

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 8. júní 2023 í máli nr. 97/2022

Kærunefndina skipa í þessu máli lögmennirnir Hildur Leifsdóttir, Hildur Ýr Viðarsdóttir og Jón Rúnar Pálsson.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 1. nóvember 2022 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna þjónustu bílaleigunnar Y, hér eftir varnaraðili, í tengslum við leigu sóknaraðila á bifreið á vegum varnaraðila.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili greiði honum 8.159 krónur vegna dekkjaviðgerðar. Þá krefst sóknaraðili fullrar endurgreiðslu leigugjalds. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 9. janúar 2023, 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. Andsvör varnaraðila bárust til nefndarinnar 11. janúar 2023. Sóknaraðili gerði athugasemdir við andsvör varnaraðila þann sama dag. Varnaraðili gerði athugasemdir við athugasemdir sóknaraðila 12. janúar 2023.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda beggja aðila, leigusamningur aðila, afrit af skriflegum samskiptum milli aðila, afrit af reikningi vegna leigunnar, ljósmynd af dekki og greiðslukvittun [...] vegna dekkjaviðgerðar, dags. 21. september 2022.

Með bréfi, dags. 5. júní 2023, 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 gerðinni Toyota RAV4 hybrid, af varnaraðila dagana 15. til 22. september 2022 í gegnum þriðja aðila, [...], og greiddi 92.891 krónur fyrir.

Að sögn sóknaraðila var bifreiðin sem hann leigði á nagladekkjum. Á meðan leigutíma stóð hafi viðvörunarljós í mælaborði bifreiðarinnar kviknað vegna of lágs loftþrýstings á dekkjunum. Kveðst sóknaraðili hafa óskað eftir aðstoð varnaraðila sökum þessa og hafi sóknaraðila verið sagt að halda áfram akstri bifreiðarinnar. Að sögn sóknaraðila hafi loftþrýstingur dekkjanna haldið áfram að minnka og hafi hann verið nauðbeygður að leita viðgerðar á verkstæði [...] á [...]. Sóknaraðili kveðst hafa greitt 8.159 krónur fyrir viðgerðina sem hafi þó ekki borið árangur. Hafi því þurft að draga bifreiðina til [...] 21. september 2022.

Að sögn varnaraðila hafi sóknaraðili haft samband við varnaraðila fyrst þann 20. september 2022 og kvartað undan lágum loftþrýstingi tveggja dekkja á hinni leigðu bifreið. Hafi sóknaraðili þá verið staðsettur á [...]. Varnaraðila hafi ekki verið unnt að fá viðgerðaraðila þann dag og aðilar því sammælt um að viðgerðaraðili kæmi á hótelið til að skoða bifreiðina þann 21. september 2022. Þegar viðgerðaraðili

hafi mætt á svæðið hafi sóknaraðili verið farinn á bifreiðinni á verkstæði á [...] án vitneskju varnaraðila. Síðar sama dag hafi sóknaraðili aftur haft samband við varnaraðila og tilkynnt honum að bifreiðin væri óökufær. Hafi varnaraðili því sent dráttar bifreið [...] til að sækja bifreiðina og færa hana aftur til [...].

Ágreiningur aðila varðar einkum það hvor þeirra skuli bera kostnaðinn af þeirri viðgerð sem fór fram á verkstæði [...]. Þá krefst sóknaraðili fullrar endurgreiðslu leigugjalds. Varnaraðili hafnar að greiða umþrættan viðgerðarkostnað. Varnaraðili vísar jafnframt til þess að hafa þegar veitt sóknaraðila afslátt af leigugjaldi og endurgreitt honum 18.578 krónur. Varnaraðili hafnar frekari endurgreiðslu til sóknaraðila.

3.1 Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili bendir á að varnaraðili hafi afhent honum bifreið útbúna nagladekkjum. Þar sem hvorki hafi verið hálka né snjór á vegum á leigutímanum hafi dekkinn farið að leka, fyrst rólega en síðar hafi lekinn ágerst. Sóknaraðili kveðst enga reynslu hafa af nagladekkjum og hann því ekki meðvitaður um hættu þess að aka um á slíkum dekkjum á þessum árstíma sem og ólögmæti þess að nota þau fyrir 31. október hvers árs.

Sóknaraðili vísar til þess að gult viðvörunarljós hafi kviknað í mælaborði bifreiðarinnar á leigutímanum. Hafi sóknaraðili haft samband við varnaraðila og upplýst hann um framangreint. Hafi varnaraðili ráðlagt sóknaraðila að halda áfram akstri bifreiðarinnar sem og sóknaraðili hafi gert. Hafi sóknaraðila orðið ljóst að vandamál bifreiðarinnar væri tengt of lágum loftþrýstingi á dekkjum hennar. Hafi sóknaraðili því fyllt loft á dekkinn þegar tækifæri gafst til. Að sögn sóknaraðila hafi vandamálið aðeins ágerst og því hafi sóknaraðili brugðið á það ráð að leita til viðgerðaraðila. Hafi kostnaður við dekkjaviðgerð numið 8.519 krónum. Hafi sú viðgerð hins vegar ekki borið árangur þar sem of mörg göt hafi verið á dekkjunum vegna naglanna. Hafi bifreiðin þá verið óökufær og þurfti að láta draga hana til [...] degi fyrir lok leigutímans.

Sóknaraðili kveðst hafa haft samband við varnaraðila með tölvupósti 27. september 2022 og óskað eftir endurgreiðslu viðgerðarkostnaðar. Þá hafi sóknaraðili jafnframt krafist fullrar endurgreiðslu leigugjalds. Að sögn sóknaraðila hafi varnaraðili ekki svarað tölvupóstinum.

Sóknaraðili vísar til þess að mikill tími hafi farið í að leita að aðstöðu til að fylla reglulega loft á dekkinn auk þess sem draga hafi þurft bifreiðina til [...] áður en leigutíma lauk. Sökum þessa hafi dagskrá sóknaraðila riðlast og honum ekki verið fært að gera allt það sem fyrirhugað hafði verið síðustu þrjá daga leigutímabilsins. Sóknaraðili bendir á að samkvæmt samningskilmálum varnaraðila sé það skylda hans að útvega neytanda ökutæki í góðu ástandi. Hafi varnaraðili ekki fullnægt framangreindri skyldu sinni gagnvart sóknaraðila. Þar af leiðandi telji sóknaraðili sanngjarnt að varnaraðili endurgreiði viðgerðarkostnað að fjárhæð 8.159 krónur auk alls leigugjalds bifreiðarinnar.

3.2 Andsvör varnaraðila

Varnaraðili vísar til þess að bæði sóknaraðili og ferðaskrifstofan [...], sem sóknaraðili leigði bifreiðina í gegnum, hafi haft samband við sig vegna málsins. Í ljósi þess að leigusamningur hafi verið gerður í gegnum ferðaskrifstofuna hafi

varnaraðili verið í samskiptum við hana vegna málsins. Hafi varnaraðili litið svo á að búið væri að leysa ágreining aðila í kjölfar þess.

Varnaraðili bendir á að sóknaraðili hafi haft samband við þjónustuver sitt þann 20. september 2022 og upplýst að loft læki úr tveimur dekkjum bifreiðarinnar. Hafi sóknaraðili þá verið staðsettur á [...] þar sem hann hafi haft hug á að gista. Þar sem ekki hafi náðst í viðgerðaraðila á svæðinu þann dag hafi aðilar sammælt um að bíða til næsta dags og finna þá heppilega lausn mála. Hafi aðilar síðan rætt saman að morgni dags 21. september 2022 og hafi sóknaraðili verið upplýstur um að viðgerðaraðili væri á leiðinni til að skipta um dekk á bifreiðinni. Þegar viðgerðaraðilinn mætti á svæðið hafi sóknaraðili ekki verið þar. Hafi varnaraðili þá fengið þær upplýsingar að sóknaraðili hafi, án samráðs við varnaraðila, farið með bifreiðina á verkstæði á [...] í því skyni að láta gera við dekkinn. Hafi viðgerðaraðili varnaraðila því þurft frá að hverfa. Síðar þennan dag hafi sóknaraðili haft samband við varnaraðila og upplýst um að dekkinn hefðu verið meðhöndluð með kvoðu á umræddu verkstæði. Að sögn varnaraðila sé kvoðun dekkja aðeins bráðabirgðalausn. Þá hafi sóknaraðili upplýst varnaraðila um að framangreind viðgerð hefði ekki borið tilskildan árangur og bifreiðin væri óökufær. Hafi varnaraðili þá sent dráttarbifreið frá [...] til að sækja bifreiðina á [...] og koma sóknaraðila og fjölskyldu hans til borgarinnar.

Samkvæmt samkomulagi varnaraðila og ferðaskrifstofunnar [...] hafi varnaraðili tekið á sig kostnað vegna beggja útkallanna. Þá hafi varnaraðili fallist á að lækka reikning sinn vegna leigunnar um 18.578 krónur. Hafi sú fjárhæð verið endurgreidd ferðaskrifstofunni sem síðan hafi tekið að sér að endurgreiða sóknaraðila fjárhæðina. Varnaraðili hafi hins vegar ekki fallist á endurgreiðslu viðgerðarkostnaðs þar sem sóknaraðili hafi ekki fengið samþykki varnaraðila fyrir þeirri viðgerð. Þá hafi sú ákvörðun sóknaraðila jafnframt leitt til þess að það tók varnaraðila mun lengri tíma að koma sóknaraðila til aðstoðar auk frekari kostnaðar.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Sóknaraðili mótmælir því að málið hafi verið útkljáð með endurgreiðslu hluta leigugjalds. Hafi sóknaraðili reynt að hafa samband við varnaraðila vegna málsins án árangurs.

Sóknaraðili ítrekar að varnaraðili hafi brugðist skyldum sínum samkvæmt skilmálum hans varðandi það að afhenda bifreið til sóknaraðila í góðu ástandi. Það hafi hin leigða bifreið í máli þessu ekki verið. Sökum þessa hafi sóknaraðili ekki getað gert allt það sem hann hafði skipulagt að gera á Íslandi.

3.4. Athugasemdir varnaraðila.

Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðili hafi tekið bifreiðina á leigu dagana 15. til 22. september 2022. Sóknaraðili hafi fyrst haft samband við varnaraðila vegna dekkjanna síðla dags 20. september 2022. Vegna aðstæðna hafi varnaraðili ekki getað útvegað sóknaraðila aðstoð fyrr en degi síðar eða þann 21. september 2022.

Varnaraðili ber því við að bifreiðin hafi verið í góðu ástandi í byrjun leigutímabils sóknaraðila. Varnaraðili bendir á að alltaf sé möguleiki á því að nagladekk leki vegna naglanna.

Varnaraðili vísar til þess að hafa brugðist við kvörtun sóknaraðila og sent viðgerðaraðila til sóknaraðila. Sóknaraðili hafi hins vegar yfirgefið svæðið án þess

að tilkynna varnaraðila um það. Hafi því viðgerðaraðilinn þurft frá að hverfa. Þá bendir varnaraðili á að sóknaraðili hafi farið með bifreiðina til viðgerðar á verkstæði án vitundar og samþykkis varnaraðila. Það sé brot gegn ákvæði 3.11 í skilmálum varnaraðila.

Varnaraðili ítrekar að hafa tekið á sig allan kostnað vegna útkalla viðgerðaraðila sem og kostnað vegna dráttarbifreiðar 21. september 2022. Þá hafi varnaraðili þegar endurgreitt sóknaraðila, í gegnum ferðaskrifstofuna [...], 18.578 krónur.

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 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. Samkvæmt 1. mgr. 7. gr. laganna skal gerður leigusamningur um leigu ökutækis. 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. Í 3. mgr. 8. gr. reglugerðar nr. 840/2015 um leigu skráningarskyldra ökutækja 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.

Sóknaraðili gerir meðal annars kröfu á hendur varnaraðila um endurgreiðslu kostnaðar að fjárhæð 8.159 krónur vegna viðgerðar á dekkjum hinnar leigðu bifreiðar. Í skilmálum varnaraðila, sem sóknaraðili undirgekkst með undirritun leigusamnings, segir í ákvæði 3.11: „*Leigutaka er hvorki heimilt að láta framkvæma neinar viðgerðir eða breytingar á ökutækinu eða öðrum aukabúnaði sem leigður er af bílaleigunni, né er leigutaka heimilt að láta neinn annan en bílaleiguna framkvæma nokkra vinnu á ökutækinu án fyrirliggjandi samþykkis frá bílaleigunni.*“ Í málinu liggur fyrir að sóknaraðili tók þá ákvörðun, án samráðs við varnaraðila, að færa leigubifreiðina til viðgerðar á verkstæðið [...] á [...] í stað þess að bíða eftir aðstoð viðgerðaraðila á vegum varnaraðila sem þá var á leiðinni. Í ljósi framangreinds verður ekki unnt að fallast á að varnaraðili beri að bæta sóknaraðila útlagðan kostnað að fjárhæð 8.159 krónur vegna kaupa á þjónustu verkstæðisins.

Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðili endurgreiði honum leigugjald bifreiðarinnar að fullu. Af framlögðum gögnum má ráða að leigugjaldið var að fjárhæð 92.891 króna. Þá liggur fyrir að sóknaraðili leigði bifreiðina frá 15. til 22. september 2022 eða í átta daga. Óumdeilt er að varnaraðili afhenti sóknaraðila hina leigðu bifreið á nagladekkjum. Sóknaraðili tilkynnti varnaraðila um ágalla á dekkjum bifreiðarinnar síðla dags 20. september 2022. Gegn andmælum varnaraðila heldur sóknaraðili því fram að hann hafi haft samband við varnaraðila fyrr á leigutímabilinu. Engin gögn liggja fyrir um þau samskipti og því ekki hægt að líta til staðhæfingar sóknaraðila. Tilraunir varnaraðila til að útvega sóknaraðila viðgerðarþjónustu þann sama dag báru ekki árangur og var viðgerðaraðili því

sendur á hótél sóknaraðila á [...] morguninn eftir. Þegar viðkomandi mætti á svæðið hafði sóknaraðili þá þegar fært bifreiðina sjálfur til viðgerðar á [...]. Síðar sama dag tilkynnti sóknaraðili varnaraðila að bifreiðin væri óökuhæf. Af því tilefni sendi varnaraðili dráttarbifreið á [...] í því skyni að flytja bifreiðina og farþega til [...]. Þann 26. september 2022 endurgreiddi varnaraðili sóknaraðila, í gegnum ferðaskrifstofuna [...], 18.578 krónur. Liggur fyrir að varnaraðili greiddi allan kostnað við bæði útköll viðgerðaraðila og dráttarbifreiðar.

Undir meðferð málsins óskaði kærunefndin eftir upplýsingum frá varnaraðila varðandi notkun hans á nagladekkjum undir leigubifreiðar sínar. Þann 30. maí 2023 bárust kærunefndinni greinagóðar skýringar varnaraðila á því hvers vegna notkun nagladekkja hefði verið hafin á leigutíma sóknaraðila.

Í málinu liggur fyrir að varnaraðili hefur þegar endurgreitt sóknaraðila 18.578 krónur þar sem sóknaraðili hafði ekki full afnot af leigubifreiðinni síðustu tvo daga leigutímabilsins. Nemur umrædd fjárhæð um 20% af heildargjaldi fyrir bifreiðina. Í ljósi alls framangreinds telur kærunefndin að sóknaraðila verði ekki ákveðinn frekari afsláttur af leigugjaldinu.

V Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson