

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 28. október 2021 í máli nr. 38/2021

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 21. mars 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 greiðslukrafa varnaraðila vegna farmbréfs, sem hann segir hafa verið gert án hans beiðni eða vitundar, verði endurgreidd. Varnaraðili krefst þess aðallega að kvörtun sóknaraðila verði vísað frá, en til vara að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 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. Andsvör varnaraðila bárust til nefndarinnar 9. apríl 2021. Þann 15. apríl 2021 bárust athugasemdir sóknaraðila við andsvör varnaraðila. Frekari athugasemdir bárust frá varnaraðila þann 21. apríl 2021.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila og varnaraðila, afrit af kröfubréfi frá sóknaraðila til varnaraðila, dags. 1. mars 2021, afrit af skriflegum samskiptum milli sóknaraðila og varnaraðila, ásamt samskiptum þriðja aðila og formanns Neytendasamtakanna við starfsmenn varnaraðila, afrit af eyðublaði frá skattyfirvöldum vegna tímabundins innflutnings ökutækis ásamt leiðbeiningum, afrit af reglum um tímabundinn innflutning ökutækja til Íslands með Norrænu, staðfesting á bókun sóknaraðila vegna ferðalags til Íslands í skipi varnaraðila, svo og leiðbeiningar um tollafgreiðslu notaðra bíla frá fyrirtækinu Jónar Transport.

Með bréfi, dags. 7. júní 2021, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili sigldi með ferju í eigu flutningsfyrirtækisins Smyril Line frá Danmörku til Íslands þar sem komið var að landi 15. desember 2020. Ferðin var liður í flutningum sóknaraðila frá Sviss til Íslands. Með í ferð var bifreið sóknaraðila, af gerðinni Renault Espace, árgerð 2011, skráð í Sviss, sem var full af eignum sóknaraðila þar sem hann var að flytja til landsins. Sóknaraðili kveðst ekki hafa ákveðið við upphaf ferðarinnar hvort bifreiðin skyldi tollafgreidd á Íslandi, þar sem möguleiki hafi verið á að flytja bifreiðina aftur til Sviss og selja hana þar, ef kostnaður við tollafgreiðslu væri of hár.

Þann 7. janúar 2021 barst sóknaraðila reikningur frá varnaraðila og varðar ágreiningur málsins þann reikning. Útveginn reikningur fól í sér greiðslukröfu varnaraðila vegna „Waybill fee“ eða gjalds vegna farmskrár, svo og „Import clearance“, þ.e. gjalds vegna tollafgreiðslu, að fjárhæð 57.024 krónur, auk virðisaukaskatts, alls 58.710 krónur. Sóknaraðili gerði athugasemdir við reikninginn og benti á að hann hafi ekki óskað eftir þjónustu varnaraðila við gerð farmbréfs. Varnaraðili svaraði sóknaraðila og benti á að sóknaraðili þyrfti farmbréf til að

tollafgreiða bifreiðina. Sóknaraðili hafði aftur samband við varnaraðila þann 13. janúar 2021 og tók fram að hann hefði ekki þörf fyrir farmbréf þar sem þegar væri búið að tollafgreiða bifreiðina. Hafði sóknaraðili þá fengið fyrirtækið Jónar Transport til að tollafgreiða bifreiðina eftir að hafa rætt málið við embætti Tollstjóra. Sóknaraðili kveðst hins vegar ekki hafa vitað það þá að sendingarnúmerið á umræddu farmbréfi hafi verið notað við tollafgreiðslu bifreiðarinnar, án vitundar sóknaraðila. Hafi varnaraðili sett farmbréfið inn í kerfi Tollstjóra án vitundar sóknaraðila.

Sóknaraðili greiddi kröfuna með fyrirvara þann 9. mars 2020 til að forðast innheimtukostnað en telur kröfuna óréttmæta. Af kvörtun sóknaraðila verður ráðið að hann krefjist þess að varnaraðili endurgreiði sér fjárhæðina í heild eða að hluta. Varnaraðili krefst þess aðallega að kvörtun sóknaraðila verði vísað frá nefndinni en til vara að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili bendir á að hann hafi haft samband við varnaraðila þann 8. desember 2020 og óskað eftir ráðleggingum varðandi mögulegan innflutning á bifreiðinni. Sóknaraðili hafi m.a. spurt hvort betra væri að tollafgreiða bifreiðina við komuna til landsins eða fá tímabundið leyfi fyrir bifreiðina með þar til gerðu eyðublaði. Varnaraðili hafi ekki svarað þeirri spurningu. Telur sóknaraðili það skipta máli þar sem umrætt farmbréf kosti um 50.000 krónur við komuna til landsins en aðeins um 10.000 krónur ef það er gert áður eða við komuna til landsins. Þá kosti sambærilegt farmbréf um 10.000 krónur hjá Eimskip og Samskip. Sóknaraðili kveðst hins vegar ekki hafa haft vitneskju um það hvað farmbréf væri áður en lagt var af stað í ferðina þar sem varnaraðili hafi ekki nefnt slíkt skjal. Þá segir sóknaraðili að innflutningstollur, sem átti að leggja á bifreiðina við innflutning, hafi ekki verið staðfestur þegar sóknaraðili lagði af stað til Íslands. Hafði sóknaraðili þá þegar sent Tollstjóra kaupsamning frá árinu 2013 vegna kaupa á bifreiðinni, sem átti að vera grundvöllur tollverðsins, sem er að sögn sóknaraðila forsenda innflutningsgjaldanna.

Sóknaraðili hefur óskað eftir því að varnaraðili leggi fram staðfestingu á að sóknaraðili hafi óskað eftir þjónustunni en segir varnaraðila ekki hafa getað orðið við því. Sóknaraðili telur að upplýsingagjöf varnaraðila hafi verið áfátt og að greiðslukrafa vegna farmbréfsins sé óeðlilega há. Krafan sé þar af leiðandi óréttmæt. Þá telur sóknaraðili ekki rétt að þörf sé á farmbréfi samkvæmt 2. mgr. 28. gr. tollalaga nr. 88/2005 heldur sé leyfilegt að framvísa yfirlýsingu frá flutningsaðila þar sem fram komi upplýsingar eins og á farmbréfi. Kveðst sóknaraðili hafa reynt að semja við varnaraðila um greiðslu án árangurs. Hafi varnaraðili ekki sýnt neinn samningsvilja né vilja til að ræða málið.

3.2. Andsvör varnaraðila

Varnaraðili bendir í andsvörum sínum á að um ágreining málsins gildi ákvæði reglugerðar Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) nr. 1177/2010. Samkvæmt 148. gr. b siglingalaga nr. 34/1985, sbr. 148. gr. a sömu laga, taki Samgöngustofa við kvörtunum farþega sem telja flutningsaðila, ferðaskrifstofu, ferðaskipuleggjanda eða rekstraraðila samgöngumiðstöðvar hafa brotið gegn skyldum sínum samkvæmt fyrrnefndri reglugerð ESB. Með vísan til 2. mgr. 16. gr. laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála þykir varnaraðila rétt að nefndin meti hvort málið falli utan hennar verksviðs og beri þar af leiðandi að vísa málinu frá. Varnaraðili byggir einnig á því að kvörtun sóknaraðila sé tilhæfulaus í skilningi b. liðar 1. mgr. 14. gr. laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og feli í sér lögspurningu í skilningi e. liðar sama ákvæðis. Beri þar af leiðandi að vísa kvörtun sóknaraðila frá nefndinni. Ef ekki verður fallist á frávísun kvörtunarinnar krefst varnaraðili þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

Varnaraðili telur að kvörtun sóknaraðila byggji á misskilningi og vanþekkingu á þeim skyldum sem hvíla á varnaraðila samkvæmt gildandi lögum og reglum. Bendir varnaraðili á að

í 3. gr. tollalaga nr. 88/2005 komi fram sú meginregla að hver sá er tollskyldur sem flytur vöru til landsins til endursölu, afhendingar án endurgjalds eða eigin nota eða verður ábyrgur fyrir greiðslu tolla samkvæmt ákvæðum laganna. Í 22. gr. laganna segi svo að innflytjandi skuli láta tollyfirvöldum í té aðflutningsskýrslu og önnur tollskjöl vegna innfluttrar vöru, sbr. 23. gr., áður en vara er afhent til notkunar innan lands eða sett í tollfrjálsa verslun eða tollfrjálsa forðageymslu. Tollmiðlarar skuli senda tollyfirvöldum þær upplýsingar sem láta ber í té við tollafgreiðslu vara samkvæmt 1. mgr. 23. gr. tollalaga og skuli ferðamenn og farmmenn samkvæmt 1. mgr. 27. gr. sömu laga, sem koma til landsins frá útlöndum, ótilkvaddir gera tollyfirvöldum grein fyrir tollskyldum varningi sem þeir hafa meðferðis. Þá segi í 28. gr. tollalaga um fylgiskjöl með aðflutningsskýrslum að m.a. farmbréf skuli liggja til grundvallar aðflutningsskýrslu skv. 23. gr. eftir því sem við á. Samkvæmt 1. mgr. 3. gr. reglugerðar 1100/2006 um vörslu og tollmeðferð vöru beri stjórnendur fara í utanlandsferðum og eigendur eða umráðamenn ábyrgð á að farmskrá og önnur tilskilin farmskjöl og skýrslur, er varða farm og vörur sem teknar eru til flutnings, séu gerðar og afhentar viðkomandi tollstjóra við komu eða brottför. Jafnframt segi í 4. gr. sömu reglugerðar að færa skuli á farmskrá farm og allar vörur sem far í utanlandsferðum tekur til flutnings. Þá bendir varnaraðili á að fjallað sé um sendingarnúmer í 7. gr. reglugerðarinnar en þar segir í 1. mgr. að sendingarnúmer séu auðkennisnúmer vörusendinga í farm- og tollskjöllum. Í 2. mgr. sömu greinar sé sú skylda lögð á farmflytjendur að gefa vörusendingum sem þeir flytja til og frá landinu einkvæm sendingarnúmer.

Varnaraðili starfar einnig samkvæmt ákvæðum siglingalaga nr. 34/1985, en lögin gilda um öll skip sem skráð eða skráningarskyld eru á Íslandi, sbr. 1. gr. laganna. Þá eiga ákvæði IV. kafla laganna við um farmflutninga, sbr. 1. mgr. 22. gr. Varnaraðili telur að öll málsmeðferð vegna flutnings á bifreið sóknaraðila hafi farið fram í samræmi við þau lög og reglur sem varnaraðila beri að fylgja í sinni starfsemi. Varnaraðili bendir á að skýrlega komi fram í 62. gr. siglingalaga að þegar viðtakandi, þ.e. sóknaraðili í því tilviki sem um ræðir, tekur við farmi, skuldbindi hann sig með því til að greiða farmgjöld og aðrar kröfur sem farmflytjandi getur krafist greiðslu á samkvæmt farmskírteini eða öðru skjali sem segir fyrir um flutning farmsins. Samkvæmt 91. gr. siglingalaga beri varnaraðila, sem farmflytjanda, skylda til að gefa út farmskírteini fyrir vöru, sem á skip er komin, með þeim flutningsskilmálum sem venjulegir eru í sams konar siglingum. Bendir varnaraðili á að ekki sé mælt fyrir um skyldu farmflytjanda að tilkynna sendanda, í þessu tilviki sóknaraðila, sérstaklega um útgáfu farmbréfa áður en það er útbúið. Þá tekur varnaraðili fram að það sé meginregla að sá sem flytji vöru til landsins skuli greiða af henni aðflutningsgjöld, þ.e. tolla, vörugjöld, virðisaukaskatt og ýmis önnur gjöld, nema annað sé tekið fram í tollskrá eða lögum. Bendir varnaraðili á vefsíðu tollyfirvalda þar sem fjallað er um tollafgreiðslu vörusendinga. Þar segir að þegar vara er flutt inn til landsins sé hún sett á farmskrá hjá farmflytjanda og fái sendingarnúmer sem notað sé til að auðkenna hana í tollakerfi embættisins. Jafnframt kemur fram að farmbréf eða flutningsskjal sé gefið út í tengslum við flutning vörunnar. Af framangreindu leiðir að mati varnaraðila að varnaraðili hafði ótvíræða skyldu og heimild til þess að útbúa farmbréf vegna innflutnings á bifreið sóknaraðila og krefjast greiðslu í kjölfarið. Þá tekur varnaraðili fram að þrátt fyrir að sóknaraðili hafi óskað eftir leiðbeiningum frá varnaraðila þá hafi sóknaraðila einnig borið skylda til að kynna sér sjálfur skilyrði fyrir innflutningi á bifreiðinni. Hafnar varnaraðili þeirri fullyrðingu að meintur skortur á ráðleggingum varnaraðila hafi valdið sóknaraðila tjóni.

Varnaraðili bendir einnig á þær upplýsingar sem fram komu á farmiða sóknaraðila vegna ferðarinnar, sem fólu í sér sérstök tilmæli til þeirra sem ferðast til Íslands aðra leið, þ.e. „special note to one-way travelers to Iceland“. Sé með þeirri umfjöllun biðlað til farþega, sem hafa bifreið meðferðis, að fylla út tiltekið eyðublað, sem heitir TS-E9, fyrir tollyfirvöld. Eyðublaðið felur í sér yfirlýsingu um tímabundinn innflutning á ökutæki með erlend skráningarnúmer. Allir farþegar sem ferðast til Íslands aðra leið, og dvelja lengur en þrjá mánuði, verða að fylla út

umrætt eyðublað og senda til tollmiðlara fyrir brottför á leið til Íslands. Sjái tollmiðlari um að koma eyðublaðinu til Tollstjóra. Í leiðbeiningum með eyðublaðinu segir að ef innflytjandi tekur upp fasta búsetu á Íslandi skuli hann tollafgreiða ökutæki um leið eða senda það úr landi. Einnig segir að farþegar sem eru að flytja lögheimili sitt til Íslands verði að skrá bifreið sem þeir hafa meðferðis sem farm áður en ferð hefst. Þá segi með skýrum hætti í leiðbeiningunum að innflytjanda ökutækis, með erlent skráningarkerki, beri að kynna sér skilyrði fyrir tollfrjálsum innflutningi og útfylla yfirlýsingu E9. Með hliðsjón af kvörtun sóknaraðila telur varnaraðili að sóknaraðila hafi mátt vera ljóst, á þeim tíma sem bifreið hans var flutt inn, að hann félli undir framangreinda lýsingu og að hann væri að heimila varnaraðila, sem farmflytjanda, að sjá um vinnslu þeirra gagna sem þurfti til að flytja bifreið hans til landsins.

Varnaraðili hafnar þeirri fullyrðingu sóknaraðila að varnaraðili hafi „sett farmbréfið inn í kerfið hjá Tollstjóra“ án vitundar sóknaraðila. Vísar varnaraðili til tölvupóstsamskipta milli málsaðila, dags. 22. janúar 2021, þar sem ferlið hafi verið skýrt fyrir sóknaraðila. Þar sagði að reikningurinn væri fyrir sendingarnúmerinu sem notað hafði verið til þess að tollafgreiða. Útbúið var farmbréf, sem sett var sérstaklega á „manifest“, og komið áleiðis til tolyfirvalda svo hægt væri að útbúa sendingarnúmerið. Sendingarnúmerið, UNOR15120DKHIR0034, hafi svo verið notað af Jónar Transport til þess að tollafgreiða. Varnaraðili bendir á að í sama tölvupósti hafi gjald vegna tollskýrslugerðar verið fellt niður af hálfu varnaraðila þar sem sóknaraðili hélt því fram að hann hafði greitt fyrir slíka þjónustu hjá Jónar Transport.

Veitt þjónusta af hálfu varnaraðila var að hans mati í fullu samræmi við 1. mgr. 4. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup. Þá hafi varnaraðili sinnt leiðbeiningarskyldu sinni eftir bestu vitund í samræmi við 6. gr. laganna, enda hafi hann ekki óráð fyrir að eitthvað svo augljóst eins og afgreiðsla á farmbréfi, í kjölfar innflutnings á bifreið, myndi teljast „óhagkvæm“ í skilningi 6. gr. þkpl. og þyrfti að leiðbeina sérstaklega til um. Í þessu sambandi nefnir varnaraðili einnig að um farmsamninga gildi sérlög.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Í athugasemdum sínum tekur sóknaraðili fram að ástæða kvörtunarinnar sé takmörkuð upplýsingagjöf varnaraðila sem hafi orðið til þess að sóknaraðili hafi greitt fimmfalt gjald fyrir umrætt farmbréf. Enginn möguleiki hafi verið á að bregðast við kostnaðinum. Bendir sóknaraðili á að hann hafi sérstaklega spurt, með tölvupósti þann 7. desember 2020, hvort hagkvæmara væri að flytja bifreiðina til Íslands með eyðublaði E9 eða að tollafgreiða bifreiðina við komuna til landsins. Varnaraðili hafi hins vegar ekki svarað spurningunni heldur einungis sagt að sóknaraðila bæri að greiða tiltekið gjald við komuna ásamt 25% álagi. Bendir sóknaraðili á að hann hafi fyllt út eyðublaðið E9 og framvísað því við komuna til landsins. Þar sem ekki hafi fengist fullnægjandi svör vegna flutningsins og varðandi tollafgreiðslu bifreiðarinnar frá varnaraðila né Tollstjóra, hafi sóknaraðili ekki verið búinn að ákveða hvort bifreiðin yrði tollafgreidd á Íslandi eftir komuna til landsins. Hafi sóknaraðili farið aftur til Sviss í vinnu eftir jólafrí á Íslandi og hafði fyrirhugað að flytja lögheimili sóknaraðila til Íslands þann 1. mars 2021. Þar sem sóknaraðili var í Sviss í janúar og febrúar árið 2021 kveðst hann hafa fengið tilboð í flutning bifreiðarinnar til landsins frá Íslandi með Samskip þann 8. desember 2020, áður en hann lagði af stað til Íslands, til þess að hafa val um að flytja bifreiðina aftur til Sviss og selja þar ef kostnaður við tollun yrði óhagkvæmur miðað við að selja bifreiðina erlendis.

Sóknaraðili bendir á að varnaraðila hafi mátt vera ljóst að möguleiki væri á að bifreiðin yrði aftur flutt úr landi án þess að bifreiðin yrði tollafgreidd á Íslandi. Sóknaraðili hafi flutt bifreiðina til landsins samkvæmt eyðublaði E9 sem framvísað var við komuna til landsins. Þá hafi sóknaraðili tekið fram í tölvupósti til varnaraðila þann 7. desember 2020 að innflutningur á bifreiðinni sé aðeins hugsanlegur en ekki óumflýjanlegur. Tekur sóknaraðili fram að hann eigi þegar bifreið á Íslandi og alltaf hafi staðið til að selja umþrætta bifreið, sem notuð var til að

flytja dót til landsins, hvort sem salan ætti sér stað á Íslandi eða í Sviss. Hafi allt snúist um þann kostnað sem leggja þyrfti í innflutning bifreiðarinnar. Telur sóknaraðili að varnaraðili hafi vanrækt tilkynningarskyldu sína um þann kostnað sem sóknaraðila bæri að greiða þegar hann gaf út farmbréfið án beiðni sóknaraðila. Sóknaraðili tekur fram að þegar Jónar Transport var beðið um að tollafgreiða bifreiðina hafi sóknaraðili staðið í þeirri trú að inni í því fælist að útbúa sendingarnúmer á bifreiðina. Hafi varnaraðili þar með ollið sóknaraðila tjóni þegar farmbréfið var sett inn í kerfi Tollstjóra. Tollafgreiðslu hafi lokið þann 13. janúar og skýringar varnaraðila, sem bárust þann 22. janúar 2021, hafi komið of seint til að sóknaraðili hefði getað brugðist við og komið í veg fyrir kostnaðinn sem hlaut af því að varnaraðili setti farmbréfið inn í kerfið hjá Tollstjóra, enda hafi verið möguleiki á að flytja bifreiðina aftur erlendis í stað þess að tollafgreiða hana á Íslandi. Telur sóknaraðili að 10.000 króna greiðsla sé fullnægjandi vegna útgáfu farmbréfsins og krefst endurgreiðslu að fjárhæð 47.765 krónur.

3.4. Athugasemdir varnaraðila

Í athugasemdum sínum ítrekar varnaraðili þau sjónarmið sem fram komu í andsvörum varnaraðila og rekur nánar þau skriflegu samskipti sem áttu sér stað milli sóknaraðila og starfsmanna varnaraðila. Sóknaraðili hafi fyrst sent varnaraðila tölvupóst þann 7. desember árið 2020 þess efnis að sóknaraðili hygðist flytja inn og hugsanlega skrá bifreið sína á Íslandi. Óskaði sóknaraðili eftir aðstoð og ráðleggingum varnaraðila í þeim efnum. Varnaraðili svaraði degi síðar, fjórum dögum áður en ferðin hófst og benti sóknaraðila á að við komuna til landsins þyrfti sóknaraðili að hafa samband við tiltekinn starfsmann á skrifstofu varnaraðila á Seyðisfirði. Þá benti varnaraðili á að sóknaraðili þurfi að greiða gjöld af bifreiðinni ásamt greiðslu 25% álags sem fengist endurgreitt þegar bifreiðin væri komin með fastanúmer. Að mati varnaraðila gat sóknaraðila ekki dulist á grundvelli samskipta þeirra að innflutningur á bifreiðinni myndi leiða til frekari kostnaðar. Klukkustund eftir sendingu fyrri tölvupóstar sendi starfsmaður varnaraðila að eigin frumkvæði annan tölvupóst og benti sóknaraðila á að senda tilteknum starfsmanni varnaraðila „allar upplýsingar“. Sóknaraðili svaraði hvorugum tölvupósti og spurði ekki nánar út í fjárhæð gjaldsins sem hann mátti vænta vegna innflutnings bifreiðarinnar. Telur varnaraðili að skortur á athugasemdum kvartanda við þessum upplýsingum gefi til kynna að sóknaraðili hafi ekki haft athugasemdir vegna fyrirhugaðs gjalds. Næstu samskipti hafi svo átt sér stað 15. desember þegar sóknaraðili var rétt ókominn í land á Seyðisfirði. Hafi sóknaraðili óskað eftir upplýsingum um flutningskostnað bifreiðarinnar, þrátt fyrir að varnaraðili hafi tvívegis bent sóknaraðila á að hafa samband við tiltekinn starfsmann á Seyðisfirði. Svar barst frá starfsmanni varnaraðila um að hann hefði ekki fengið neinar upplýsingar um bifreið sóknaraðila og var spurt hvort sóknaraðili hefði haft samband við viðkomandi starfsmann. Um hálf tíma áður en skipið kom til hafnar hafi sóknaraðili svo sent tölvupóst til viðkomandi starfsmanns og óskað eftir upplýsingum um flutningskostnaðinn, þar sem hann vantaði upplýsingar „fyrir tollinn“. Skömmu síðar hafi tölvupóstinum verið svarað þar sem sóknaraðili var beðinn um að fylla út skjal með upplýsingum um sig og bifreiðina og senda reikning fyrir bifreiðinni.

Varnaraðili telur leiða af framangreindu að sóknaraðili hafi vitað mörgum dögum áður en lagt var af stað til Íslands að sóknaraðili yrði að greiða aukakostnað af innflutningi bifreiðarinnar ásamt álagi sem hann fengi svo endurgreitt. Engar athugasemdir hafi borist frá sóknaraðila og hafi sóknaraðili látið hjá líða að afla upplýsinga um fyrirhugaðan kostnað þar til ferjan var komin til landsins. Telur varnaraðili að sóknaraðila einum sé um að kenna að ágreiningur þessi er tilkominn. Hefði sóknaraðili fylgt ráðleggingum starfsmanns varnaraðila hefði hann getað fengið vitneskju um fjárhæð þess gjalds sem deilt er um. Tjón sóknaraðila verði því rakið til athafnaleyfis hans. Bendir varnaraðili á að gera verði þá lágmarkskröfu til einstaklinga sem flytja vörur inn til annarra landa að þeir geri sér grein fyrir því að greiða þarf toll af langflestum innfluttum vörum. Þá leiði það af lögbundnum skyldum varnaraðila að útbúa

farmbréf svo unnt verði að tollafgreiða vörur sem fluttar eru inn til landsins. Hafi sóknaraðili ekki haft í hyggju að láta tollafgreiða bifreiðina hér á landi hefði hann að mati varnaraðila átt að taka það skýrt fram en ekki óska eftir þjónustu varnaraðila með afar óljósum og misvísandi hætti.

IV Niðurstaða

Kærufnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerð nr. 1177/2019 um kærufnd vöru- og þjónustukaupa sem hvoru tveggja tóku gildi þann 1. janúar 2020.

Sóknaraðili sigldi með ferju í eigu fyrirtækisins Smyril Line frá Danmörku til Íslands í desember árið 2020. Lagt var af stað þann 12. desember og komið til Íslands 15. desember. Bifreið sóknaraðila, af gerðinni Renault Espace, árgerð 2011, með skráningarnúmer frá Sviss, var flutt til Íslands í sömu ferð. Var bifreiðin full af eigum sóknaraðila þar sem sóknaraðili var að flytja til Íslands frá Sviss. Krafa sóknaraðila varðar útgefinn reikning af hálfu varnaraðila þar sem krafist er greiðslu vegna farmbréfs eða s.k. farmskírteinis og gjalds vegna tollafgreiðslu. Varnaraðili hefur fallist á að fella niður gjald vegna tollafgreiðslu og snýr krafa sóknaraðila að endurgreiðslu frá varnaraðila vegna þeirrar greiðslu sem sóknaraðili greiddi fyrir farmskírteini vegna innflutnings á bifreiðinni. Af gögnum málsins verður ráðið að ferjan sem sóknaraðili sigldi með sé í eigu skipafélags sem skráð er í Færejum. Af bókunarstaðfestingu sóknaraðila verður hins vegar ráðið að varnaraðili hafi komið fram sem viðsemjandi sóknaraðila í viðskiptunum. Þá var sá reikningur, sem ágreiningur málsins varðar, gefinn út af hálfu varnaraðila. Ágreiningur málsins varðar þar af leiðandi seljanda sem staðfestu hefur á Íslandi og heyrir kvörtun sóknaraðila undir kærufnd vöru- og þjónustukaupa, sbr. 1. mgr. 13. gr. laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála.

Sóknaraðili krefst endurgreiðslu þeirrar greiðslu sem hann hefur innt af hendi til varnaraðila vegna farmskírteinisins. Varnaraðili krefst þess aðallega að kvörtun sóknaraðila verði vísað frá en til vara að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

Varnaraðili bendir á að samkvæmt 148. gr. b siglingalaga nr. 34/1985, sbr. 148. gr. a sömu laga, taki Samgöngustofa við kvörtunum farþega sem telji flutningsaðila, ferðaskrifstofu, ferðaskipuleggjanda eða rekstraraðila samgöngumiðstöðvar hafa brotið gegn skyldum sínum. Þurfi kærufndin þar af leiðandi að meta hvort málið falli utan valdsviðs nefndarinnar, sbr. 2. mgr. 16. gr. laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála. Ákvæðið mælir fyrir um að kærufnd vöru- og þjónustukaupa beri að vísa frá kvörtun sem heyrir undir eða er til meðferðar hjá öðrum lögbundnum eða viðurkenndum úrskurðaraðila.

Samkvæmt 148. gr. b siglingalaga annast Samgöngustofa framkvæmd og eftirlit með ákvæðum reglugerðar Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) nr. 1177/2010. Samkvæmt 22. gr. aðfararorða reglugerðarinnar skulu farþegar geta neytt réttar síns með því að beita viðeigandi málsmeðferð um kvörtunarmál sem flutningsaðilar og rekstraraðilar samgöngumiðstöðva, hvor á sínu valdssviði, hafa komið á, eða, eftir atvikum, með því að bera fram kvörtun við þann eða þá aðila sem viðkomandi aðildarríki hefur tilnefnt í því skyni. Í V. kafla siglingalaga er fjallað um flutning á farþegum og farangri, en undir hugtakið farangur getur átt flutningur á ökutæki sem flutt er í tengslum við samning um farþegaflutning, sbr. 3. mgr. 120. gr. laganna. Hins vegar verður ekki séð að krafa sóknaraðila, sem varðar endurgreiðslu fyrir þjónustu við flutning á bifreið til landsins, ásamt farþegaflutningi, byggji á meintu broti varnaraðila gegn tilteknu ákvæði reglugerðar 1177/2010 um réttindi farþega sem ferðast á sjó eða skipgengum vatnaleiðum [...]. Verður málinu því ekki vísað frá á þeim grundvelli.

Með lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála var kærufnd vöru- og þjónustukaupa komið á stofn og tilskipun 2013/11/ESB um lausn deilumála neytenda utan dómstóla innleidd í íslenskan rétt. Tilskipunin gildir um málsmeðferð við lausn á deilumálum utan dómstóla, innan lands og yfir landamæri, sem koma upp vegna ágreinings um skyldur sem

rísa af sölu- eða þjónustusamningnum milli seljenda og neytenda. Með setningu laganna var því fyrirkomulagi komið á stofn að deilur milli neytenda og seljenda verði að meginstefnu leystar hjá viðurkenndum úrskurðaraðilum. Meginmarkmið tilskipunarinnar er að tryggja að neytendum standi til boða aðgangur að úrskurðaraðilum í nær öllum tegundum deilumála vegna kaupa á vöru eða þjónustu. Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa hefur hlutverk viðbótarúrskurðaraðila í skilningi 5. gr. tilskipunarinnar. Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa ber þar af leiðandi, samkvæmt lögnum, að taka til meðferðar allan þann einkaréttarlega ágreining við seljanda sem neytandi ber undir nefndina, sem ekki heyrir undir valdsvið annarra úrskurðaraðila. Samgöngustofa hefur ekki verið tilkynnt sem úrskurðaraðili á sviði neytendamála þegar kemur að ágreiningsefni málsins í skilningi laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála. Heyrir málið þar af leiðandi undir valdsvið kærunefndar vöru- og þjónustukaupa.

Varnaraðili styður frávísunarkröfu sína einnig við ákvæði b. liðar 14. gr. laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála með vísan til þess að kvörtun sóknaraðila sé tilefnislaus, svo og e. lið sama ákvæðis um að í kvörtun sóknaraðila felist lögspurning. Í b. lið tilvitnaðs ákvæðis felst að mál verði að fela í sér raunverulegan ágreining sem varði samningssamband aðila. Krafa neytanda verður þar af leiðandi að vera þannig sett fram að ekki fari milli mála hvert sakarefnið sé og að krafan sé tæk til meðferðar, sbr. ummæli í frumvarpi til laganna. Af gögnum málsins verður ráðið að sóknaraðili og varnaraðili hafi átt í reglulegum samskiptum vegna málsins þar sem sóknaraðili krafðist þess að greiðslukrafan yrði felld niður en varnaraðili hefur ekki fallist á það. Er því uppi raunverulegur ágreiningur milli málsaðila í skilningi ákvæðisins um réttmæti kröfunnar og hefur sóknaraðili hagsmuni af því að fá leyst úr ágreiningnum. Er því ekki fallist á kröfu varnaraðila um frávísun málsins.

Sóknaraðili og varnaraðili sömdu þann 1. október árið 2020 um þjónustu varnaraðila sem fólst í flutningi sóknaraðila og bifreiðar í eigu sóknaraðila frá Danmörku til Íslands á tímabilinu 12. til 15. desember árið 2020. Ekki verður séð að tilvísuð ákvæði laga nr. 42/2000 um þjónustukaup taki til þjónustu við farmflutninga milli landa, sbr. 1. gr. laganna. Um viðskipti sóknaraðila og varnaraðila gilda ákvæði siglingalaga nr. 34/1985. Við framkvæmd umsaminnar þjónustu hvíldu einnig ákveðnar skyldur á varnaraðila sem farmflytjanda, sem leiða má af ákvæðum siglingalaga og af ákvæðum tollalaga nr. 88/2005. Varnaraðili krafðist greiðslu að fjárhæð 57.024 krónur, auk virðisaukaskatts, vegna vinnu sinnar við gerð farmskírteinis, að fjárhæð 50.000 krónur, svo og tollafgreiðslugjalds að fjárhæð 7.024 krónur. Varnaraðili hefur felld niður tollafgreiðslugjaldið og varðar ágreiningur málsins þar af leiðandi kröfu varnaraðila um greiðslu fyrir gerð farmskírteinis að fjárhæð 50.000 krónur.

Sóknaraðili kveðst ekki hafa verið búinn að ákveða hvort bifreiðin skyldi tollafgreidd á Íslandi þegar ferðin hófst frá Danmörku. Hafi einnig verið möguleiki á að flytja bifreiðina aftur til Sviss og selja hana þar. Hafi því hugsanlega staðið til að flytja inn bifreiðina til Íslands með tímabundinni undanþágu frá tollafgreiðslu.

Samkvæmt 3. gr. tollalaga er hver sá tollskyldur sem flytur vöru til landsins til endursölu, afhendingar án endurgjalds eða til eigin nota. Ber þeim aðila að greiða tolla samkvæmt ákvæðum tollalaga. Um almenna reglu er að ræða sem gildir almennt við innflutning á vörum nema skilyrði séu uppfyllt til undanþágu frá reglunni. Samkvæmt 1. mgr. 27. gr. tollalaga ber ferðamönnum og farmönnum, sem koma til landsins frá útlöndum, að gera tollyfirvöldum grein fyrir tollskyldum varningi sem þeir hafa meðferðis ótilkvaddir. Í a. lið 4. tölul. 1. mgr. 7. gr. tollalaga nr. 88/2005 kemur fram, að unnt sé, að ákveðnum skilyrðum uppfylltum, að flytja ökutæki með erlend skráningarnúmer til Íslands án þess að greiða aðflutningsgjöld að fullu. Sá möguleiki er fyrir hendi þegar innflytjandi hyggst dvelja tímabundið á Íslandi, en hver sá sem hyggst dvelja á Íslandi í eitt ár eða styttri tíma telst dvelja hér á landi tímabundið. Skilyrðin fyrir

tollfrjálsum tímabundnum innflutningi ökutækja eru aukinheldur að innflytjandi sé með eða hafi verið með fasta búsetu erlendis, að bifreiðin sé ætluð til persónulegra nota innflytjanda, að bifreiðin sé flutt til landsins innan eins mánaðar frá komu viðkomandi til tímabundinnar dvalar, svo og að bifreiðin verði flutt úr landi við lok dvalar viðkomandi í landinu, sbr. og 18. gr. reglugerðar nr. 630/2008 um ýmis tollfríðindi. Samkvæmt 24. gr. reglugerðarinnar falla slík tollfríðindi niður ef aðili ákveður að dvelja hér á landi lengur en í eitt ár eða taka hér upp varanlega búsetu. Skilyrði fyrir tollfríðindum, og undanþágu frá framangreindri meginreglu, er einnig að innflytjandi, þ.e. sóknaraðili í máli þessu, fylli út yfirlýsingu á eyðublaði sem nefnist E-9 varðandi innflutninginn.

Í bókunarstaðfestingu vegna ferðarinnar, dags. 1. október 2020, var tekið fram að þörf væri á að fylla út eyðublað E9 og senda varnaraðila, ef ætlunin væri að flytja inn bifreið samkvæmt framangreindri undanþágu. Þar var einnig vísað til nánari upplýsinga um reglur vegna tímabundins innflutnings bifreiða til Íslands með ferju varnaraðila.

Ekkert liggur fyrir í málinu sem staðfestir að sóknaraðili hafi skilað inn útfylltu eyðublaði til varnaraðila og tolyfirvalda fyrir upphaf ferðarinnar. Afhending slíks eyðublaðs er nauðsynleg forsenda þess að undanþága verði veitt frá meginreglu 3. gr. tollalaga. Er því ekki unnt að líta svo á að varnaraðili hafi mátt gera ráð fyrir því að sóknaraðili hefði í huga að sækja um tímabundna undanþágu frá tollafgreiðslu. Þá verður ekki séð að upplýsingagjöf varnaraðila hafi verið ófullnægjandi um þann möguleika sem tolyfirvöld hér á landi veita kost á þar sem greint var frá eyðublaðinu í bókunarstaðfestingu sóknaraðila.

Sóknaraðili byggir kröfu sína um endurgreiðslu á því að hann hafi ekki óskað eftir þjónustu varnaraðila við gerð farmbréfs, s.k. farmskírteinis. Beri honum þar af leiðandi ekki að greiða fyrir þá þjónustu.

Í IV. kafla siglingalaga er fjallað um farmflutninga. Samkvæmt 101. gr. siglingalaga er með farmskírteini átt við skjal sem gefið er út af farmflytjanda eða í hans umboði þar sem viðurkennt er að tekið hafi verið við vöru til flutnings eða að hún sé á skip komin þar sem tegund og magn er tilgreint, þó að því tilskildu að skjalið sé kallað farmskírteini eða gefi til kynna að varan verði látin af hendi gegn afhendingu skjalsins. Farmskírteini er grundvöllur réttarstöðu farmflytjanda og viðtakanda farms sín á milli um flutning og afhendingu vörunnar, sbr. 110. gr. siglingalaga. Þá segir í 62. gr. laganna að þegar viðtakandi tekur við farmi skuldbindi hann sig með því til að greiða farmgjöld og aðrar kröfur sem farmflytjandi getur krafist greiðslu á samkvæmt farmskírteini eða öðru skjali sem segir fyrir um flutning farmsins. Farmflytjandi skal, samkvæmt 4. gr. reglugerðar nr. 1100/2006 um vörslu og tollmeðferð vöru, færa á farmskrá farm og allar vörur sem fluttar eru til landsins og úr landi. Þá er í 5. gr. reglugerðarinnar mælt fyrir um þær upplýsingar sem skulu koma þar fram. Samkvæmt 7. gr. reglugerðarinnar eru sendingarnúmer auðkennisnúmer vörusendinga í farm- og tollskjölum. Ber farmflytjendum að gefa vörusendingum sem þeir flytja til og frá landinu einkvæm sendingarnúmer.

Af framangreindu leiðir að sú skylda hvílir almennt á varnaraðila samkvæmt lögum, óháð beiðni innflytjanda, að skrá vörur sem fluttar eru til landsins á farmskrá, að undanskildum þeim tilvikum þegar sérstakar undanþágur frá tollskyldu eiga við. Ber varnaraðila sem farmflytjanda í kjölfarið að gefa út farmskírteini og þau skjöl sem nauðsynleg eru fyrir tolyfirvöld hér á landi til að tollafgreiða vörunnar. Með hliðsjón af meginreglu 3. gr. tollalaga, svo og að ekki liggur fyrir í málinu að sóknaraðili hafi skilað inn útfylltu eyðublaði með beiðni um tímabundinn tollfrjálstan innflutning bifreiðarinnar eða veitt varnaraðila nánari upplýsingar um fyrirætlanir sínar að öðru leyti, er ekki unnt að fallast á kröfu sóknaraðila á þeim grundvelli að hann hafi ekki óskað eftir þjónustu varnaraðila við útgáfu farmskírteinis. Liggur ekki annað fyrir en að varnaraðila hafi verið rétt að gera ráð fyrir því að sóknaraðili hygðist láta tollafgreiða bifreiðina hér á landi líkt og ber að meginreglu að gera við innflutning á vörum til landsins.

Að sögn sóknaraðila setti varnaraðili farmbréfið, sem ágreiningur málsins varðar, inn í kerfi Tollstjóra án vitundar sóknaraðila og olli sóknaraðila tjóni. Farmbréf þarf að liggja til grundvallar aðflutningsskýrslu skv. 23. gr. tollalaga, sbr. 2. tölul. 1. mgr. 28. gr. laganna. Er útgáfa farmbréfs þannig eitt af skilyrðum þess að bifreið verði tollafgreidd hér á landi. Af gögnum málsins verður ráðið að farmbréfið hafi verið notað við tollafgreiðslu bifreiðarinnar af hálfu fyrirtækisins Jónar Transport. Verður ekki séð að hvaða leyti afhending farmbréfsins til Tollstjóra hafi sem slík valdið sóknaraðila tjóni.

Sóknaraðili hefur bent á að ódýrara sé að fá útgefið farmbréf áður en vara er komin til landsins. Hafi sóknaraðili þar af leiðandi greitt um fimm sinnum meira fyrir farmbréfið hjá varnaraðila þar sem hann hafi ekki fengið fullnægjandi upplýsingar áður en lagt var af stað til Íslands.

Sóknaraðili tók fram í tölvupósti til varnaraðila þann 7. desember 2020 að hann ætli „mögulega að skrá“ bifreiðina hér á landi og óskaði eftir upplýsingum um það hvort flutningskostnaður væri grundvöllur tollverðsins. Þá spurði sóknaraðili hvort best væri að „tollafgreiða bílinn strax eða [...] fá tímabundið leyfi til að keyra bílinn til Reykjavíkur og láta tolla hann þar?“. Í svari frá starfsmanni varnaraðila var sóknaraðila bent á að hafa samband við tiltekinn starfsmann á skrifstofu varnaraðila við komuna til landsins og í kjölfarið var sóknaraðila bent á að senda allar upplýsingar um bifreiðina til þess starfsmanns. Sóknaraðili var hins vegar ekki upplýstur um gjaldskrá varnaraðila við þetta tilefni né að það kynni að reynast fimm sinnum dýrara að óska eftir tollafgreiðslu eftir komuna til landsins líkt og sóknaraðili hefur haldið fram og varnaraðili hefur ekki mótmælt.

Í 17. gr. laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005 er mælt fyrir um skyldu fyrirtækja sem selja vörur eða þjónustu til neytenda að merkja vöru sína og þjónustu með verði eða sýna það á svo áberandi hátt á sölustaðnum að auðvelt sé fyrir neytendur að sjá það. Í ákvæðinu er svo heimild fyrir Neytendastofu til að setja nánari ákvæði um verðmerkingar með opinberri tilkynningu. Í 18. gr. segir svo að Neytendastofa geti gefið fyrirtækjum sérstök fyrirmæli um að gera ráðstafanir til að auðvelda viðskiptavinum að meta verð og gæði. Fyrirmælin geta falist í skyldu til að tilgreina verð, viðskiptakjör, gæði og aðra eiginleika og hvernig vara skal mæld, vegin og flokkuð. Það hefur Neytendastofa gert og sett reglur um verðupplýsingar við sölu á þjónustu nr. 537/2011. Reglurnar taka til varnaraðila og þeirrar þjónustu sem hann veitti sóknaraðila skv. 1. gr. reglnanna.

Í 3. gr. reglnanna segir svo að á sölustað, þ.m.t. við fjarsölu, er skylt að gefa upp verð fyrir þjónustu með endanlegu söluverði í íslenskum krónum. Endanlegt söluverð er verð með virðisaukaskatti og öðrum opinberum gjöldum. Ef annar kostnaður bætist við söluverðið þarf að taka það sérstaklega fram. Þá segir að fyrirtæki skuli selja þjónustu á því verði sem gefið hefur verið upp einnig þótt um mistök sé að ræða. Þetta á hins vegar ekki við ef kaupanda má vera ljóst að um mistök sé að ræða.

Í 4. gr. reglnanna segir svo að verðskrá yfir alla framboðna þjónustu skuli ávallt vera birt með áberandi hætti þar sem þjónustan er veitt. Skal verðskráin vera skýr, aðgengileg og greinileg þannig að augljóst sé hvaða þjónustu verðmerkingin á við.

Varnaraðili upplýsti sóknaraðila ekki um þann kostnað sem kynni að falla á sóknaraðila við gerð tollskrár, sér í lagi ef ekki yrði óskað eftir því fyrr en eftir upphaf verðar. Varnaraðili fór því ekki að þeim skyldum sem á honum hvíldu samkvæmt framangreindum lögum nr. 57/2005 og reglum 537/2011. Fallast má á það með varnaraðila að hann eigi rétt á greiðslu fyrir þá þjónustu sem honum bar að veita skv. þeim reglum sem að framan eru raktar. Það eru þó mörk fyrir því hversu háa þóknun varnaraðili getur krafist, sér í lagi þar sem varnaraðili fór ekki að þeim reglum sem um starfsemi hans gilda við sölu á þjónustu til neytenda og lögðu þær skyldur á varnaraðila að upplýsa sóknaraðila um það gjald sem hann tæki fyrir þjónustu sína.

Í samningssambandi hvílir gagnkvæm trúnaðarskylda á samningsaðilum. Þegar sóknaraðili leitaði til varnaraðila og óskaði eftir upplýsingum til að meta hvað væri hagstæðast

fyrir hann að gera þá bar varnaraðila að veita a.m.k. upplýsingar um þá mögulegu viðbótarþóknun sem varnaraðili hugðist taka fyrir þjónustu sína og þann mun sem kynni að reynast á því að ákveða að tollskrá bifreið fyrir upphaf ferðar og síðar.

Að gættu öllu framangreindu er ekki hægt að fallast á rétt varnaraðila til greiðslu þóknunar að fjárhæð 50.000 kr. fyrir útgáfu farmbréfs. Verður að meta endurgjald fyrir þjónustuna að álitum sem hæfilega er ákveðið 10.000 krónur. Ber varnaraðila að endurgreiða sóknaraðila 40.000 krónur.

V

Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, 40.000 krónur.

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

Varnaraðila ber að greiða málskostnaðargjald að fjárhæð 15.000 krónur með vísan til 4. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru og þjónustukaupa.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson