

## Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 19. desember 2023 í máli nr. 41/2023

Kæruneftndina skipa í þessu máli Hildur Leifsdóttir lögmaður, Jón Rúnar Pálsson lögmaður og Víðir Smári Petersen dósent.

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 19. apríl 2023 barst kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna þjónustu Y, hér eftir varnaraðili, í tengslum við leigu sóknaraðila á bifreið varnaraðila.

Sóknaraðili krefst endurgreiðslu úr hendi varnaraðila á greiddum kostnaði við viðgerð á leigubifreiðinni að fjárhæð 300.000 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

### II

#### Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með bréfi, dags. 26. apríl 2023, 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 til nefndarinnar sama dag. Athugasemdir sóknaraðila við andsvörum bárust 3. maí 2023 og athugasemdir varnaraðila 5. maí 2023.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda beggja aðila, staðfesting á bókun leigubifreiðarinnar, leigusamningur, skoðunarskýrsla, dags. 12. ágúst 2022 og dags. 19. ágúst 2022, ábyrgðarskjal, dags. 19. ágúst 2022, staðfesting á greiðslu sóknaraðila til varnaraðila, dags. 19. ágúst 2022, kostnaðarmat [...], dags. 16. mars 2023, reikningur [...], dags. 23. nóvember 2023 og skoðunarskýrsla vegna leigubifreiðarinnar hjá næsta leigutaka, dags. 19. ágúst 2022.

Með bréfi, dags. 14. desember 2023, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kæruneftndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili leigði bifreið af gerðinni [...] hjá varnaraðila frá 12. til 19. ágúst 2022 og greiddi 462,35 evrur fyrir leiguna. Við skil á bifreiðinni var sóknaraðila gert að greiða 300.000 krónur vegna tjóns á þaki hennar sem varnaraðildi taldi hafa orðið á leigutímanum. Að sögn sóknaraðila hafi hún ekki verið völd að því tjóni en kveðst hafa greitt umkrafinn viðgerðarkostnað. Í tölvupósti, dags. 10. mars 2023, krafðist sóknaraðili þess að varnaraðili myndi senda sér staðfestingu á því að viðgerð hafi farið fram og fjárhæð viðgerðarkostnaðar. Að sögn sóknaraðila hafi varnaraðili ekki orðið við beiðni hennar og því krefst sóknaraðili þess að varnaraðili endurgreiði henni greiddan viðgerðarkostnað að fjárhæð 300.000 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

#### 3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili vísar til þess að sú bifreið sem henni hafi verið leigð hafi verið gömul og keyrð um 180.000 km. Þá hafi verið að finna fjöldi beyglna og annarra skemmda á bifreiðinni. Kveðst sóknaraðila hafa tekið nokkrar ljósmyndir sem varpa ljósi á

ástand bifreiðarinnar við upphaf leigutíma. Við skil bifreiðarinnar hafi varnaraðili hins vegar fullyrt að tjón á þaki bifreiðarinnar hafi orðið á leigutímabili sóknaraðila. Hafi sóknaraðili ekki orðið vör við umræddar dældir þegar hún tók við bifreiðinni enda hafi reynst erfitt að sjá þær vegna endurkasts sólarljóss. Því hafi sóknaraðili ekki getið þeirra í skoðunarskýrslu sem aðilar hafi ritað undir 12. ágúst 2023.

Sóknaraðili vísar til þess að ekkert hafi komið fyrir á leigutímanum sem skýri þessar dældir. Sóknaraðili kveðst hins vegar hafa verið nauðbeygð að greiða varnaraðila umkrafna greiðslufjárhæð enda þurft að ná flugi til Spánar. Þá hafi varnaraðili veitt sóknaraðila þær upplýsingar að hún fengi síðar afhentan reikning vegna viðgerðarinnar auk þess sem sóknaraðila hafi verið bent á að kanna hvort ferðatrygging greiðslukorts hennar myndi bæta henni viðgerðarkostnaðinn. Sóknaraðili kveðst ekki hafa fengið afhentan reikning vegna viðgerðarinnar þrátt fyrir óskir þess efnis. Þá liggi fyrir að ferðatrygging greiðslukorts sóknaraðila nái ekki yfir tjónið. Sóknaraðili kveðst hafa fundið fjölda umsagna óánægðra viðskiptavina varnaraðila sem hafi lent í sömu aðstæðum og sóknaraðili.

Sóknaraðili telur að varnaraðili hafi beitt sig blekkingum í viðskiptum þeirra og krefst því endurgreiðslu þeirrar fjárhæðar sem hún hafi greitt varnaraðila 19. ágúst 2022 eða 300.000 krónur.

### *3.2. Sjónarmið varnaraðila*

Varnaraðili vísar til þess að þegar bifreiðin hafi verið afhent sóknaraðila hafi báðir aðilar skrifað undir skoðunarskýrslu við afhendingu hennar. Í skýrslunni hafi verið tilgreint allt það tjón sem til staðar hafi verið á bifreiðinni fyrir afhendingu. Með undirskrift sinni hafi sóknaraðili þannig samþykkt ástand bifreiðarinnar. Varnaraðili bendir á að það hafi einnig verið á ábyrgð sóknaraðila að fara vel yfir bifreið áður en henni hafi verið ekið frá starfsstöð varnaraðila. Sóknaraðili hafi haft nægan tíma til að skoða bifreiðina, taka ljósmyndir og benda starfsmanni varnaraðila á tjón sem kynni að hafa verið ómerkt á skoðunarskýrslunni. Sóknaraðili hafi ekki gert neinar athugasemdir við bifreiðina og því hafi skoðunarskýrslan verið fullgild eftir afhendingu bifreiðarinnar.

Varnaraðili bendir á að við skil bifreiðarinnar hafi varnaraðili fundið greinilegar dældir á þaki hennar sem ekki hafi verið getið í framangreindri skoðunarskýrslu. Telji varnaraðili því ljóst að dældirnar hafi myndast á leigutímabili sóknaraðila. Varnaraðili vísar til þess að við undirritun leigusamnings og skoðunarskýrslu sem og afhendingu bifreiðar færist ábyrgð hennar yfir á leigutaka. Leigutaki sé þar af leiðandi ábyrgur fyrir því að skila bifreiðinni í sama ástandi og hún var í við afhendingu. Svo reyndist ekki hafa verið í máli þessu og því hafi sóknaraðila verið gert að greiða viðgerðarkostnað vegna dældanna. Þá vísar varnaraðili til þess að sóknaraðili hafi undirritað ábyrgðarskjal vegna tjónsins þann 19. ágúst 2022 og greitt umkrafinn viðgerðarkostnað.

Varnaraðili kveðst ósáttur við að sóknaraðili bendli hann við óheiðarlega viðskiptahætti. Varnaraðili þjónusti þúsundir viðskiptavini á hverju ári og leitist við að veita góða þjónustu. Fjöldi jákvæðra umsagna viðskiptavina á netinu endurspeglir það.

Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðili hafi í kvörtun sinni gert athugasemd við bifreiðina sjálfa. Í því sambandi bendir varnaraðili á að hann leggi mikla áherslu á gegnsæi í viðskiptum sínum. Varnaraðili kveðst auglýsa bifreiðar sínar eins og þær raunverulega séu og hafi sóknaraðili haft færi á að kynna sér hvort um nýja bifreið

hafi verið að ræða eða ekki áður en hún hafi pantað bifreiðina. Telji varnaraðili það ósanngjarnt að kvarta almennt undan bifreiðinni þar sem hún hafi verið leigð út í góðu ástandi og með fulla skoðun líkt og auglýst hafi verið á vefsíðu varnaraðila.

### 3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Í athugasemdum sínum vísar sóknaraðili til þess að hún hafi ekki fallist á ábyrgð sína á umþrættu tjóni. Það megi ráða af ábyrgðarskjali sem henni hafi verið gert að undirrita við skil á bifreiðinni. Sóknaraðili kveðst aðeins hafa greitt umkrafða fjárhæð sökum þrýstings frá starfsfólki varnaraðila og af ótta við að missa af flugi sínu frá Íslandi. Sóknaraðili vísar einnig til þess að tungumálakunnátta starfsfólks varnaraðila hafi verið takmörkuð auk þess sem varnaraðili hafi ekki útvegað skjöl á tungumáli sem sóknaraðili hafi skilið sem þar sem hún hafi getað komið á framfæri afstöðu sinni í málinu. Þá hafi sóknaraðila ekki verið leiðbeint um hvaða úrræði hún hefði til að mótmæla kröfu varnaraðila.

Sóknaraðili ítrekar að hafa ekki valdið umþrættu tjóni á þaki bifreiðarinnar og hafi það verið til staðar fyrir leiguna. Sóknaraðila hafi ekki séð það sökum endurkasts sólarljóss. Á leigutímanum hafi bifreiðin að mestu verið staðsett á öruggum stað í rólegu hverfi í Reykjavík.

Sóknaraðila virðist sem varnaraðili reyni að nýta sér það að viðskiptavinir hans séu jafnan ferðamenn sem séu við skil á bifreiðum á leið í flug. Hafi sóknaraðili orðið þess áskynja á netinu að hún sé ekki sú eina sem telji sig hafa verið svindlað á. Kveðst sóknaraðili aldrei áður hafa lent í neinum vandræðum með bílaleigufyrirtæki.

Sóknaraðili vísar til framlagðs kostnaðarmats [..], dags. 16. mars 2023, og telur vafasamt að það sé gefið út mörgum mánuðum eftir leiguna og í kjölfar þess að sóknaraðili hafi sent varnaraðila tölvupóst 10. mars 2023. Sóknaraðili gerir jafnframt athugasemdir við þær upplýsingar sem komi fram í kostnaðarmatinu, t.a.m. að þar komi fram rangar upplýsingar um mælistöðu bifreiðarinnar, og að hvergi sé tilgreind sérstaklega viðgerðarvinna á þaki bifreiðarinnar í verklýsingu. Sóknaraðili geti því ekki verið viss um að kostnaðarmatið eigi ekki jafnframt við um aðrar viðgerðir á bifreiðinni.

Sóknaraðili kveðst jafnframt velta vöngum yfir því hvers vegna svo langur tími hafi liðið uns viðgerð hafi farið fram á bifreiðinni. Sóknaraðili viti að bifreiðin hafi verið leigð öðrum í millitíðinni og þá með umþrætt tjón á þakinu hennar. Telur sóknaraðili hugsanlegt að varnaraðili hafi krafist aðra viðskiptavini sína um viðgerðarkostnað vegna sama tjóns og sóknaraðili hafi verið krafinn um greiðslu vegna.

### 3.4. Athugasemdir varnaraðila

Í athugasemdum sínum mótmælir varnaraðili málatilbúnaði sóknaraðila þess efnis að varnaraðili stundi sviksamleg viðskipti. Kveðst sóknaraðili taka slíkum ásökunum mjög alvarlega.

Varnaraðili vísar til þess að öll framlögð gögn í málinu renni stoðum undir það að umþrætt tjón hafi ekki verið á bifreiðinni þegar hún var afhent sóknaraðila 12. ágúst 2022. Þegar bifreiðinni hafi verið skilað 19. sama mánaðar hafi verið sýnilegt tjón á þakinu.

Varnaraðili kveður það skiljanlegt að sóknaraðili sé ósátt að þurfa greiða fyrir tjón á bifreiðinni en það gefi henni ekki leyfi til að bera fram ásakanir á hendur sér.

Ekki hafi verið rukkað fyrir umþrætt tjón áður eða eftir leigu sóknaraðila og vísi varnaraðila til framlagðra skoðunarskýrslu bifreiðarinnar við næstu leigu. Þar sem tjónið hafi átt sér stað að sumri til hafi varnaraðili ekki getað misst bifreiðina í viðgerð. Á framangreindri skoðunarskýrslu sjáist greinilega að tjón á þaki bifreiðarinnar hafi verið bætt við skýrsluna sem sýni bersýnilega að ekki hafi verið krafist greiðslu fyrir það aftur.

#### 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.

Sóknaraðili tók bifreið í eigu varnaraðila, af gerðinni [...], á leigu frá 12. til 19. ágúst 2022 og greiddi 462,35 evrur fyrir leiguna. Við skil á bifreiðinni var sóknaraðila gert að greiða 300.000 krónur vegna tjóns sem varnaraðili taldi að hafi orðið á þaki bifreiðarinnar á leigutímanum. Að sögn sóknaraðila hafi hún ekki orðið vör við að neitt tjón hafi orðið á bifreiðinni á meðan hún var í umráðum sóknaraðila en kveðst hafa greitt umkrafinn viðgerðarkostnað. Telur sóknaraðili að varnaraðili hafi í máli þessu beitt sig blekkingum og krefst því þess að varnaraðili endurgreiði henni greiddan viðgerðarkostnað að öllu leyti. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

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. 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. Samkvæmt 1. mgr. 7. gr. laganna skal gerður leigusamningur um leigu ökutækis. Í 1. mgr. 8. gr. reglugerðar nr. 840/2015 um leigu skráningarskyldra ökutækja segir að ökutækjaleiga skuli í hvívetna leysa störf sín af hendi svo sem góðar viðskiptavenjur bjóða í samræmi við 6. gr. laga nr. 65/2015. Í 3. mgr. ákvæðisins 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.

Í gögnum málsins er að finna afrit af samningi aðila vegna leigu á bifreiðinni og bókunarskilmála. Þar kemur fram að sóknaraðili beri takmarkaða ábyrgð á tjóni sem hann kann að valda á bifreiðinni samkvæmt svokallaðri CDW tryggingu eða „*Collision damage waiver*“. Í þeirri tryggingu felst samkvæmt skilmálum varnaraðila að sóknaraðili ber takmarkaða ábyrgð á tjóni umfram 350.000 krónur. Hámarksgreiðsla sóknaraðila vegna tjóns er því 350.000 krónur. Í fyrirliggjandi samningi aðila er ekki að finna nánari upplýsingar um uppgjör vegna tjóns eða hvernig fjárhæð rauntjóns skuli metin.

Þegar sóknaraðili skilaði bifreiðinni var hún beðin að rita undir eyðublað vegna tjóns á bifreiðinni sem hún og gerði. Eyðublaðið nefnist „*Acknowledge if responsibility for damages*“, dags. 19. ágúst 2022. Í því kemur fram eftirfarandi lýsing á tjóninu: „*Dented on roof*“. Því næst segir að áætlaður kostnaður við viðgerð sé að fjárhæð 300.000 krónur. Samkvæmt umræddu eyðublaði hafnaði sóknaraðili þó

eftirfarandi fullyrðingum: „I acknowledge the responsibility for the damages to the vehicle with the registration # DI-L05“ og „I accept that these damages occurred while the vehicle was in my possession“. Hins vegar veitti sóknaraðili samþykki sitt fyrir því að varnaraðili myndi skuldfæra greiðslukort hennar fyrir 300.000 krónum. Að sögn sóknaraðila hafi hún gert það þar sem að stutt hafi verið í flug hennar til Spánar.

Í framlögðu tjónamati [...] vegna tjónsins, dags. 16. mars 2023, kemur fram að áætlaður kostnaður við viðgerð sé að fjárhæð 253.452 krónur án virðisaukaskatts en með virðisaukaskatti 314.281 króna. Engar athugasemdir er að finna í matinu og er það sundurliðað með eftirfarandi hætti án virðisaukaskatts:

„Yfirbyggingarvinna, Af/á“ alls 53.550 krónur fyrir 3,57 klukkustunda vinnu  
„Yfirbyggingarvinna – Réttling“ alls 75.000 krónur fyrir 5 klukkustunda vinnu  
„Efni af lager“ alls 7.713 krónur  
„Málunarvinna“ alls 80.907 krónur fyrir 4,47 klukkustunda vinnu  
„Málningarefni“ alls 31.832 krónur  
„Ryðvörn“ alls 450 krónur  
„Málun, akstur“ alls 4.000 krónur.

Samkvæmt tjónamatinu var bifreiðin afhent til skoðunar hjá fyrirtækinu [...] þann 16. mars 2023 eða tæpum sjö mánuðum eftir að leigutíma sóknaraðila á bifreiðinni lauk. Hefur varnaraðili gefið þær skýringar að hann hafi ekki mátt missa bifreiðina úr útleigu fyrr.

Til þess að krefjast skaðabóta frá sóknaraðila vegna tjónsins ber varnaraðila að sýna fram á fjárhagslegt tjón sem rekja má til athafna sóknaraðila. Samningur sóknaraðila og varnaraðila um greiðslu sjálfsábyrgðar vegna tjónsins hefur ekki áhrif á þá skyldu.

Undir rekstri málsins óskaði kærunefndin eftir frekari gögnum og upplýsingum vegna hins umþrætta tjóns frá varnaraðila. Varnaraðili brást við beiðni kærunefndarinnar með því að leggja fram reikning fyrirtækisins [...], dags. 23. nóvember 2023, sem staðfestir að viðgerð á þaki bifreiðarinnar hefur farið fram. Í verklýsingu reikningsins kemur fram að málning og réttling á toppi bifreiðarinnar [...] með fastanúmerið [...] hafi farið fram. Að mati kærunefndarinnar er sú verklýsing í samræmi við það sem skráð var í skoðunarskýrslu aðila eftir leigutíma bifreiðarinnar. Samkvæmt reikningnum var kostnaður vegna viðgerðarinnar 355.880 krónur, að meðtöldum virðisaukaskatti. Þá lagði varnaraðili fram nokkrar ljósmyndir af bifreiðinni sem teknar voru fyrir viðgerðina og á meðan henni stóð. Af þeim ljósmyndum má greina sambærilegar beyglur á þaki bifreiðarinnar og ljósmyndir sem teknar voru við lok leigutíma í ágúst 2022 sýna. Auk þess liggur fyrir að hvorugur málsaðila benti á tjón á þaki við skoðun bifreiðarinnar við upphaf leigutíma sóknaraðila og verður því að leggja til grundvallar að tjónið hafi orðið á meðan sóknaraðili hafði umráð bifreiðarinnar. Þá hafa verið lögð fram gögn sem styðja það að umþrætt tjón hefur verið skráð af varnaraðila í skoðunarskýrslur við síðari leigur bifreiðarinnar. Þrátt fyrir að bifreiðin hafi ekki verið færð til viðgerðar vegna umþrætts tjóns fyrr en um 15 mánuðum eftir atvik máls telur kærunefndin að varnaraðili hafi sýnt nægjanlega fram á fjárhagslegt tjón sitt með vísan til alls framangreinds. Þá hefur varnaraðili upplýst kærunefndina um að umþrætt tjón hafi ekki fengist bætt frá vátryggingarfélagi hans.

Samkvæmt fyrirnefndum reikningi [...] nemur heildarkostnaður vegna viðgerðarinnar 287.000 krónum án virðisaukaskatts og er virðisaukaskattur tilgreindur 68.880 krónur, samtals 355.880 krónur. Í þessu sambandi ber að líta til þess að varnaraðili innheimtir virðisaukaskatt af leigugreiðslum vegna leigubifreiða sinna, og er því virðisaukaskattskyldur aðili. Sem slíkur á varnaraðili þess kost að jafna innskatt á móti útskatti. Af kröfu varnaraðila á hendur sóknaraðila verður ekki annað séð en að varnaraðili dragi ekki virðisaukaskatt frá kröfu sinni á hendur sóknaraðila. Leggja verður til grundvallar í máli þessu að varnaraðili skuli ekki hagnast á því að hann verði fyrir tjóni. Þar sem varnaraðili er virðisaukaskattskyldur þar honum að taka tillit til þess við gerð kröfu sinnar á hendur sóknaraðila. Er það mat kærunefndarinnar að varnaraðila beri að lækka kröfu sína sem því nemur enda er raunverulegt fjárhagslegt tjón varnaraðila í málinu 287.000 krónur.

Með vísan til alls framangreinds verður því talið að varnaraðila hafi verið heimilt að krefja sóknaraðila um greiðslu á sjálfsábyrgð samkvæmt samningi aðila að fjárhæð 287.000 krónur. Skal varnaraðili því endurgreiða sóknaraðila 13.000 krónur.

## V

### Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að endurgreiða sóknaraðila, X, 13.000 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 3. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

---

Víðir Smári Petersen  
formaður

---

Hildur Leifsdóttir

---

Jón Rúnar Pálsson