

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 15. júní 2022 í máli nr. 145/2021

Kærunefndina skipa í þessu máli Hildur Ýr Viðarsdóttir lögmaður, Ívar Halldórsson lögfræðingur og Jón Rúnar Pálsson lögmaður.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 20. desember 2021 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 sóknaraðila á húsbíl.

Sóknaraðili krefst þess að fá afslátt af leiguverði húsbílsins. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubrési, dags. 1. október 2021, 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 þann 7. janúar 2022. Sóknaraðili gerði athugasemdir við andsvör varnaraðila þann 10. janúar 2021 og sendi frekari gögn 12. janúar 2021.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar og andsvara, ástandsskýrslur, samskipti aðila, myndir, skilmálar varnaraðila og erindi frá kortafyrirtæki sóknaraðila.

Með bréfi, dags. 17. maí 2022, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Í kvörtun kemur fram að sóknaraðili hafi leigt húsbíl hjá varnaraðila í 9 daga, 14.-23. ágúst 2021. Sóknaraðili keypti einnig rúmfatapakka hjá varnaraðila. Sóknaraðili greiddi varnaraðila alls 2895.94 bandaríska dollara fyrir þjónustuna samkvæmt erindi frá kortafyrirtæki sóknaraðila.

Sóknaraðili vísar til þess í kvörtun að þegar hún hafi komið að sækja húsbílinn hafi hún fengið þær upplýsingar að ekki væri til húsbíll í samræmi við hennar pöntun. Sóknaraðili hafi því þurft að þiggja stærri húsbíl sem hún hafi ekki viljað þar sem bensínkostnaður hafi reynst meiri. Þá hafi ekki verið til rúmföt og handklæði og sóknaraðila hafi verið sagt að kaupa framangreint og hún myndi síðan fá endurgreitt frá varnaraðila.

Þá kemur fram í kvörtun að daginn eftir að sóknaraðili hafi sótt húsbílinn þá hafi hún tekið eftir vatnsleka. Sóknaraðili hafi sett sig í samband við varnaraðila og sent myndir en ekki fengið svör. Sóknaraðili hafi reynt aftur að hafa samband við varnaraðila og þá fengið samband við bifvélavirkja sem hafi reynt að aðstoða en ekki hafi tekist að finna rót vandans. Sóknaraðili kveðst ekki hafa notað vatnstengda aðstöðu í húsbílnum þar sem hún hafi haft áhyggjur af því að valda leka og frekara tjóni sem hún gæti síðar talist bera ábyrgð á. Þegar sóknaraðili hafi skilað húsbílnum hafi bifvélavirkinn séð lekann og spurt hvað hún vildi gera. Þar sem ferð

hennar hafi verið lokið hafi hún ekkert viljað gera. Sóknaraðili hafi óskað eftir bótum fyrir að geta ekki nýtt aðstöðu húsbílsins. Starfsmaður varnaraðila hafi sagt henni að senda tölvupóst sem hún hafi síðan gert. Varnaraðili hafi engu svarað um nokkurs konar bætur. Sóknaraðili telur sig eiga rétt á að fá endurgreitt að minnsta kosti hluta af kostnaði sínum við bókunina sem hafi verið 518.94 bandarískir dollara í innborgun og 2895.94 bandarískir dollarar við afhendingu húsbílsins að frádreginni endurgreiðslu vegna rúmfata sem hafi numið 38.84 bandarískum dollurum. Samtals 3376.04 bandarískir dollarar.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili kveðst hafa lagt inn beiðni um ágreining hjá kortafyrirtæki sínu. Kortafyrirtækið hafi ekki fengið neinar bætur fyrir hennar hönd þar sem varnaraðili hafi neitað. Varnaraðili hafi fyrst haldið því fram að ekki hafi verið um neinn vatnsleka að ræða. Síðan hafi varnaraðili breytt sögu sinni og haldið því fram að lekinn hafi verið sökum þess að vatnstankur hafi verið of fullur. Sóknaraðili bendir á að þegar hún hafi sótt húsbílinn hafi þegar verið búið að fylla hann af bensíni og vatni. Hún hafi ekki bætt neinu vatni á húsbílinn og því beri hún ekki ábyrgð á lekanum.

Sóknaraðili vísar til þess að búnaður húsbílsins hafi ekki mætt skilmálum leigusamningsins þar sem ekki hafi verið hægt að nota hann. Í leigusamningnum komi fram að ef búnaður standist ekki væntingar þá eigi að skipta honum út. Varnaraðili hafi hins vegar hundsáð slíkar beiðnir af hálfu sóknaraðila. Því beri sóknaraðila ekki að greiða fullt verð þar sem hún hafi ekki getað nýtt húsbílinn til fulls. Sóknaraðili tekur fram að vatn hafi lekið í húsbílnum allan leigutímann.

3.2. Sjónarmið varnaraðila

Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðili hafi bókað húsbíl hjá varnaraðila í gegnum þriðja aðila, [...]. Bókunin hafi verið fyrir tveggja manna húsbíl en vegna bilunar hjá varnaraðila hafi hann þurf að gefa sóknaraðila fría uppfærslu í húsbíl fyrir þrjá. Leigan hafi staðið yfir í níu daga, þ.e. frá 14.-23. ágúst 2021. Sóknaraðilinn hafi verið búinn að greiða fyrir rúmföt og handklæði sem varnaraðili hafi síðan ekki getað útvegað en hann hafi endurgreitt 5000 kr. vegna þess. Varnaraðili hafi síðan fengið tölvupóst frá þriðja aðilanum, 17. ágúst 2021, þar hafi þriðji aðilinn verið að senda varnaraðila tölvupóstasamskipti á milli sín og sóknaraðila. Sóknaraðila taki þar fram að vaskurinn sé að leka og sendir mynd af staðnum sem lekinn eigi að vera. Varnaraðila kveðst ekki sjá neinn leka á umræddri mynd. Þriðji aðilinn hafi beðið varnaraðila að hafa samband við sóknaraðila þar sem hann geti ekki hringt í varnaraðila. Varnaraðili hafi fengið uppgefið símanúmer til að hafa samband við sóknaraðila. Varnaraðili hafi samdægurs svarað sóknaraðila og þriðja aðilanum í gegnum tölvupóst og látið vita að reynt hafi verið að ná í símanúmerið án árangurs og reynt að sent skilaboð í gegnum WhatsApp. Varnaraðili vísar til þess að hann hafi tekið fram í tölvupóstinum að hann mæli með að sóknaraðili sendi mynd/myndband af lekanum sjálfum og að hann myndi þá gera sitt besta til að aðstoða. Síðan hafi farið í gang samskipti á milli sóknaraðila og viðgerðarmanns sem hafi unnið hjá varnaraðila þetta sumar í gegnum persónulegt númer viðgerðarmannsins.

Varnaraðili vísar til þess að næstu skilaboð sem honum hafi borist hafi verið frá þriðja aðila og fram hafi komið að sóknaraðili hafi ekki verið ánægður með

upplifun sína ásamt öðrum pósti er sneri að því að fá rúmfötin endurgreidd. Varnaraðili hafi endurgreitt rúmfötin og látið vita af því. Þá hafi sóknaraðili sent fyrirspurn um endurgreiðslu vegna vatnsleka. Varnaraðili hafi svarað með tölvupósti þann 24. september 2021 og vísað til þess að ekki hafi sést neinn leki á myndum. Bifvélavirkinn hafi ekki tilkynnt um nein vandamál eftir samskiptin. Þá hafi húsbíllinn strax farið aftur í útleigu eftir skil sóknaraðila og engar kvartanir borist.

Varnaraðili hafi engin svör fengið við þessum tölvupósti en það næsta sem hann viti hafi sóknaraðili krafist fullrar endurgreiðslu upp á 364.324 ISK í gegnum kortafélagið sitt á grundvelli þess að þjónusta hafi ekki verið í samræmi við það sem samið hafi verið um. Varnaraðili ítrekar að engan leka megi sjá á einu myndinni sem þjónustuver hans hafi fengið frá sóknaraðila.

Varnaraðili líti svo á að allar skyldur gagnvart sóknaraðila hafi verið uppfylltar samkvæmt samningi aðila, sbr. skilmálar 16 - 23. Sóknaraðili hafi fengið nothæfan húsbíl sem hún hafi nýtt allan leigutímann á ferðalögum sínum um Ísland og ekið alls 2101 km. á leigutímanum. Þar að auki hafi varnaraðila engar upplýsingar borist um að sóknaraðili hafi misst úr meira en sólaring á ferðalagi sínu vegna bilana á bílnum. Varnaraðili sé með ákveðið ferli sem snúi að viðhaldi húsbíllanna. Við skil hafi húsbíllinn farið í þar til gerða skoðun sem hafi engan leka leitt í ljós. Daginn eftir hafi hann verið leigður öðrum og engar kvartanir borist, hvorki um leka né annað. Eftir skoðun á málinu hjá þjónustuverinu taldi varnaraðili enga endurgreiðslu réttlætanlega þar sem þjónustuverinu hafi aldrei borist nein sönnun fyrir lekanum. Varnaraðili vísar um þetta til skoðunarblaða bæði fyrir leigu og eftir leigu.

Varnaraðili telur ljóst að starfsmaður bílaleigunnar hafi farið langt fram úr væntingum við að þjónusta sóknaraðila enda hafi hann verið í persónulegum samskiptum við hana hvort sem það hafi verið á vinnutíma eða utan hans, líkt og komi fram í skjáskotum frá viðskiptavininum. Starfsmaður varnaraðila hafi metið það sem svo að hann hafi aðstoðað sóknaraðila með fullnægjandi hætti við að finna út úr vandræðunum svo sóknaraðili gæti lokið ferðalaginu sínu. Miðað við ofangreindar forsendur og vísun í skilmála leigusamningsins um skyldur leigusala verði varnaraðili því að hafna fullri endurgreiðslu til sóknaraðila. Þess beri að geta að sóknaraðili hafi einnig hafnað greiðslunni hjá kortafélagi sínu sem hafi úrskurðað þann 4. janúar 2022 að greiðslan ætti fullan rétt á sér, enda hafi varnaraðili staðið við allar sínar skyldur gagnvart sóknaraðila.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Sóknaraðili vísar til tölvupóstsamskipta milli sín og varnaraðila frá 25. ágúst 2021. Sóknaraðili vísar til þess að í sama tölvupósti og hann hafi óskað eftir endurgreiðslu fyrir rúmfötin hafi hún einnig óskað eftir endurgreiðslu á hluta leiguverðs vegna lekans í húsbílnum. Varnaraðili hafi svarað varðandi endurgreiðslu á rúmfötum en ekki nefnt neitt varðandi lekann. Þá hafi liðið vika án þess að sóknaraðili fengi endurgreiðslu fyrir rúmfötin eða frekari svör frá varnaraðila um endurgreiðslu eða bætur vegna lekans. Þá hafi eina úrræði sóknaraðila verið að hafa samband við kortafyrirtækið sitt til að reyna að fá bætur. Í framhaldi af því hafi varnaraðili loksins sent sóknaraðila tölvupóst, dags. 24. september 2021. Þar hafi ekkert komið fram um bætur til sóknaraðila vegna lekans.

Sóknaraðili vísar til þess að það hafi verið varnaraðili sem hafi bent þeim á að hafa samband við bifvélavirkjann. Sóknaraðili hafi verið í samskiptum við hann í

gegnum samskiptaforritið WhatsApp þar sem hún hafi eingöngu haft nettengingu en ekki símasamband. Sóknaraðili hafi sent bifvélavirkjanum myndir af lekanum og eitt klukkutíma í að reyna að komast að rót vandans í gegnum samskiptaforritið. Því miður hafi bifvélavirkinn ekki getað komist að orsökinni þannig að hún hafi ekki átt annarra kosta vól en að halda áfram ferð sinni með vatnsleka í húsbílnum. Sóknaraðili vísar til þess að þegar hún hafi skilað húsbílnum þá hafi sami bifvélavirki verið á staðnum og hún hafi sýnt honum lekann.

Sóknaraðili bendir á að svör og viðbrögð hafi verið afar sein hjá varnaraðila á meðan á ferðinni hafi staðið. Sóknaraðili hafi sent tölvupóst um vatnslekann 15. ágúst 2021 og þegar engin svör hafi borist hafi hún sent aftur tölvupóst 16. ágúst 2021. Þá hafi loksins komið svar. Sóknaraðili vísar til þess að eftir skilin á húsbílnum hafi hún sent tölvupóst samdægurs. Engin svör hafi borist og því hafi hún sent annan tölvupóst. Þá hafi varnaraðili svarað. Síðan hafi ekkert heyrst frá varnaraðila fyrr en kortafyrirtækið hafi verið komið í málið.

Sóknaraðili byggir á því að ef varnaraðili hafi ekki séð lekann á myndinni þá hafi honum borið að óska eftir frekari myndum. Þá hafi varnaraðili ekki þurft að láta bifvélavirkja í málið ef hann hafi ekki trúað því að um leka væri að ræða.

Sóknaraðili bendir á að þó að hún hafi getað ferðast um landið á húsbílnum þá hafi hún ekki getað nýtt aðstöðuna í honum. Sóknaraðili bendir einnig á að kreditkortafyrirtækið hafi ekki getað gert meira fyrir sig þar sem varnaraðili hafi neitað að greiða bætur.

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 á leigu húsbíl í eigu varnaraðila. Sóknaraðili leigði bifreiðina 14.-23. ágúst 2021. Samkvæmt fyrirleggjandi erindi frá kortafyrirtæki sóknaraðila greiddi hún 2895.94 bandaríska dollara fyrir þjónustuna. Sóknaraðili hefur í athugasemdum bent á að með innborgun og að frádreginni endurgreiðslu varnaraðila vegna rúmfata hafi hún alls greitt 3376.04 bandaríska dollara. Sóknaraðili telur húsbílinn ekki hafa verið í samræmi við leigusamning aðila þar sem leki hafi leitt til þess að ekki hafi verið hægt að nota hluta aðstöðunnar í bifreiðinni. Sóknaraðili krefst afsláttar af leiguverðinu vegna þessa. 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. 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. Þá segir í 7. mgr. 6. gr. laganna að ökutækjaleigu beri að tryggja að leigutaka séu ekki settir ólögmetir, 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 ólögætir, ósanngjarnir eða óeðlilegir skilmálar í samningum.

Málsaðila greinir á hvort að leki hafi verið til staðar í húsbíl þeim er sóknaraðili tók á leigu hjá varnaraðila. Sóknaraðili hefur ekki lagt fram nein gögn um meintan leka utan mynda sem eiga að sýna umræddan leka. Tekið er undir með varnaraðila að af fyrirbyggjandi myndum fæst ekki séð hvort um leka sé að ræða. Varnaraðili hefur lagt fram skoðunarskýrslur, dagsettar fyrir og eftir leigu bifreiðarinnar. Í skoðunarskýrslu sem ber með sér að hafa verið gerð eftir skil sóknaraðila á bifreiðinni kemur fram að kvartað hafi verið undan leka. Sá sem ritaði skýrsluna greinir hins vegar frá því að enginn leki hafi fundist. Í gögnum málsins liggja því ekki fyrir sannanir sem sýna fram á að leki hafi verið til staðar. Gegn andmælum varnaraðila verður ekki lagt til grundvallar að leki hafi verið til staðar án sönnunar. Þá liggur fyrir í málinu að sóknaraðili nýtti bifreiðina allan leigutímann og ferðaðist um landið og gisti í henni. Þá virðist sóknaraðili ekki hafa komið á framfæri frekari athugasemdum til varnaraðila eftir samskipti sín við bifvélavirkja varnaraðila á leigutímanum. Varnaraðili fékk því ekki tækifæri til að bregðast frekar við og staðreyna lekann á meðan á leigutíma stóð. Með hliðsjón af framangreindu eru ekki efni til að fallast á kröfu sóknaraðila.

V

Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson