

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 22. desember 2025 í máli nr. 64/2025

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 27. maí 2025 barst kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings við Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða sóknaraðila 835 evrur sem sóknaraðili greiddi í tjónskostnað. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með tölvubréfi, dags. 1. júní 2025, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa. Andsvör varnaraðila bárust nefndinni þann 12. júní 2025 og athugasemdir sóknaraðila 14. sama mánaðar.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, greiðslukvittanir, reikningar, afrit af leigusamningi, skilmálar varnaraðila, „Damage acknowledgement“, myndir, skjáskot, ástandsskýrsla bifreiðar, afrit af skriflegum samskiptum aðila og CABAS mat frá [...].

Með bréfi, dags. 22. desember 2025, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kæruneftndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Af gögnum málsins verður ráðið að sóknaraðili hafi tekið á leigu bifreið hjá varnaraðila dagana 5. til 13. maí 2025 og greiddi alls 727 evrur fyrir leiguna. Við skil bifreiðarinnar þann 13. maí hafi sóknaraðila verið gert að greiða 835 evrur vegna meints tjóns á bifreiðinni. Sóknaraðili kveður starfsmann varnaraðila hafa upplýst sig um að bifreiðin hafi orðið fyrir miklum skemmdum sem væru ekki greinanleg á myndskreiði af bifreiðinni við upphaf leigutímabilsins.

Sóknaraðili hafnar því að hafa valdið tjóni á bifreiðinni og telur að varnaraðili hafi ekki sýnt fram á að bifreiðin hafi orðið fyrir tjóni eða að viðgerð hafi verið framkvæmd. Hún vísar til þess að varnaraðili hafi einungis byggt á svokölluðu CABAS viðgerðarmati án þess að leggja fram staðfestingu á því að viðgerð hafi farið fram, kvittun fyrir greiðslu eða gögn sem sýna fram á að tjónið hafi ekki verið bætt úr váttryggingu varnaraðila. CABAS matið byggir á áætluðum en ekki raunverulegum viðgerðarkostnaði. Í kvörtun vísar sóknaraðili til þess að hafa undirritað skjal, svonefnt „Damage acknowledgement“ undir þrýstingi við skil á bifreiðinni. Sóknaraðili óskaði með tölvupósti þann 18. maí 2025 eftir endurgreiðslu gjaldsins og sundurliðun kostnaðar vegna meints tjóns. Varnaraðili hafnaði endurgreiðslukröfunni 19. maí 2025. Sóknaraðili telur að varnaraðili hafi hvorki sýnt fram á raunverulegt fjárhagslegt tjón né veitt umbeðna sundurliðun á

viðgerðarkostnaði. Þá gerir sóknaraðili athugasemdir við vinnubrögð varnaraðila og telur þau ekki samræmast þeim lögum og reglum sem varnaraðili starfar eftir.

Varnaraðili byggir á því að sóknaraðili hafi undirritað svokallað „Damage Acknowledgement“ við skil á bifreiðinni og samþykkt greiðslu tjónskostnaðar að fjárhæð 835 evrur, þar af 585 evrur vegna rispu á vinstri afturhurð og 250 evrur vegna skemmdar á framrúðu. Varnaraðili vísar til þess að fleiri rispur hafi komið í ljós á bifreiðinni en sóknaraðili hafi aðeins verið rukkaður fyrir eina þeirra. Varnaraðili heldur því jafnframt fram að notkun CABAS-kerfisins sé staðlað ferli hjá bílaleigum um allan heim. Kerfið veiti ítarlega og nákvæma áætlun um viðgerðarkostnað og tryggi samræmi og hlutleysi við matið. Þá bendir varnaraðili á að bílaleigum sé ómögulegt að framkvæma allar viðgerðir samstundis við skil bifreiða, sérstaklega þegar tjón hefur ekki áhrif á öryggi bifreiðarinnar. Slíkt myndi takmarka framboð bifreiða yfir háannatíma og því séu viðgerðir yfirleitt framkvæmdar á tímum þegar bifreiðarnar eru ekki í útleigu.

V

Niðurstaða

Sóknaraðili tók á leigu bifreið hjá varnaraðila frá 5. til 13. maí 2025 og greiddi alls 727 evrur fyrir leiguna. Við skil bifreiðarinnar kom í ljós tjón á vinstri afturhurð og framrúðu bifreiðarinnar sem að sögn varnaraðila var ekki til staðar við upphaf leigutímans. Í gögnum málsins er afrit af svokölluðu „Damage Acknowledgement“ sem sóknaraðili undirritaði við skil bifreiðarinnar. Þar kemur fram lýsing á tjóni og áætlaður kostnaður við viðgerð, samtals 835 evrur, þar af 585 evrur vegna tjóns á afturhurð og 250 evrur vegna tjóns á framrúðu. Sóknaraðili greiddi þá upphæð sama dag. Þann 18. maí 2025 hafði sóknaraðili samband við varnaraðila og óskaði eftir frekari upplýsingum varðandi tjónið og viðgerðarkostnað auk endurgreiðslu gjaldsins. Varnaraðili hafnaði kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu þann 19. maí 2025.

Sóknaraðili heldur því fram að hún beri ekki ábyrgð á meintu tjóni og vísar til þess að varnaraðili hafi ekki lagt fram fullnægjandi gögn til að styðja kröfu sína eða sýnt fram á raunverulegt fjártjón sitt. Varnaraðili hefur lagt fram CABAS-mat sem var framkvæmt af [...], dags. 10. júní 2025, þar sem kemur fram að áætlaður kostnaður við viðgerð sé 293.439 krónur og vísað til þess að notkun CABAS tjónamatskerfisins tryggi samræmi og hlutleysi og sé notað af bílaleigum um allan heim. Varnaraðili hefur jafnframt bent á að það hvíli ekki skylda á fyrirtækinu að framkvæma viðgerð þá þegar, enda myndi slíkt hafa neikvæð áhrif á rekstur fyrirtækisins.

Undir rekstri málsins óskaði kærunefndin eftir því að varnaraðili legði fram staðfestingu á greiðslu reiknings vegna viðgerðar eða að varnaraðili sýndi með öðrum hætti fram á raunverulegt fjártjón sitt. Ekki bárust svör frá varnaraðila.

Kærunefndin bendir á að til þess að krefjast skaðabóta frá sóknaraðila vegna tjóns á bifreiðinni ber varnaraðila samkvæmt almennum reglum skaðabótaréttarins að sýna fram á fjárhagslegt tjón og raunverulegt umfang þess vegna þeirra skemmda sem urðu á bifreiðinni. Varnaraðili verður einnig að sýna fram á að sóknaraðili beri ábyrgð á tjóninu vegna saknæmrar og ólögmætrar háttsemi sinnar og að orsakatengsl séu á milli háttseminnar og tjónsins. Verði tjónið ekki rakið til athafna sóknaraðila verður varnaraðili að bera ábyrgð á því. Í málinu liggur ekkert fyrir sem staðreynir að varnaraðili hafi greitt viðgerðarkostnaðinn sem tilgreindur er í CABAS-mati [...] vegna viðgerðar á bifreiðinni, hvað þá aðra fjárhæð. Ekkert liggur fyrir um

að varnaraðili þurfi að greiða sömu fjárhæð og sóknaraðili hefur verið krafinn um. Fyrrgreint tjónamat, sem varnaraðili aflaði einhliða, er sett fram á þann hátt að erfitt er að átta sig á því hvernig raunverulegt tjón er fundið út og að hvaða leyti það megi rekja til sóknaraðila með óyggjandi hætti. Að mati nefndarinnar dugir matið ekki eitt og sér til að sýna fram á fjárhagslegt tjón varnaraðila eða að því hafi verið valdið með skaðabótaskyldri háttsemi sóknaraðila.

Með vísan til framangreinds álítur kærunefndin að varnaraðili hafi ekki sýnt fram á raunverulegt fjárhagslegt tjón sitt vegna tjóns á bifreiðinni. Ekki verður séð á hvaða grundvelli varnaraðili krafðist greiðslu að fjárhæð 835 evrur frá sóknaraðila við skil á bifreiðinni. Með hliðsjón af framangreindu verður fallist á kröfu um endurgreiðslu þessa kostnaðar.

V

Úrskurðarorð

Varnaraðili, Y, endurgreiði sóknaraðila, X, 835 evrur.

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

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson