

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 5. febrúar 2024 í máli nr. 69/2023

Kærunefndina skipa í þessu máli Hildur Leifsdóttir lögmaður, Jón Rúnar Pálsson lögmaður og Víðir Smári Petersen dósent.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 20. júlí 2023 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 varnaraðila, í tengslum við leigu sóknaraðila á bifreið á vegum varnaraðila.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði sér greiddan viðgerðarkostnað. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 25. júlí 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 kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Andsvör varnaraðila bárust til nefndarinnar þann 26. júlí 2023 og athugasemdir sóknaraðila bárust til nefndarinnar sama dag. Þá bárust athugasemdir frá varnaraðila þann 27. júlí 2023.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda aðila, ljósmyndir, greiðslukvittanir, sundurliðun tjónskostnaðar, bókunarstaðfesting, skilmálar varnaraðila, ástandsskýrsla bifreiðarinnar, verðskrá varnaraðila, staðfesting á greiðslum sóknaraðila, afrit af tölvupósti frá tryggingafélagi og afrit af skriflegum samskiptum aðila.

Með bréfi, dags. 18. janúar 2024, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Af gögnum málsins má ráða að sóknaraðili leigði bifreið af [...] hjá varnaraðila dagana 9. – 12. janúar 2023 og greiddi 103,11 sterlingspund fyrir. Við afhendingu bifreiðarinnar greiddi sóknaraðili 1.775,32 sterlingspund í tryggingu til varnaraðila. Við skil á bifreiðinni þann 12. janúar komu í ljós tvær sprungur á framrúðu bifreiðarinnar. Að sögn sóknaraðila skoðaði varnaraðili bifreiðina og krafðist þess að sóknaraðili myndi greiða 115,80 sterlingspund til viðbótar við trygginguna sem sóknaraðili hafði þegar greitt. Greiddi sóknaraðili varnaraðila umkrafða fjárhæð samdægurs.

Sóknaraðili kveðst ekki hafa fengið nein gögn til staðfestingar á kostnaðinum og telur sig eiga rétt á endurgreiðslu á viðgerðarkostnaði úr hendi varnaraðila. Sóknaraðili hefur fengið greidd 879,62 sterlingspund úr tryggingum. Varnaraðili byggir á því að greiðsla vegna tjónsins sé í samræmi við verðskrá fyrirtækisins og krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Í kvörtun kemur fram að sóknaraðili hafi leigt bifreið hjá varnaraðila á tímabilinu 9. janúar til 12. janúar 2023 og greitt 103,11 GBP fyrir. Sóknaraðili hafi bókað bifreiðina í gegnum vefsíðu [...] og bætt við „premium“ tryggingu. Þá hafi sóknaraðili greitt 1772.32 sterlingspund í tryggingu við afhendingu bifreiðarinnar.

Sóknaraðili vísar til þess að hún hafi ekki verið viðstödd yfirferð á bifreiðinni fyrir afhendingu hennar. Starfsmaður hafi hins vegar bent á að hliðarljós vantaði í bifreiðina. Þá bendir sóknaraðili á að við skil á bifreiðinni hafi hún upplýst starfsmann varnaraðila um skemmdir sem hafi orðið á framrúðu bifreiðarinnar á leigutímanum. Í kjölfarið hafi varnaraðili framkvæmt skoðun á bifreiðinni.

Sóknaraðili vísar til þess að varnaraðili hafi reynt að koma ábyrgð á vöntun á hliðarljósi yfir á sóknaraðila en hún hafi látið vita að ljósið hafi vantað við afhendingu bifreiðarinnar. Varnaraðili hafi síðan rukkað sóknaraðila um greiðslu tryggingargjalds auk 115,80 GBP vegna kostnaðar fyrir framrúðuskemmdir. Heildarkostnaður vegna tveggja lítilla sprungna í framrúðu hafi því numið rúmlega 1.800 sterlingspund sem sóknaraðila þyki mjög hátt. Sóknaraðili bendir á að skoðun hennar hafi leitt í ljós að eðlilegur kostnaður ætti að vera um 900 sterlingspundum.

Þá bendir sóknaraðili á að starfsmenn varnaraðila hafi tjáð henni að viðgerðarkostnaðurinn yrði greiddur úr tryggingu sóknaraðila þar sem hún hafi valið „premium“ pakkann en slíkt hafi ekki staðist. Sóknaraðili vísar til þess að hún hafi fengið endurgreitt 879 GBP frá tryggingafélaginu og tjón hennar nemi því um 1.000 sterlingspundum. Sóknaraðili bendir á að viðgerðarkostnaður hafi numið 300.000 íslenskum krónum, afnotamissir 20.000 krónur og 10.000 krónur í svokallað „admin fee“. Sóknaraðili hafi hins vegar aldrei fengið afhent tjónamat eða annað til að sýna fram á raunverulegan kostnað. Sóknaraðili vísar til þess að hún hafi átt í samskiptum við [...] sem hafi reynt að aðstoða sóknaraðila í samskiptum við varnaraðila. Hins vegar hafi varnaraðili lokað málinu og vísað sóknaraðila á kæruneftina.

3.2. Sjónarmið varnaraðila

Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðili hafi tekið bifreið á leigu dagana 9. janúar til 12. janúar 2023. Við skil á bifreiðinni hafi komið í ljós skemmd í rúðu. Viðskiptavinur hafi verið krafinn um greiðslu vegna skemmdarinnar samkvæmt verðskrá fyrirtækisins og honum afhend afrit af gögnum vegna greiðslunnar og leigu bifreiðarinnar. Þá hafi sóknaraðila verið sendar umbeðnar myndir í tölvupósti.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Sóknaraðili bendir á að hún hafi ekki fengið verðskrá frá varnaraðila sem sýndi tjónskostnað þegar hún skilaði bifreiðinni. Hún ítrekar að kostnaður vegna framrúðutjóns sé, samkvæmt eigin skoðun, töluvert lægri en sá kostnaður sem hún hafi greitt til varnaraðila. Þá hafi starfsmaður varnaraðila fullyrt að tjónið myndi falla undir tryggingu sóknaraðila en raunin hafi verið önnur. Sóknaraðili vísar loks til þess að hún hafi fengið sendar myndir af bifreiðinni löngu eftir að hún hafi óskað eftir þeim. Þá hafi varnaraðili ekki svarað fyrirspurnum [...] þrátt fyrir ítrekaðar tilraunir.

3.4. Athugasemdir varnaraðila

Varnaraðili vísar til verðskrár fyrirtækisins og bendir á að hún sé send til viðskiptavina og tryggingafélaga þegar þeim berst beiðni um slíkt. Varnaraðili bendir jafnframt á að tryggingin sem sóknaraðili vísi til hafi verið tekin í gegnum þriðja aðila. Þá vísar varnaraðili til þess að flest þeirra tryggingafélaga sem selji tryggingar á bókunarsíðum bjóði upp á tryggingar vegna rúðutjóna og því telji varnaraðili það ekki ranglega með farið hjá fulltrúanum.

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 bifreið af gerðinni [...] hjá varnaraðila dagana 9. – 12. janúar 2023 og greiddi 103,11 sterlingspund fyrir. Við afhendingu bifreiðarinnar greiddi sóknaraðili 1.775,32 sterlingspund í tryggingu til varnaraðila. Við skil á bifreiðinni þann 12. janúar komu í ljós tvær sprungur á framrúðu bifreiðarinnar. Varnaraðili krafði sóknaraðila þá þegar um greiðslu 115,80 sterlingspunda, til viðbótar við trygginguna, vegna tjónskostnaðar. Sóknaraðili greiddi umkrafða fjárhæð þann 12. janúar 2023.

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 ólögmætir, ósanngjarnir eða óeðlilegir skilmálar í samningum. Samkvæmt 1. mgr. 7. gr. laganna skal gerður leigusamningur um leigu ökutækis en með leigusamningi er átt við samning „*milli leigusala og leigutaka um leigu á skráningarskyldu ökutæki án ökumanns og til afnota gegn gjaldi*“, sbr. 3. tölul. 1. mgr. 2. gr. laganna. 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.

Óumdeilt er að tjón varð á framrúðu bifreiðarinnar þegar sóknaraðili var með hana á leigu en aðila máls greinir á um fjárhæð viðgerðarkostnaðar og ábyrgð á greiðslu hans. Sóknaraðili greiddi samtals 1.891,12 sterlingspund til varnaraðila vegna skemmda á framrúðu bifreiðarinnar. Sóknaraðili hefur vísað til þess að hún hafi ekki fengið tjónamat eða annað sem sýni fram á raunverulegan kostnað. Þá hefur sóknaraðili vísað til þess að athugun hennar hafi leitt í ljós að sá kostnaður sem hún hafi greitt vegna málsins sé umtalsvert hærri en venjulegt megi telja vegna sambærilegra skemmda. Varnaraðili hefur vísað til þess að sóknaraðili hafi verið krafín um greiðslu vegna skemmdarinnar samkvæmt verðskrá fyrirtækisins.

Samkvæmt framlagðri verðskrá fyrirtækisins er kostnaður vegna sprungu í framrúðu í flokki [...], sem leigubifreið sú er málið snýst um fellur undir, 280.000 krónur. Í gögnum máls er einnig að finna afrit af ástandsskýrslu, dags. 12. janúar

2023, þar sem kemur fram að heildarkostnaður vegna tjónsins sé 320.000 krónur. Kostnaðurinn var sundurliðaður með eftirfarandi hætti:

<u>Damage part</u>	<u>Description</u>	<u>Quantity</u>	<u>Cost in ISK</u>
„Wind screen“	„Chip“	1	280.000 isk
„Loss of use“	„2 days“	1	30.000 isk
„Admin fee“		1	10.000 isk

Varnaraðili byggir tjónskostnað á verðskrá fyrirtækisins en kærunefndin óskaði eftir gögnum og upplýsingum frá varnaraðila við meðferð málsins sem sýnt gætu fram á raunverulegt fjárhagslegt tjón varnaraðila. Var óskað eftir staðfestingu á kostnaði við viðgerð á framrúðu bifreiðarinnar eða staðfestingu á að viðgerð hafi sannarlega farið fram. Kærunefndinni bárust ekki umbeðin gögn eða upplýsingar frá varnaraðila þrátt fyrir ítrekun.

Til þess að krefjast skaðabóta frá sóknaraðila vegna tjónsins ber varnaraðila samkvæmt almennum reglum skaðabótaréttarins að sýna fram á fjárhagslegt tjón og raunverulegt umfang þess, vegna þeirra skemmda sem urðu á bifreiðinni og að sóknaraðili beri ábyrgð á því tjóni með saknæmum og ólögumætum hætti auk þess sem orsakatengsl séu milli tjónsins og hinnar saknæmu háttsemi. Sé um tjón að ræða sem ekki verður rakið til athafna sóknaraðila verður varnaraðili að bera ábyrgð á því. Í málinu liggur ekkert fyrir sem staðreynir að varnaraðili hafi greitt þann tjónskostnað sem tilgreindur er í ástandsskýrslu eða verðskrá fyrirtækisins eða hvaða fjárhæð, ef önnur en greint er þar frá, hafi verið greidd af varnaraðila. Framlagning á verðskrá eða ástandsskýrslu, þar sem aðeins kemur fram sundurliðun á tjónskostnaði, dugar ekki ein og sér til þess að sýna fram á að hvaða marki sóknaraðili hafi valdið varnaraðila fjárhagslegu tjóni með skaðabótaskyldri háttsemi.

Er það mat kærunefndarinnar að varnaraðili hafi ekki sýnt fram á raunverulegt fjárhagslegt tjón sitt vegna viðgerðar á bifreiðinni. Verður því ekki séð á hvaða grundvelli varnaraðili krafðist greiðslu að fjárhæð 1.891,12 sterlingspund frá sóknaraðila. Samkvæmt framlögðum gögnum greiddi sóknaraðili 1.775,32 sterlingspund í tryggingu við afhendingu bifreiðarinnar þann 9. janúar 2023. Þá greiddi sóknaraðili til viðbótar 115,80 sterlingspund til varnaraðila við skil á bifreiðinni þann 12. janúar 2023. Þá liggur fyrir að sóknaraðili fékk greidd 879,62 sterlingspund úr tryggingum vegna málsins. Með hliðsjón af öllu framangreindu verður fallist á kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu þess kostnaðar sem sóknaraðili hefur greitt umfram þá fjárhæð eða samtals 1.011,5 sterlingspund.

V
Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að endurgreiða sóknaraðila, X, 1.011,5 sterlingspund.

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 kr. verður endurgreitt sóknaraðila samkvæmt a. lið 2. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Varnaraðila ber að greiða gjald vegna kostnaðar nefndarinnar af meðferð málsins að fjárhæð 35.000 kr., sbr. 3. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Víðir Smári Petersen
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson