

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 27. mars 2026 í máli nr. 117/2025

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 16. ágúst 2025 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings í viðskiptum við Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði sér alls 50% af greiddu leigugjaldi. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 22. september 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. Andsvör varnaraðila bárust 25. september 2025. Athugasemdir sóknaraðila bárust 9. október 2025 og athugasemdir varnaraðila degi síðar.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda beggja aðila, leigusamningur, staðfestingar á endurgreiðslum varnaraðila til sóknaraðila og afrit af skriflegum samskiptum milli aðila.

Með bréfi, dags. 25. mars 2026, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili leigði ferðabifreið af varnaraðila dagana 20. til 30. júlí 2025 og greiddi alls 582.000 krónur fyrir. Þá greiddi sóknaraðili varnaraðila fyrir afnot af sængurfötum og eldhúsáhöldum auk akstursþjónustu frá starfsstöð varnaraðila á flugvöll, alls 33.900 krónur.

Sóknaraðili vísar til þess að hin leigða bifreið hafi ekki verið í góðu ástandi við upphaf leigutímans. Fljótlega hafi farið að bera á bilun sem lýsti sér þannig að bifreiðin missti kraft og hraða án nokkurs tilefnis. Þegar það hafi gerst hafi sóknaraðili þurft að stöðva bifreiðina um stund til að unnt væri að keyra bifreiðina aftur áfram. Að sögn sóknaraðila átti þetta sér stað í fjölmörg skipti á leigutímabilinu. Eftir þrjá til fjóra daga hafi varnaraðili fengið bifvélavirkja til að laga bifreiðina en án árangurs. Þrátt fyrir að viðgerð hafi ekki tekist hafi varnaraðili ekki boðið sóknaraðila aðra bifreið til umráða. Þremur dögum síðar hafi annar bifvélavirki skoðað bifreiðina en sá hafi ekki heldur getað bætt úr. Sóknaraðili kveðst hafa haldið ferð sinni um Ísland áfram þó sami ágalli hafi verið á bifreiðinni allt leigutímabilið.

Sóknaraðili telur varnaraðila hafa brugðist skyldum sínum samkvæmt leigusamningi aðila með því að afhenda sóknaraðila ekki bifreið í fullnægjandi ásígtkomulagi. Í ljósi vanefnda varnaraðila telur sóknaraðili rétt að varnaraðili endurgreiði honum alls 50% af greiddu leigugjaldi. Þar sem sóknaraðili hafi fallist á boð varnaraðila um 20% endurgreiðslu leigugjalds í lok ágúst 2025 krefst sóknaraðili

Þess að varnaraðili endurgreiði sér til viðbótar 30% af leigugjaldinu eða 174.600 krónur.

Varnaraðili vísar til þess að á leigutímabilinu hafi sóknaraðili komið á framfæri við sig tilteknum ábendingum um bifreiðina. Hafi varnaraðili brugðist við kvörtun sóknaraðila og fengið bifvélavirkja til að skoða og gera við bifreiðina. Hafi varnaraðili metið svo að ekki væri þörf á því að afhenda sóknaraðila aðra bifreið í stað þeirrar sem hann fékk í upphafi leigutímans.

Varnaraðili vísar til þess að aðilar hafi síðar komist að samkomulagi um endurgreiðslu leigugjalds að hluta. Hafi sóknaraðili fallist á boð varnaraðila um endurgreiðslu að fjárhæð 116.400 krónur auk endurgreiðslu vegatolls að fjárhæð 5.152 krónur. Álitur varnaraðili að með umsömdum endurgreiðslum hafi komist á sátt milli aðila um ágreininginn.

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. Gæta skuli þess að skráningarskyld ökutæki til útleigu, hvort sem er skoðunarskyld ökutæki eða ekki, séu ætíð 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 bjóða í samræmi við 6. gr. laga nr. 65/2015, svo sem tryggja að leigutaki njóti aðstoðar komi til bilana eða atvika sem hefja eða stöðva för leigutaka og varða ökutækið sjálft. 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.

V

Niðurstaða

Sóknaraðili leigði ferðabifreið af varnaraðila dagana 20. til 30. júlí 2025 og greiddi alls 582.000 krónur fyrir. Þá leigði sóknaraðili sængurföt og eldhúsáhöld af sóknaraðila auk þess að kaupa akstursþjónustu frá starfsstöð varnaraðila á flugvöll, alls að fjárhæð 33.900 krónur.

Af framlögðum gögnum verður ráðið að á öðrum degi leigutímabilsins upplýsti sóknaraðili varnaraðila í gegnum forritið „WhatsApp“ um að tilkynning hefði komið í mælaborð bifreiðarinnar þess efnis að þörf væri á að yfirfara glóðarkerti hennar (e. glow plugs). Óskaði sóknaraðili jafnframt eftir leiðbeiningum frá varnaraðila hvað hann skyldi gera. Svar varnaraðila barst degi síðar þar sem fram kom að ekki væri þörf á því að aðhafast neitt og að sóknaraðili skyldi halda ferðalagi sínu áfram. Í kjölfarið upplýsti sóknaraðili varnaraðila að bifreiðin ætti það til að missa kraft en að sögn sóknaraðila dugaði að stoppa hana um stund og halda síðan för áfram. Þann 25. júlí 2025 kvartaði sóknaraðili undan kraftleysi bifreiðarinnar á ný og óskaði eftir því að varnaraðili myndi senda starfsmann til að skoða hana. Benti varnaraðili sóknaraðila þá á að hann gæti leitað til bifvélavirkja á [...] sem og sóknaraðili gerði. Tveimur dögum síðar kvartaði sóknaraðili aftur undan bifreiðinni, þá staddur á [...].

Aðspurður um hvað hefði komið fram í skoðun bifvélavirkjans á [...] kvað sóknaraðili að viðkomandi hafi talið að mögulega væri um að ræða bilun í inngjöf bifreiðarinnar án þess að geta fullyrt að svo væri þar sem hann hefði ekki haft tæki til að fullgreina bilunina. Hafi bifvélavirkinn þó bætt við íblöndunarefni á eldsneytistankinn. Áttu aðilar í enn frekari skriflegum samskiptum í kjölfarið varðandi mögulega lausn á málinu. Þann 28. júlí 2025 bauð varnaraðili sóknaraðila að koma með bifreiðina á starfsstöð varnaraðila í [...] til skoðunar. Ekki verður annað ráðið af gögnum máls en að sóknaraðili hafi skilað bifreiðinni í lok leigutímabilsins. Í kjölfarið voru aðilar í tíðum skriflegum samskiptum vegna málsins og féllst varnaraðili að endingu á að endurgreiða sóknaraðila 116.400 krónur sem samsvaraði 20% af greiddu leigugjaldi. Var endurgreiðslan framkvæmd þann 27. ágúst 2025. Þá endurgreiddi varnaraðili sóknaraðila gjald sem innheimt var vegna ferðar sóknaraðila um [...] að fjárhæð 5.152 krónur en sóknaraðili hafði sjálfur innt það gjald af hendi á ferðalagi sínu.

Sjónarmið sóknaraðila lúta að því að varnaraðili hafi vanefnt samning þeirra um leigu á bifreiðinni þar sem komið hafi upp bilun í bifreiðinni á leigutímanum sem varnaraðili bætti ekki úr. Krefst sóknaraðili því frekari endurgreiðslu úr hendi varnaraðila, eða sem nemur 30% af leigugjaldinu eða 174.600 krónur. Varnaraðili byggir á því að hafa aðstoðað og leiðbeint sóknaraðila á leigutímabilinu og síðar fallist á endurgreiðslu kaupverðs að hluta og því hafi málinu verið lokið með sátt milli aðila.

Fjallað er um skyldur varnaraðila vegna leigusamnings aðila í 18. gr. skilmála hans. Þar segir: „*If the car malfunctions due to normal wear and tear, or for other reasons beyond the renter's control, [...] shall supply the renter with a comparable vehicle as soon as possible, or arrange to have repairs done without delay by a [...] service partner. In case of such malfunction, [...] does not pay compensation to the renter incidental costs incurred. A refund will be made for a lost rental day if the renter is deprived from using rented car for a period of 24 hours.*“ Að mati kærunefndarinnar verður ekki séð að varnaraðili hafi fullnægt skyldu sinni samkvæmt ákvæðinu enda virðist sem viðgerðir bifvélavirkja á vegum varnaraðila á [...] og [...] hafi ekki borið árangur. Þá liggur fyrir að varnaraðili afhenti sóknaraðila ekki nýja bifreið til umráða vegna bilunarinnar. Verður ráðið af gögnum máls að sóknaraðili kvartaði í þónokkur skipti í kjölfarið undan ástandi bifreiðarinnar án fullnægjandi viðbragða frá varnaraðila. Kærunefndin telur að boð varnaraðila til sóknaraðila um að skila bifreiðinni á starfsstöð sína í [...] á áttunda degi leigutímabilsins, þegar sóknaraðili var staddur á [...], hafi ekki verið í samræmi við skyldur varnaraðila samkvæmt samningi aðila.

Í ljósi alls framangreinds verður fallist á það 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. reglugerðar nr. 840/2015. Af þeim sökum telur kærunefndin að sóknaraðili eigi rétt á afslætti af greiðslu fyrir leigu á bifreiðinni. Fyrir liggur að sóknaraðili leigði og nýtti bifreiðina allt leigutímabilið, þrátt fyrir þá ágalla sem sóknaraðili byggir á að hafi verið á henni. Þann 27. ágúst 2025 endurgreiddi varnaraðili sóknaraðila 116.400 krónur sem nemur 20% af heildarverði leigunnar. Telur kærunefndin ekki unnt að fallast á frekari afslátt af leigugjaldinu.

VI
Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson