

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 22. desember 2025 í máli nr. 76/2025

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 10. júní 2025 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings við Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði sér greiddan viðgerðarkostnað að fjárhæð 1.234,85 evrur.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 12. júní 2025, 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. Jafnframt var birting boðs um aðild send varnaraðila með ábyrgðarbréfi sem afhent var þann 10. júlí 2025.

Framlögð gögn í málinu eru kvörtun, leigusamningur aðila og skilmálar, tjónaskýrsla varnaraðila, ljósmyndir og myndbönd sóknaraðila, staðfesting sóknaraðila á greiðslu viðgerðarkostnaðar og afrit af skriflegum samskiptum aðila.

Með bréfi, dags. 22. desember 2025, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Af gögnum máls verður ráðið að sóknaraðili leigði húsbifreið af gerðinni [...] hjá varnaraðila dagana 1. til 9. maí 2025. Greiddi sóknaraðili varnaraðila alls 1.778,59 evrur fyrir. Í kjölfar skila á bifreiðinni gjaldfærði varnaraðili greiðslukort sóknaraðila um 1.234,85 evrur vegna tjóns sem varnaraðili kvað hafa orðið á einum glugga bifreiðarinnar á meðan sóknaraðili hafði hana til umráða. Greinir aðila á um orsök þessa tjóns.

Sóknaraðili vísar til þess að sú bifreið sem varnaraðili leigði honum hafi verið í lélegu ástandi og töluvert tjónuð. Að sögn sóknaraðila hafi hann beðið í um tvær og hálf klukkustund á starfsstöð varnaraðila eftir því að fá bifreiðina afhenta og þegar afhendingin átti sér stað hafi starfsmaður varnaraðila ekki gefið sér tíma til að yfirfara bifreiðina með sér vegna lokunar starfsstöðvarinnar þann dag. Kveðst sóknaraðili þó hafa tekið nokkrar ljósmyndir af bifreiðinni sem varpi ljósi á ástand hennar við upphaf leigutímans.

Sóknaraðili ber því að ýmsir vankantar hafi verið á aksturseiginleikum bifreiðarinnar og vísar í þessu sambandi einkum til þess að á þriðja degi leigutímabilsins, þ.e. laugardaginn 3. maí 2025, hafi boð birst í mælaborði hennar þess efnis að þörf væri á að fylla á bremsuvökva bifreiðarinnar. Hafi sóknaraðili haft samband við varnaraðila umsvifalaust í gegnum forritið WhatsApp og upplýst hann um stöðuna. Hafi svör varnaraðila verið á þá leið að sóknaraðili yrði að leita sjálfur á bifreiðaverkstæði eftir helgi til að láta mæla bremsuvökvann og fylla á. Telur

sóknaraðili að viðbrögð varnaraðila við framangreindu hafi verið óásættanleg enda varasamt að aka bifreið án fullvirkra bremsa. Þá kveðst sóknaraðili jafnframt hafa upplýst varnaraðila um að akrýlplast í kringum glugga á hlið bifreiðarinnar hafi sprungið þegar sóknaraðili hafi lokað honum með gætilegum hætti. Brást varnaraðili við þessum upplýsingum sóknaraðila á þann veg að glugginn yrði skoðaður við lok leigutímans. Við skil bifreiðarinnar hafi varnaraðili hins vegar krafist sóknaraðila um greiðslu viðgerðarkostnaðar að fjárhæð 1.234,85 evrur. Kveðst sóknaraðili hafa reynt að sýna varnaraðila gögn sem sýndu ástand bifreiðarinnar fyrir leiguna en varnaraðili ekki tekið mark á þeim.

Sóknaraðili byggir á því að hafa ekki valdið tjóni á bifreiðinni. Vísar sóknaraðili til framlagðra ljósmyndir og myndbanda af bifreiðinni við upphaf leigutímans því til stuðnings. Af þessum gögnum verði ráðið að sýnileg sprunga hafi verið í efra hægra horni gluggakarmsins að utanverðu. Auk þess megi sjá greinilega leifar af límbandi í kringum gluggann sem sóknaraðili telji benda til þess að hann hafi áður verið límdur vegna skemmda. Loks vísar sóknaraðili til þess að í leigusamningi aðila sé gerð grein fyrir öllu skráðu tjóni á bifreiðinni fyrir leigutíma sóknaraðila. Þar sé meðal annars tilgreint eftirfarandi tjón: „9.1 Exterior – Car body – Body Plate – Driver side – Top panel above window line – Side corner (F2) – Dent – Severe (>50 cm)“. Telur sóknaraðili að þetta skráða tjón, auk framlagðrar ljósmyndar af því tjóni, renni stoðum undir það að yfirbygging bifreiðarinnar við gluggann var tjónað fyrir og því veikleiki í karmi gluggans.

Sóknaraðili kveðst hafa óskað eftir gögnum frá varnaraðila vegna viðgerðar á bifreiðinni, meðal annars sundurliðun á viðgerðarkostnaði. Hafi varnaraðili vísað til þess að viðgerðarkostnaður sé ákvarðaður með hans eigin reikniriti. Þá hafi varnaraðili hafnað að afhenda sóknaraðila önnur gögn en framlagða tjónaskýrslu (e. damage report). Álitur sóknaraðili viðskiptahætti varnaraðila í þessum efnum bæði ósanngjarna og skorti allt gagnsæi fyrir neytandann. Sóknaraðili vísar til þess að hafa reynt að leysa málið með varnaraðila en án árangurs. Með hliðsjón af öllu framangreindu krefst sóknaraðili þess að varnaraðili endurgreiði sér greiddan viðgerðarkostnað að fjárhæð 1.234,85 evrur.

IV

Lagaumhverfi

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. Nánar er mælt fyrir um gerð leigusamnings í fyrrnefndri reglugerð.

V Niðurstaða

Varnaraðili hefur ekki látið málið til sín taka fyrir nefndinni og verður því byggt á þeim gögnum og upplýsingum sem stafa frá sóknaraðila.

Sóknaraðili tók á leigu húsbifreið í eigu varnaraðila, af gerðinni [...], frá 1. til 9. maí. Af leigusamningi aðila verður ráðið að alls átta skemmdir voru skráðar á bifreiðinni að utanverðu fyrir leigutíma sóknaraðila. Á þriðja degi leigutímabilsins tilkynnti sóknaraðili varnaraðila um vankanta á bremsukerfi bifreiðarinnar sem og að akrýlplast í karmi glugga á annarri hlið bifreiðarinnar hefði sprungið. Við skil sóknaraðila á bifreiðinni krafði varnaraðili sóknaraðila um greiðslu 1.234,85 evra vegna tjóns á glugganum. Greindi aðila á um hver hafi verið orsök tjónsins en sóknaraðili vísar til þess að vegna tiltekins fyrra tjóns á bifreiðinni hafi verið veikleiki í bæði yfirbyggingu bifreiðarinnar kringum gluggann sem og á hinum skemmda gluggakarmi. Gjaldfærði varnaraðili greiðslukort sóknaraðila um umkrafða fjárhæð þann 9. maí 2025. Krefst sóknaraðili fullrar endurgreiðslu þessarar fjárhæðar.

Til að krefjast skaðabóta frá sóknaraðila vegna tjóns ber varnaraðila samkvæmt almennum reglum skaðabótaréttarins að sýna fram á fjárhagslegt tjón sitt og raunverulegt umfang þess, vegna þeirra skemmda sem urðu á bifreiðinni. Varnaraðili verður einnig að sýna fram á að sóknaraðili beri ábyrgð á því með skaðabótaskyldri háttsemi.

Fjallað er um uppgjör vegna tjóns í 46. gr. leigusamnings aðila. Í 1. mgr. ákvæðisins segir: „*Damages will be assessed based on the condition of the vehicle compared to its condition at the start of the rental period*“. Í 2. mgr. þess kemur eftirfarandi fram: „*Cost will be estimated based on the current market rates for parts and labor required to repair the damages. [...] conducted a market research per vehicle model and per location (drop-off location), considering the mechanic hourly rate, the hours needed to repair each part of the vehicle, the part cost and the nightly price of the unavailability for rent of the vehicle. The result of such market research is a damage tree. The damage tree is available upon request*“. Þá segir í 3 mgr. ákvæðisins: „*[...] is entitled to verify any of the damages to the vehicle for 30 days after the last day of the rental agreement. During that period [...] will identify and categorize the damage based on the damage tree. The Traveller will receive a Damage report outlining the result of such assessment and the equivalent charge, taking into consideration the protection service chosen by the Traveller*“. Loks kemur fram í 4. mgr. eftirfarandi: „*Travellers agree with applicable methodology. In case a Traveller does not agree with such methodology, a request for a mechanic quote can be made. The costs to obtain such a quote will be charged to the Traveller, including but not limited to, the cost of relocating the vehicle to the provider that will issue the quote. The quote received will be binding, whether it is above or below [...] value presented in the initial Damage Report*“.

Líkt og að framan greinir gjaldfærði varnaraðili greiðslukort sóknaraðila strax í kjölfar skila á bifreiðinni þann 9. maí 2025 að fjárhæð 1.234,85 evrur. Af framlögðum gögnum verður ráðið að mat á fjárhæð viðgerðarkostnaðar grundvallaðist á reikniriti, hannað af varnaraðila sjálfum. Voru aðilar í nokkrum skriflegum samskiptum í kjölfarið þar sem sóknaraðili m.a. krafðist endurgreiðslu greidds viðgerðarkostnaðar þar sem hann taldi sig ekki hafa valdið tjóni á bifreiðinni. Með tölvupósti, dags. 13. maí 2025, sendi varnaraðili sóknaraðila tjónamat, merkt honum sjálfum og ódagsett. Í umræddu tjónamati kemur fram að kostnaður við viðgerð sé að fjárhæð 1.234,85

evrur. Þá er þar að finna eftirfarandi lýsingu á tjóninu: „*Exterior – Windows – Side Windows – Driver side – Rear window (Kitchen area) – Main window – Window – Broken*“ ásamt tveimur ljósmyndum af bifreiðinni.

Við úrlausn þessa máls verður að hafa í huga að varnaraðili hefur ekki látið málið til sín taka hjá kærunefndinni og því ekki komið á framfæri sjónarmiðum sínum eða gögnum. Með hliðsjón af því verður stuðst við sjónarmið sóknaraðila og framlögð gögn. Kærunefndin telur að ekkert liggi fyrir í málinu sem renni stoðum undir að sóknaraðili hafi sýnt af sér gáleysi eða að öðru leyti ekið eða nýtt bifreiðina í ósamræmi við skilmála varnaraðila. Þá geta þær ljósmyndir sem sýna einn hliðarglugga hennar sem límdur er að hluta til með límbandi, sem varnaraðili lét fylgja með tjónamati sínu, ekki fært sönnur á tjóni hans. Þá liggur ekkert fyrir nefndinni sem staðreytir að varnaraðili hafi í raun greitt viðgerðarkostnaðinn sem tilgreindur er í tjónamati hans vegna viðgerðar á bifreiðinni, hvað þá aðra fjárhæð. Loks er óvíst hvort viðgerð hafi í raun farið fram á bifreiðinni eða hvort varnaraðili hafi fengið tjón sitt bætt frá váttryggingarfélagi sínu í heild eða að hluta. Fyrirgreint tjónamat, sem stafar frá varnaraðila sjálfum, dugar að mati kærunefndarinnar ekki eitt og sér til þess að sýna fram á fjárhagslegt tjón varnaraðila, eða að því hafi verið valdið með skaðabótaskyldri háttsemi sóknaraðila.

Er það mat kærunefndarinnar að varnaraðili hafi hvorki sýnt fram á að sóknaraðili beri ábyrgð á því tjóni sem varð á leigubifreiðinni né hvert raunverulegt fjárhagslegt tjón varnaraðila sé vegna viðgerðar á henni. Verður því ekki séð á hvaða grundvelli varnaraðili krafðist greiðslu að fjárhæð 1.234,85 evrur. Með hliðsjón af framangreindu verður fallist á að varnaraðila beri að endurgreiða sóknaraðila greiddan viðgerðarkostnað.

VI

Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, 1.234,85 evrur.

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

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