

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 11. október 2021 í máli nr. 17/2021

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 23. febrúar 2021 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings í viðskiptum við fyrirtækið Y, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða sér alls 167.830 krónur í kjölfar afbókunar á fyrirhugaðri leigu á bifreið.

### II

#### Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfum, dags. 11. mars 2021 og 26. mars 2021, 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. Boðið var ítrekað með með ábyrgðarbréfi þann 31. mars 2021, sem móttækið var f.h. varnaraðila þann 6. apríl 2021. Nefndinni bárust ekki andsvör frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, afrit af skriflegum samskiptum milli sóknaraðila og varnaraðila, staðfesting á greiðslu til varnaraðila, afrit af skriflegum samskiptum sóknaraðila og starfsmanns neytendasamtaka í Frakklandi, svo og bókunarstaðfesting vegna leigu á bifreiðinni.

Með bréfi, dags. 21. maí 2021, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili óskaði þann 23. janúar 2020 eftir leigu á bifreið í eigu varnaraðila á tímabilinu frá 17. ágúst 2020 til 30. ágúst 2020. Sóknaraðili greiddi 1.219,60 evrur eða 167.830 krónur við bókunina. Sóknaraðili tilkynnti varnaraðila þann 25. júlí 2020 að sóknaraðili gæti ekki nýtt sér umsamda þjónustu þar sem flug sóknaraðila til Íslands hafði verið fellt niður. Krafðist sóknaraðili endurgreiðslu leigugjaldsins í samræmi við skilmála varnaraðila. Svar barst frá varnaraðila þann 27. júlí 2020 um að bókunin hefði verið afþötuð. Var sóknaraðila boðin inneign til notkunar síðar hjá varnaraðila með 25% álagi. Ítrekaði sóknaraðili kröfu sína um endurgreiðslu og barst þá svar frá varnaraðila um að mikið álag væri vegna fjölda endurgreiðslna og biðtíminn yrði því langur. Endurgreiðsla hefur ekki borist frá varnaraðila. Sóknaraðili telur að varnaraðila beri að endurgreiða leigugjaldið í samræmi við samning málsaðila.

### IV

#### Niðurstaða

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerð nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa sem hvoru tveggja tóku gildi þann 1. janúar 2020. Varnaraðili hefur ekki látið málið til sín taka hjá nefndinni og hefur hvorki skilað inn andvörum eða gögnum. Byggir niðurstaða málsins á þeim upplýsingum og gögnum sem sóknaraðili hefur lagt fram í málinu.

Sóknaraðili og varnaraðili sömdu um leigu sóknaraðila á bifreið í eigu varnaraðila þann 23. janúar árið 2020. Greiddi sóknaraðili alls 167.830 krónur til varnaraðila við staðfestingu bóknarinnar. Fyrirhuguð leiga átti að vera frá 17. til 30. ágúst árið 2020. Sóknaraðili afpantaði þjónustuna og krafðist endurgreiðslu þann 25. júlí 2020. Endurgreiðsla hefur ekki borist frá varnaraðila.

Í bóknarstaðfestingu vegna leigunnar er greint frá skilmálum varnaraðila um endurgreiðslu við afþöntun. Ákvæðið er svohljóðandi:

„If lessee cancels up to 2 days (48 hours) prior to pick up = full refund (100% refund).  
If lessee cancels less than 48 hours before pick = no refund (0% refund).  
No shows are not refunded (0% refund).[...]“

Við bókun bifreiðarinnar voru sóknaraðila samkvæmt framangreindu veittar þær upplýsingar af hálfu varnaraðila að leigugjaldið yrði að fullu endurgreitt ef hætt yrði við leiguna þegar meira en tveir dagar væru þar til leigutíminn átti að hefjast. Framangreint ákvæði um endurgreiðslu vegna afbókunar er skýrt án nokkurs fyrirvara um endurgreiðslur þegar skilyrðið um tímamörk afbókunar eru uppfyllt. Þegar sóknaraðili afpantaði leigu bifreiðarinnar þann 25. júlí árið 2020 voru um 23 dagar þar til leigutími sóknaraðila átti að hefjast.

Er því fallist á kröfu sóknaraðila. Varnaraðila ber að endurgreiða sóknaraðila alls 167.830 krónur.

## V

### Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að endurgreiða sóknaraðila, X, 167.830 krónur.

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt sóknaraðila.

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

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson