

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 29. ágúst 2022 í máli nr. 108/2021

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 3. október 2021 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings um þjónustu bílaleigunnar Y, hér eftir vísað til sem varnaraðila, í tengslum við leigu sóknaraðila á bifreið.

Sóknaraðili krefst þess að fá endurgreidda 3.752 bandaríska dollara sem hann hafi verið rukkaður fyrir vegna tjóns á bifreið sem hann hafði til leigu hjá varnaraðila. Þá krefst sóknaraðili þess einnig að fá endurgreitt fyrir síðustu tvo daga af umsömdum leigutíma og að fá endurgreiddan þann ferðakostnað sem hann hafi þurft að leggja út þar sem hann hafi ekki haft bifreið til umráða. Loks krefst sóknaraðili þess að varnaraðili láti hann hafa eignir sínar sem hafi orðið eftir í bifreiðinni. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 13. 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 8. mars 2022. Sóknaraðili gerði athugasemdir við andsvör varnaraðila þann 29. mars 2022. Þá gerði varnaraðili athugasemdir við athugasemdir sóknaraðila sama dag. Kærunefndin óskaði eftir frekari skýringum frá sóknaraðila með tölvupóstum þann 13. júní 2022, 14. júní 2022 og 2. júlí 2022.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar og andsvara, bókun, bílaleigusamning, dags. 19. september 2021, skilmála sem hafi legið fyrir við bókun, ástandsskýrsla við afhendingu bifreiðar, óundirritaðan leigusamning um nýja bifreið, dags. 19. september 2021 og skjáskot af samskiptum á spænsku milli aðila.

Með bréfi, dags. 7. janúar 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 leigði Fiat húsbíl fyrir fjóra manns frá 19.-24. september 2021. Bíllinn hafi verið keyrður um 110.000 km. Hann hafi leigt bíllinn um 5 nætur og greitt 411 evrur í innborgun og 959 evrur við afhendingu. Þá hafi hann greitt 3600 evrur í tryggingu.

Sóknaraðili tiltekur að hann hafi séð nokkrar umsagnir um bíllinn þar sem fjallað hafi verið um vandamál tengd kúplingunni. Sóknaraðili hafi síðan lent í vandræðum með kúplinguna, eða það gruni hann, og bifreiðin bilað. Bifreiðin hafi hætt alveg að virka þann 22. september 2021. Sóknaraðili hafi tafarlaust hringt í varnaraðila og fengið þau svör, án þess að varnaraðili hefði skoðað bíllinn, að þetta væri hans sök og að hann þyrfti að greiða 3200 evrur fyrir viðgerð og að láta draga

bílinn. Varnaraðili hafi síðan haft samband við hótél og sagt að sóknaraðili og ferðafélagar hans myndu gista þar svo að hótelið myndi sækja þau. Þetta hafi verið rangt þar sem þau hafi aldrei ætlað sér að greiða fyrir hótélherbergi. Þau hafi síðan beðið á hótelinu eftir að varnaraðila kæmi með nýjan bíl. Biðin hafi verið nokkrum klukkutímum lengur en uppgefið hefði verið. Þegar nýi bíllinn hafi loksins komið hafi staðið í nýja leigusamningnum að sóknaraðili ætti að greiða fyrir viðgerðina og fyrir að láta draga fyrri bílinn. Varnaraðili hefði enn ekki skoðað bílinn en hafi samt sem áður fullyrt að sökin væri sóknaraðila og vitað hve mikið það myndi kosta að gera við bílinn. Sóknaraðili kveðst hafa neitað að skrifa undir samninginn en þá hafi fyrirsvarsmaður varnaraðila sagst muna hvort eð er rukka sóknaraðila um þennan pening. Hann hafi þrýst á sóknaraðila að greiða án þess að hann hefði séð bílinn eða getað vitað hvað væri að. Sóknaraðili og ferðafélagar hans hafi gíst á hótelinu þessa nótt en varnaraðili hafi, þvert á samningsskyldur sínar, hætt að aðstoða þau. Varnaraðili hafi ekki staðið við samning sinn um að sjá þeim fyrir bíl síðustu tvo dagana. Loks bendir sóknaraðili á að afar auðvelt sé að finna slæmar umsagnir á internetinu um gæði bifreiða sem varnaraðili leigi út. Hann hafi þrátt fyrir það leigt bifreið hjá varnaraðila þar sem verð hjá varnaraðila hafi verið lág í samanburði við önnur fyrirtæki.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili vísar til þess að hann hafi verið rukkaður um 3.752 bandaríska dollara fyrir tjón á bifreiðinni. Hann krefst þess að fá þá fjárhæð endurgreidd þar sem bifreiðin hafi bilað og því ætti varnaraðili að bera kostnað vegna bilunarinnar.

Þá krefst sóknaraðili þess einnig að fá endurgreitt fyrir síðustu tvo dagana þar sem hann hafi ekki notið neinnar þjónustu af hálfu varnaraðila þá daga. Þá krefst hann þess einnig að fá endurgreiddan þann ferðakostnað sem hann hafi þurft að leggja út þar sem hann hafi ekki haft bifreið til umráða.

Loks krefst sóknaraðili þess að varnaraðili láti hann hafa eignir sínar sem hafi orðið eftir í bifreiðinni í samræmi við ráðleggingar starfsmanns varnaraðila. Til hafi staðið að þau myndu snúa aftur í bifreiðina þegar þau fengju í nýja í staðinn en af því hafi ekki orðið. Á meðal eigna sem hafi orðið eftir séu nánast nýir Birckenstock sandalar, Havaianas þar og tölvupenni af tegundinni "remarkable".

3.2. Sjónarmið varnaraðila

Varnaraðili byggir á því að bilun bifreiðarinnar hafi verið vegna brotinnar kúplingar samkvæmt mati bifvélavirkja tryggingafélags. Slíkar bilanir eigi rætur sínar að rekja til óviðunandi aksturlags eða gáleysi viðskiptavina.

Þá bendir varnaraðili á að sóknaraðili sé ekki tilgreindur í leigusamningi þessa máls.

Varnaraðili vísar til þess að þegar bilunin hafi komið upp hafi starfsmaður á hans vegum rætt við viðskiptavininn og hann farið fram á að fá aðra bifreið vitandi að þá myndi falla til kostnaður við að draga bifreiðina og að hann myndi þurfa að greiða fyrir tjónið til að geta fengið aðra bifreið. Þegar þetta hafi verið samþykkt sendi varnaraðili bílstjóra með nýja bifreið. Þegar hann hafi komið á Vík hafi viðskiptavinurinn neitað að greiða fyrir framangreint. Þetta hafi leitt til frekari kostnaðar þar sem bílstjórinn hafi þurft að skila nýju bifreiðinni og hin bifreiðin hafi verið skilin eftir.

Varnaraðili vísar til þess að samkvæmt skilmálum leigusamningsins sé tjón vegna eftirfarandi ekki bætt: „Underbody damage, wheels, tires, damage due to driving on rough roads, windblown doors, towing fees for damaged immobile vehicles, etc. are not covered by any insurance and are charged separately when closing claims.“

Loks vísar varnaraðili til eftirfarandi skilmála vegna þjónustunnar:

„8.8 Towing fee

The renter is responsible for the cost of towing/transporting an immobile and/or damaged rental vehicle. Transportation cost includes all kilometers driven from our office in Keflavík and back. This also applies when the vehicle is dropped off at an unauthorized location. The towing fee is 450 ISK per km, with a minimum fee of 30.000 ISK. Price can vary in case a third-party service provider is used and on the vehicle location.

8.8.1 Damaged vehicle administration fee

For administering damaged vehicles and billing for the repair cost, a 27.000 ISK administration fee will be charged in addition to the repair cost.“

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Sóknaraðili vísar í fyrsta lagi til þess að hann hafi aldrei fengið skýrslu um mat bifvélvirkja tryggingafélags. Þá hafi hann aldrei fengið neina skýrslu með niðurstöðu um hvað hafi verið að þrátt fyrir að varnaraðili hafi sagt að slík skýrsla yrði afhent.

Í öðru lagi vísar sóknaraðili til þess að ef bilunin á kúplingu eigi rætur að rekja til óviðunandi aksturlags og gáleysis þá virðist það eiga við um alla fyrri ökumenn bifreiðarinnar. Sóknaraðili hafi fundið þrjár athugasemdir á heimasíðu „Campanda“ þar sem tilkynnt er um sömu bilun og hann hafi lent í. Það sé afar ósennilegt að allir bílstjórar hafi gert sömu mistökin og séu því allir að keyra með óviðunandi hætti og sýna af sér gáleysi. Það sé mun líklegra að um sé að ræða bilun í bílnum sjálfum sem hafi leitt til þess að hann hafi hætt að virka.

Í þriðja lagi komi nafn sóknaraðila ekki fyrir í upprunalega samningnum þar sem varnaraðili hafi sjálfur ákveðið að breyta aðila samningsins yfir í [...] eftir einhver vandræði með að gjaldfæra innborgun hjá sóknaraðila. Óháð framangreindu þá hafi sóknaraðili lagt fram sönnunargögn fyrir nefndinni um að [...] hafi greitt varnaraðila. Þá hafi gögnin sem varnaraðila hafi viljað að þau myndu undirrita fyrir nýja bifreið verið skráð á nafnið [...].

Sóknaraðili vísar einnig til þess að kostnaðar við að draga bifreiðina hafi verið rukkaður án heimildar. Þar komið hafi verið með nýja bifreið til þeirra hafi verið reynt að fá þau til að skrifa undir nýjan samning um leigu á bifreið þar sem kostnaður vegna bilunar á kúplingu fyrri bifreiðarinnar hafi þegar verið tilgreindur undir fyrirsögninni „CLUTCH SYSTEM“. Um haf verið að ræða óforskammaða tilraun varnaraðila til að svíkja sóknaraðili þar sem varnaraðili hafi þarna ekki verið búinn að sjá bifreiðina þar sem hún hafi enn verið þar sem sóknaraðili skildi við hana. Enginn bifvélavirki hafi verið búinn að skoða bifreiðina en varnaraðili hafi samt vitað fyrir víst fyrir fram að um væri að ræða vandamál tengt kúplingu. Sóknaraðili og ferðafélagar hans hafi af þessum sökum ákveðið að skrifa ekki undir nýja leigusamninginn og hafi því þurft að hafna nýju bifreiðinni. Sóknaraðili telur að um tilraun til svika sé að ræða sem hafi síðan tekist þrátt fyrir að ekki hafi verið skrifað undir nýja leigusamninginn. Varnaraðili verði að bera ábyrgð á kostnaði vegna þess að draga haft þurft bílinn þar sem hann hafi reynt að neyða þau til að skrifa undir

fyrirnefndan samning. Þá segi samningur aðila skýrt að skyndileg bilun sé ekki á ábyrgð leigutaka. Þar af leiðandi verði varnaraðili að bera ábyrgð á öllum kostnaði af því að bifreið sem hann hafði leigt út sé skemmd og líkleg til að bila.

Sóknaraðili ítrekar loksins að hann hafi engin svör fengið frá varnaraðila varðandi eignir þeirra sem hafi orðið eftir í bifreiðinni. Þeim hafi verið sagt að skilja þær eftir í bifreiðinni þar sem þau gætu svo nálgast þær þegar bifvélabirki myndi skoða bílinn og þau vera viðstödd. Það hafi svo aldrei átt sér stað og eignir þeirra hafi orðið eftir og ekki sést síðan. Varnaraðili hafi engu svarað um þetta eða veitt neinar upplýsingar um hvernig mætti nálgast eignirnar.

3.3. Athugasemdir varnaraðila

Varnaraðili kveðst ekki átta sig á því til hvaða „Insurance Company Mechanic“ sóknaraðili vísi til. Varnaraðili vísar til þess að ef sóknaraðila vanti frekari gögn þá óski hann eftir upplýsingum hvaða gögn það séu nákvæmlega.

Varnaraðili ítrekar að sóknaraðili sé ekki beinn aðili málsins þar sem hann hafi ekki verið skráður ábyrgðaraðili leigunnar. [...] sé skráður leigutaki eins og sóknaraðili vísi til.

Varnaraðili hafnar ásökunum sóknaraðila um að hafa reynt að neyða hann til að skrifa undir og svindla á honum.

Varnaraðili vísar loks til fyrri svara er varði ábyrgð ökumanns á tjóni bílaleigubifreiðar ásamt kostnaði á flutningi bílsins.

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.

Leigusamningur um húsbíl í eigu varnaraðila, af gerðinni Fiat fyrir fjóra manns, var gerður fyrir tímabilið frá 19. september – 24. september 2021. Sóknaraðili lenti í vandræðum með kúplinguna að því er hann telur og bifreiðin bilaði. Bifreiðin hætti alveg að virka þann 22. september 2021. Varnaraðili kom þá til aðstoðar með aðra bifreið í stað þeirrar sem bilaði. Varnaraðili ætlaðist til að skrifað yrði undir samning um leigu á nýju bifreiðinni og ábyrgð á öllum kostnaði vegna bilunarinnar, kostnað við drátt á bílnum og þjónustugjald. Heildargreiðsla samkvæmt samningnum var 3178,35 evrur. Leigutaki neitaði að undirrita samninginn og fékk í framhaldi af því ekki frekari þjónustu af hálfu varnaraðila þrátt fyrir að tveir dagar hafi verið eftir að umsömdum leigutíma.

Samkvæmt 1. gr. laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála er markmið þeirra að tryggja neytendum aðgang að skilvirkri og faglegrri málsmeðferð við lausn deilumála utan dómstóla. Lögin taka til ágreinings um samninga sem neytendur gera við seljendur um kaup á vöru eða þjónustu, sbr. 3. gr. Með neytanda er átt við einstakling sem kaupir vöru eða þjónustu gegn endurgjaldi, enda séu kaupin ekki gerð í atvinnuskyni, sbr. 1. tl. 1. mgr. 4. gr. laganna.

Gögn málsins eru ekki skýr um aðild málsins. Þannig er kvörtunin til kærunefndarinnar sett fram af hálfu X. Leigusamningurinn er gerður við [...] en staðfesting á greiðslu til varnaraðila er á nafni [...]. Þrátt fyrir ítrekaðar fyrirspurnir hefur sóknaraðili ekki veitt skýringar á aðildinni né komið á framfæri umboði frá þeim aðilum sem skráðir eru á leigusamninginn og/eða fyrir greiðslunni.

Samkvæmt e. lið 2. mgr. 14. gr. laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála getur kærunefnd vöru- og þjónustukaupa vísað kvörtun frá ef hún er metin ótæk til meðferðar hjá nefndinni. Þar sem sóknaraðili hefur ekki fært fram neinar skýringar á aðild málsins né komið á framfæri umboði til nefndarinnar sem sýnir fram á heimild hans til að reka málið getur nefndin ekki fjallað um fjárkröfu hans á hendur varnaraðila.

Kvörtun sóknaraðila er með hliðsjón af framangreindu vísað frá kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

V

Úrskurðarorð

Kröfum sóknaraðila, X, er vísað frá.

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

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson