kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa. Andsvör varnaraðila bárust 29. nóvember 2023 og athugasemdir sóknaraðila við þeim degi síðar. Ekki bárust aðrar athugasemdir frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, staðfesting á greiðslum sóknaraðila til varnaraðila, bókunarstaðfesting, skjáskot af auglýsingum af hinni leigðu bifreið af vefsíðu varnaraðila, afrit af skriflegum samskiptum aðila og ljósmynd sóknaraðila af farangri, dags. 29. júlí 2023.

Með bréfi, dags. 22. maí 2024, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kæruneftndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Af gögnum máls má ráða að sóknaraðili leigði bifreið af gerðinni [...] hjá varnaraðila frá 29. júlí til 11. ágúst 2023. Greiddi sóknaraðili alls 507.520 krónur fyrir leiguna. Á vefsíðu varnaraðila fyrir leiguna var umræddri bifreið lýst sem sjö sæta bifreið með rými fyrir fimm ferðatöskur.

Sóknaraðili vísar til þess að við afhendingu bifreiðarinnar hafi komið í ljós að afar takmarkað pláss væri fyrir farangur þegar öll sjö sæti hennar væru notuð og alls ekki unnt að koma fyrir fimm ferðatöskum. Hafi sóknaraðili óskað eftir því við varnaraðila að honum yrði útveguð bifreið í samræmi við kröfur hans. Hafi varnaraðili boðið aðra bifreið gegn frekari greiðslu að fjárhæð 156.242 krónur. Kveðst sóknaraðili hafa verið nauðbeygður að samþykka það boð varnaraðila til að unnt yrði að halda áfram ferðalagi fjölskyldunnar. Hafi sóknaraðili þó lýst yfir óánægju sinni vegna þessa við starfsfólk varnaraðila og hafi honum verið bent á að senda tölvupóst á varnaraðila í kjölfar leigutímans og óska eftir afslætti. Með tölvupósti, dags. 17. ágúst 2023, óskaði sóknaraðili eftir endurgreiðslu aukagreiðslunnar enda hafi auglýsing varnaraðila um eiginleika bifreiðarinnar verið villandi. Eftir nokkur tölvupóstsamskipti milli aðila hafi varnaraðili beðist afsökunar, viðurkennt að upplýsingar á vefsíðu hans væru villandi og fallist á að endurgreiða sóknaraðila bókunargjald vegna leigunnar og hafi endurgreiðsla að fjárhæð 47.090 krónur borist

sóknaraðila 28. ágúst 2023. Hafi varnaraðili hafnað frekari endurgreiðslu til sóknaraðila.

Sóknaraðili heldur því fram að ef upplýsingar um bifreiðina hefðu verið réttar á vefsíðunni hefði hann aldrei valið umrædda bifreið enda hafi hún verið of lítil fyrir sig og samferðafólk hans. Telur sóknaraðili að varnaraðili þurfi að bera hallann af villandi upplýsingum um eiginleika bifreiðarinnar og hafi sóknaraðili því átt rétt á að fá stærri bifreiðina afhenta á sama verði og þá sem hann leigði upprunalega af varnaraðila. Í þessu samhengi bendir sóknaraðili á að varnaraðili breytti upplýsingum um bifreiðina á vefsíðunni sinni í kjölfar kvörtunar sóknaraðila. Krefst sóknaraðili þess að varnaraðili endurgreiði honum 109.152 krónur.

Varnaraðili vísar til þess að hann starfi samkvæmt lögum nr. 65/2015 um skráningarskyld ökutæki og bjóði til leigu ökutæki á netinu í eigu þriðja aðila sem eru ökutækjaleigur með starfsleyfi hér á landi. Fjallað sé um skyldur varnaraðila gagnvart viðskiptavinum sínum í 6. og 7. gr. laganna. Samkvæmt 10. gr. þeirra fer Samgöngustofa með eftirlit með því hvort ákvæðum laganna sé fylgt og hvort starfsemi ökutækjaleigu sé í samræmi við ákvæði laganna. Þá hefur Samgöngustofa sektarheimildir skv. 12. og 13. gr. laganna auk þess sem mælt sé fyrir um í 2. mgr. 18. gr. laganna að Samgöngustofa skuli láta mál til sín taka ef notandi telur að leyfisskyldur aðili brjóti gegn skyldum sínum samkvæmt lögum sem stofnunin starfi eftir, reglum settum samkvæmt þeim eða gegn skilyrðum sem mælt sé fyrir um í leyfi. Þá vísar varnaraðili til þess að kærunefnd vöru- og þjónustukaupa starfi samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerðar nr. 1177/2019. Nefndin taki ekki til meðferðar ágreining sem heyri ekki undir gildissvið laga nr. 81/2019. Í 1. mgr. 16. gr. laganna segi að neytendur geti óskað eftir úrskurði nefndarinnar vegna ágreinings sem rísi af sölu- eða þjónustusamningi. Kærunefndinni beri að vísa frá kvörtunum sem heyri undir eða séu til meðferðar hjá öðrum lögbundnum eða viðurkenndum úrskurðaraðila. Varnaraðili vísar í þessu samhengi til þess að sóknaraðili hafi hvorki keypt vöru né þjónustu af varnaraðila. Almennt teljist leiga á hlut ekki vera samningur um kaup á þjónustu heldur samningur um leigu, sbr. 7. gr. laga nr. 65/2015. Varnaraðili kveðst ekki gera kröfu um frávísun málsins en í ljósi framangreinds telji varnaraðili að nauðsynlegt sé að nefndin fjalli með rökstuddum hætti um eigin lögsögu til úrlausnar á kröfu sóknaraðila.

Varnaraðili hafnar því að hafa fallist á með sóknaraðila að framsetning á upplýsingum um eiginleika bifreiðarinnar hafi verið misvísandi. Varnaraðili hafi hins vegar tekið mið af því að sóknaraðili hafi misskilið upplýsingarnar og breytt framsetningu þeirra í því skyni að koma í veg fyrir að aðrir viðskiptavinir gætu hugsanlega misskilið upplýsingar um rými í bifreiðinni fyrir farangur. Varnaraðili vísar til þess í kynningu sinni á þeim ökutækjum sem hann bjóði til leigu sé tekið fram að um sé að ræða tiltekna tegund eða sambærilega (e. or similar). Á sama stað komi fram að ökutækið sé ætlað fyrir tiltekinn fjölda farþega. Eðli málsins samkvæmt séu farþegar af öllum stærðum og séu þessar upplýsingar því til viðmiðunar. Telur varnaraðili að ekki hvíli skylda á sér til þess að greiða mismun til leigutaka ef viðkomandi telji sig þurfa að breyta bókun til að fá ökutæki með meira rými. Það sama eigi við um uppgefnar upplýsingar um rými fyrir farangur. Eftir tegund bifreiðar og stærðar á tösku gætu fjórar til sex töskur jafnvel rúmast inni í bifreið þó uppgefið sé að hún rúmi fimm töskur. Það sé ábyrgð leigutaka að meta hvaða stærð af ökutæki henti fyrir þann fjölda farþega og það umfang farangurs sem hann hyggist ferðast

með í ökutækinu. Við framkvæmd slíks mats gæti leigutaki skoðað mynd af þeirri bifreið sem sé sýnd til viðmiðunar um viðkomandi ökutæki. Af framlagðri ljósmynd af ökutækinu sé ljóst að um hefðbundið fimm sæta ökutæki sé að ræða en þar sem umrætt ökutæki sé gefið upp fyrir sjö farþega megi ætla að tvö minni sæti séu uppdraganleg í farangursrými ökutækisins. Hafi sóknaraðili því mátt gera ráð fyrir að rými fyrir farangur í bifreiðinni væri takmarkað ef tvö sæti í öftustu röð yrðu notuð fyrir farþega.

Varnaraðili byggir jafnframt á því að sóknaraðili hafi ekki bókað ökutæki sem hann mátti gera ráð fyrir að myndi rúma fimm farangurstöskur (e. baggage). Í upplýsingum um hina leigðu bifreið hafi ekki tiltekið að hún myndi rúma fimm slíkar töskur heldur hafi verið tiltekið orðið *suitcase* eða það sem á íslensku nefnist skjalataska. Varnaraðili telji það orð gefa til kynna að um minni töskur en farangurstöskur í fullri stærð sé að ræða. Telur varnaraðili ekkert í framsetningu á upplýsingum um ökutækið gefi tilefni til annars en að sóknaraðili hafi mátt leggja fullnægjandi mat á farþega- og farangursrými og þannig komist að þeirri niðurstöðu að umrædd leigubifreið hentaði ekki sex manns og tilheyrandi farangri, áður en sóknaraðili bókaði hana en ekki eftir að hann hafi fengið hana afhenta.

Varnaraðili vísar til þess að hafa endurgreitt sóknaraðila þá fjárhæð sem varnaraðili hafi fengið í þóknun fyrir milligöngu um viðskiptin. Það sem eftir standi sé leiguverð sem sóknaraðili hafi greitt til eiganda bifreiðarinnar, [...], fyrir leigu á stærri bifreið. Krafa sóknaraðila nemi því margfaldri þóknun varnaraðila. Telur varnaraðili að sóknaraðila hafi ekki verið settir ósanngjarnir, ólögmatir eða óeðlilegir skilmálar í viðskiptum aðila.

IV

Niðurstaða

Af andsvörum varnaraðila má ráða að hann telji að mál þetta falli ekki undir lögsögu kærunefndarinnar. Krefst hann m.a. þess að kærunefndin fjalli, með rökstuddum hætti, um eigin lögsögu til að úrskurða um ágreininginn sem fyrir hendi er í máli þessu.

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. Nefndin tekur ekki til meðferðar ágreining sem heyrir ekki undir gildissvið framangreindra laga. Samkvæmt ákvæði 1. gr. laga nr. 81/2019 er markmið laganna að tryggja neytendum aðgang að skilvirkri og faglegri málsmeðferð við lausn deilumála utan dómstóla. Lögin taka til ágreinings um samninga sem neytendur gera við seljendur um kaup á vöru eða þjónustu samkvæmt 1. mgr. 3. gr. þeirra. Með neytanda er átt við einstakling sem kaupir vöru eða þjónustu gegn endurgjaldi, enda séu kaupin ekki gerð í atvinnuskyni, sbr. 1. tölul. 1. mgr. 4. gr. laganna. Með seljanda er átt við einstakling, félag, opinberan aðila og aðra sem koma fram í atvinnuskyni og gera samninga við neytendur, svo og hvern þann sem í atvinnuskyni kemur fram í umboði eða fyrir hönd seljanda, sbr. 2. tölul. 1. mgr. 4. gr. laganna. Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa hefur samkvæmt 1. mgr. 16. gr. laganna úrskurðarvald í málum vegna ágreinings milli neytenda og seljenda sem rís af sölu- eða þjónustusamningi samkvæmt lögnum. Í 4. tölul. 4. gr. laganna er hugtakið þjónustusamningur skilgreint sem samningur af öðrum toga en sölusamningur þar sem seljandi veitir neytanda þjónustu eða skuldbindur sig til þess að neytandinn greiðir eða

skuldbindur sig til að greiða verð hennar. Í athugasemdum með frumvarpi til laga nr. 81/2019 segir m.a. eftirfarandi: „[h]ugtakið þjónustusamningur hefur ekki afmarkaða þýðingu í íslenskum neytendarétti. Lagt er til að hugtakið sé skýrt rúmt svo að það geti náð til allra tegunda þjónustu sem neytendur kaupa af seljendum.“ Í ljósi framangreinds telur kærunefndin að samningur aðila um leigu á bifreið, þar sem leigusali selur leigutaka afnot af bifreið sinni, falli undir hugtakið þjónustusamningur skv. lögum nr. 81/2019.

Samkvæmt b. lið 1. mgr. 14. gr. laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála skal kærunefnd vöru- og þjónustukaupa vísa kvörtun frá ef hún heyrir undir, er til meðferðar eða hefur hlotið meðferð hjá öðrum viðurkenndum eða lögbundnum úrskurðaraðila sem ráðherra hefur skráð og tilkynnt eða erlendum úrskurðaraðila sem er á skrá yfir tilkynnta úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla á Evrópska efnahagssvæðinu. Markmið frávísunar í slíkum tilvikum er að koma í veg fyrir að fjallað sé um sama ágreining á fleiri en einum vettvangi.

Í 6. tölul. 1. mgr. 4. gr. laga nr. 81/2019 er lögbundinn úrskurðaraðili skilgreindur sem úrskurðaraðili sem starfar á grundvelli laga og fjallar um einkaréttarlegan ágreining. Í 7. tölul. kemur fram að viðurkenndur úrskurðaraðili sé úrskurðaraðili sem fjalli um einkaréttarlegan ágreining og hlotið hefur viðurkenningu samkvæmt lögnum. Í 8. tölul. er tilkynntur úrskurðaraðili skilgreindur sem lögbundinn eða viðurkenndur úrskurðaraðili sem hefur verið skrásettur og tilkynntur í samræmi við 12. gr. laganna. Í 1. mgr. 12. gr. laganna segir: „[r]áðherra heldur skrá yfir viðurkennda úrskurðaraðila. Skráin og uppfærslur hennar skulu jafnóðum tilkynntar til fastanefndar EFTA. Ráðherra er á sama hátt heimilt að halda og tilkynna skrá yfir lögbundna úrskurðaraðila sem uppfylla skilyrði laga þessara og reglna settra samkvæmt þeim.“

Varnaraðili starfar samkvæmt lögum nr. 65/2015 um leigu skráningarskyldra ökutækja. Samkvæmt 10. gr. þeirra hefur Samgöngustofa eftirlit með því að ákvæðum laganna sé fylgt. Þá getur Samgöngustofa á grundvelli ákvæða 11.-13. gr. laganna fellt niður leyfi til reksturs ökutækjaleigu sem og beitt sektum vegna brota á lögnum. Samgöngustofa er hins vegar ekki skráð og tilkynnt á skrá ráðherra yfir viðurkennda og lögbundna úrskurðaraðila á sviði neytendamála er varða ágreining milli aðila að samningi um leigubifreið. Hefur Samgöngustofa hins vegar þá stöðu í ágreiningsmálum milli flugfarþega og flugrekenda.

Með hliðsjón af framangreindu er kærunefnd vöru- og þjónustukaupa ekki skylt að vísa frá kvörtun sóknaraðila á grundvelli 1. mgr. 14. gr. laga nr. 81/2019.

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. Í 3. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar kemur fram að ökutækjaleiga skuli gæta þess að leigutakar njóti

jafnræðis um upplýsingar, verð og önnur viðskiptakjör, svo og að leigutaka séu eigi settir ólögmetir, ósanngjarnir eða óeðlilegir skilmálar í samningum.

Um viðskipti aðila gilda lög nr. 16/2016 um neytendasamninga (nsl.), svo og almennar reglur kröfu- og samningaréttar. Samningur aðila er fjarsölusamningur í skilningi laganna. Ákvæði 5. gr. fjallar um þær upplýsingar sem neytandi á rétt á, innan hæfilegs frests, áður en fjarsölusamningur er gerður, þar á meðal um helstu eiginleika vöru eða þjónustu sem samningurinn fjallar um, sbr. a. liður 1. mgr. lagaákvæðisins. Þessar upplýsingar eiga að vera óaðskiljanlegur hluti fjarsölusamningsins samkvæmt 1. mgr. 6. gr. nsl. og ber seljandi sönnunarbyrðina fyrir því að farið sé að kröfum laganna um upplýsingagjöf.

Meginregla samningaréttar er sú að gerða samninga skuli halda. Í aðdraganda samningsgerðarinnar var sóknaraðila veittar þær upplýsingar að hin leigða bifreið rúmaði sjö farþega sem og fimm ferðatöskur. Kærunefndin getur ekki fallist á með varnaraðila að íslensk þýðing enska orðsins suitcase sé skjalataska. Rétt þýðing þess orðs er ferðataska. Mátti sóknaraðili því ætla að rými væri fyrir fimm ferðatöskur af hefðbundinni stærð. Í upplýsingum um bifreiðina var ekki að finna neina fyrirvara um þessa eiginleika bifreiðarinnar. Með hliðsjón af málsatvikum og framlögðum gögnum telur kærunefndin ekki unnt að fallast á með varnaraðila að sóknaraðila hafi mátt vera ljóst við val á leigubifreiðinni að rými fyrir farangur í henni væri minna ef hann hygðist nota öll sjö sæti hennar. Álitur kærunefndin að varnaraðili verði að bera hallann af því að sóknaraðila hafi verið veittar óskýrar upplýsingar um eiginleika bifreiðarinnar við bókun hennar sem leiddi svo til þess að sóknaraðila átti ekki annarra kosta vöð en að leigja stærri bifreið af varnaraðila sökum plássleysis. Þá verður ekki ráðið af framlögðum gögnum að sóknaraðili hafi sannanlega mátt vera ljóst að varnaraðili kæmi fram sem milligönguaðili um viðskiptin við sóknaraðila um hina leigðu bifreið.

Í ljósi framangreinds 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 8. gr. reglugerðar nr. 840/2015. Er því um að ræða galla á hinni seldu þjónustu varnaraðila og verður sóknaraðila ákveðinn afsláttur af leigugjaldinu sem honum var gert að greiða af stærri bifreiðinni, sem nemur mismuni á leigugjaldi og því sem sóknaraðili hefur þegar fengið endurgreitt, alls 109.152 krónur.

V

Úrskurðarorð

Varnaraðili, Y, greiði sóknaraðila, X, 109.152 krónur.

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt sóknaraðila.

Varnaraðila ber að greiða málskostnaðargjald að fjárhæð 35.000 krónur með vísan til 3. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson