

## **Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa**

Úrskurður uppkveðinn 15. júní 2022 í máli nr. 117/2021

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

### **I**

#### **Aðild og kröfugerð**

Þann 25. október 2021 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings um þjónustu bílaleigunnar Y, hér eftir varnaraðila, í tengslum við leigu sóknaraðila á bifreið.

Sóknaraðili krefst þess að fá endurmat á kostnaði við viðgerð á framhurð bifreiðar sem hann tók á leigu og skyldu hans til að greiða varnaraðila annan kostnað, m.a. við að draga bifreiðina. Þá telur sóknaraðili sig eiga rétt á bótum vegna háttsemi varnaraðila. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

### **II**

#### **Málsmeðferð hjá kærunefndinni**

Með tölvubréfi, dags. 27. október 2021, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar innan tveggja vikna í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Andsvör varnaraðila bárust til nefndarinnar þann 8. mars 2022. Sóknaraðili gerði athugasemdir við andsvör varnaraðila þann 20. mars 2022. Varnaraðili gerði athugasemdir við athugasemdir sóknaraðila þann 21. mars 2022.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar og andsvara, bókun hjá Discover Car, skilmálar Discover car, reikningar, CABAS tjónamat, samskipti aðila.

Með bréfi, dags. 6. maí 2022, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### **III**

#### **Málsatvik og ágreiningsefni**

Í kvörtun kemur fram að sóknaraðili hafi leigt bifreið hjá varnaraðila dagana 12. – 18. júní 2021. Sóknaraðili hafi greitt fyrir fulla tryggingu og samkvæmt leigusamningnum hafi það verið Discover Car sem hafi tryggt hann. Þá segir í kvörtun að sóknaraðili hafi fengið gamla bifreið sem hafi verið ekin 200.000 km.

Í kvörtun kemur fram að eftir 100 km. akstur hafi bifreiðin hætt að virka. Það hafi verið orðið dimmt og afar kalt á þröngum vegi. Sem betur fer hafi ekki verið langt í veitingastað þar sem sóknaraðili hafi getað beðið í nokkra klukkutíma þangað til að honum hafi verið útveguð ný bifreið. Sóknaraðili hafi þurft að greiða 1750 bandaríska dollara fyrir að láta draga bifreiðina. Daginn eftir hafi vinstri framhurð bílsins fokið upp vegna vindkviðu. Varnaraðili hafi skuldfært af korti sóknaraðila 3000 evrur vegna viðgerða sökum þessa. Varnaraðili hafi sagt að hann þyrfti ekki að hafa áhyggjur þar sem keypt hafi verið trygging. Varnaraðili hafi ekki upplýst um hvert gjaldið yrði heldur eingöngu vísað til þess að sóknaraðila myndu berast upplýsingarnar með tölvupósti.

Sóknaraðili fer fram á endurmat á kostnaði við viðgerð á framhurðinni og skyldu hans til að greiða annan kostnað, m.a. við að draga bifreiðina. Þá telur sóknaraðili sig eiga rétt á bótum vegna háttsemi varnaraðila.

### *3.1. Sjónarmið sóknaraðila*

Sóknaraðila vísar til þess að honum hafi blöskrað þegar hann hafi séð fjárhæð sem hafi átt að endurspeglar viðgerðarkostnað vegna hurðar sem f auk upp. Sóknaraðili telur að fjárhæðin fái ekki staðist. Sóknaraðili vísar til samanburðar til þess að sambærilegur bíll sé seldur á 1000 pund í Bretlandi.

Sóknaraðili bendir á að samkvæmt leigusamningnum hafi hann átt að fá endurgreiðslu frá Discover Car og eftir mikil samskipti hafi það gengið í gegn og krafan hans verið samþykkt. Þó aðeins 3100 evrur þar sem það sé hámark tryggingarinnar. Þannig hafi sóknaraðili ekki fengið endurgreiddan kostnaðinn við að láta draga þá bifreið sem bílaði, þ.e. 1750 bandaríska dollara.

Sóknaraðili vekur athygli á að bifreiðar þær sem fengist hafi hjá varnaraðila hafi ekki verið í almennilegu standi. Sóknaraðili og ferðafélagar hans séu reyndir ferðamenn sem hafi farið um allan heim og þau hafi aldrei áður leigt bifreið sem hafi verið ekin meira en 200.000 km. Þá hafi gjaldið fyrir hurðina verið afar hátt, sennilega hærra en virði notuðu bifreiðarinnar.

### *3.2. Sjónarmið varnaraðila*

Varnaraðili vísar til tjónamats sem framkvæmt hafi verið af sjálfstæðu verkstæði og til afrits af tjónstilkynningunni, þar sem leigutaki hafi verið upplýstur um eftirfarandi: „The damage has been identified in a damage assessment performed by one independent automobile repair shop in accordance with the Cabas claims system and applies only to damage on lessee responsibility.“

Varnaraðili vísar enn fremur til þess að hann hafi svarað sóknaraðila að hann getir ekki orðið við neins konar beiðnum um bætur eða endurgreiðslu þar sem sóknaraðili hafi keypt tryggingu hjá Discover Car. Þá hafi hann bent sóknaraðila á að bifreiðarnar sem hann leigi út hafi staðist skoðun af hálfu yfirvalda en annars mættu þær ekki vera í útleigu. Þar af leiðandi séu bifreiðarnar í almennilegu standi. Þá hafi varnaraðili bent sóknaraðila á að bílhurðar sem feykt væri upp og kostnaður við að draga bifreiðar féllu ekki undir tryggingu samkvæmt skilmálum leigusamningsins. Bifvélavirki tryggingafélagsins hafi metið bílinn. Þessar bilanir eigi rætur að rekja til ófullnægjandi aksturslags og gáleysi bílstjóra. Skemmdirnar hafi verið metnar og fyrir liggja mat frá sjálfstæðum matsaðila í samræmi við CABAS kerfið. Þá hafi varnaraðili vísað til ákvæði 8.8. í skilmálum um kostnað við að draga bifreiðar og svokallað „administration fee“ sem nemi 27.000 krónum.

Varnaraðili hafni því kröfu sóknaraðila að öllu leyti.

### *3.3. Athugasemdir sóknaraðila*

Sóknaraðili vísar til þess að hann geti ekki fallist á að bifreið sem ekin sé 200.000 km. geti verið í almennilegu ástandi. Þá sé viðgerðarkostnaður óraunhæfur.

### *3.4. Athugasemdir varnaraðila*

Varnaraðili kveðst ekki geta brugðist efnislega við athugasemdum sóknaraðila þar sem engin rökstuðningur fylgi þeim. Í fyrsta lagi haldi sóknaraðili því fram að bifreiðar geti ekki verið vel viðhaldnar, þegar þær hafi verið keyrðar 200.000 km. Þar

sem bifreiðar slíti mismikið og séu misvel viðhaldnar, sé erfitt að bregðast frekar við þessari athugasemd. Í öðru lagi sé viðgerðarkostnaðurinn reiknaður eftir CABAS kerfi, sem sé samnorrænt kerfi, til að reikna út kostnað á viðgerð bifreiða. Öll íslensk tryggingafélög styðjist við þetta kerfi. Ef að kvartandi telji kostnað vera hærri en raunkostnað, geti hann fengið óháðan aðila til að meta tjónið.

#### IV Niðurstaða

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

Sóknaraðili tók á leigu ferðabifreið í eigu varnaraðila, af gerðinni HYUNDAI i10, árgerð 2014. Sóknaraðili leigði bifreiðina frá 12.-18. júní 2021. Bifreiðin bilaði eftir um 100 km. akstur og þurfti að koma með nýja bifreið til sóknaraðila og draga þá biluðu í burtu. Sóknaraðili var rukkaður fyrir þá þjónustu um 215.095 krónur. Þá lenti sóknaraðili enn fremur í því á leigutímanum að vindkviða feykta upp fremri hurð bifreiðarinnar sem varnaraðili útvegaði í stað þeirrar sem bilaði. Varnaraðili sendi sóknaraðila tjónamat þann 3. júlí 2021 þar sem viðgerðarkostnaður var sagður að fjárhæð 444.278 krónur. Varnaraðili gjaldfærði framangreinda fjárhæð á kreditkort sóknaraðila. Sóknaraðili hafði keypt tryggingu hjá fyrirtækinu Discover Car og kveður tryggingafélagið hafa greitt 3100 evrur vegna framangreindra krafna varnaraðila. Það dugi þó ekki fyrir þeirri heildarfjárhæð sem hann hafi greitt til varnaraðila.

Sóknaraðili telur sig ekki bera ábyrgð og að umkrafinn og metinn viðgerðarkostnaður vegna tjónsins hafi verið hærri en eðlilegt geti talist með hliðsjón af umfangi tjónsins. Þá telur sóknaraðili að honum hafi ekki verið skylt að greiða varnaraðila annan kostnað, m.a. við að draga bifreiðina. Þá telur sóknaraðili sig eiga rétt á bótum vegna háttsemi varnaraðila. Varnaraðili krefst þess að kröfum 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 bréfi varnaraðila, dags. 5. júlí 2021 er vísað til þess að þann 18. júní 2021 hafi sóknaraðili skilað bílnum með skemmdum sem sóknaraðili hafi valdið á leigutíma. Þá er vísað til þess að sjálfstætt verkstæði, [...], hafi framkvæmt CABAS tjónamat sem væri meðfylgjandi. Viðgerðarkostnaðurinn var metinn að fjárhæð 444.278 krónur og segir að fjárhæðin hafi verið skuldfærð af kreditkorti sóknaraðila.

Kostnaður vegna viðgerðarinnar áætlaður með eftirfarandi hætti án virðisaukaskatts í tjónamatinu:

„Body repair work, R/I“	72.282 krónur
„Body - Sheet metal repair“	36.227 krónur
„Parts“	61.661 krónur
„Other Material“	17.500 krónur
„Incidental Material“	13.021 krónur
„Paint work“	97.991 krónur
„Paint Material“	49.784 krónur
„Rust protection (material incl.)“	1.373 krónur
„Administrative cost“	8.450 krónur

Í athugasemdum vegna CABAS kostnaðarmatsins sagði að matið byggði á myndum og upplýsingum frá eiganda bifreiðarinnar. Viðgerð hafi ekki verið lokið og enn væri óljóst hver muni gera við bifreiðina og hvort verði gert við hana.

Til þess að krefjast skaðabóta frá sóknaraðila vegna tjónsins ber varnaraðila samkvæmt almennum reglum skaðabótaréttarins að sýna fram á fjárhagslegt tjón sitt, umfang tjónsins og að sóknaraðili beri ábyrgð á tjóninu, vegna þeirra skemmda sem urðu á bifreiðinni. Af gögnum málsins verður ráðið að bifreiðin hafi orðið fyrir tjóni og að tjónið megi rekja til athafna sóknaraðila. Tjónið fólst í því að framhurð fauk upp. Stendur þá eftir hvort ráða megi með vissu af gögnum málsins hvert var raunverulegt fjárhagslegt tjón varnaraðila vegna skemmda á bifreiðinni. Framangreint CABAS tjónamat var aflað einhliða af hálfu varnaraðila og er sett fram með óljósum hætti svo erfitt er að átta sig á því hvernig raunverulegt tjón er fundið út með hlutlausum hætti. Ekki er sýnt fram á að nauðsynlegt sé að framkvæma alla þætti kostnaðarmatsins vegna tjóns sem beinlínis og einvörðungu megi rekja til óhapps sóknaraðila. Af fyrirliggjandi kostnaðarmati verður þar af leiðandi ekki að fullu ráðið hvernig raunverulegt tjón varnaraðila, sem rakið verður til sóknaraðila, er fundið út. Framlagning á slíku tjónamati dugar aukinheldur ekki ein og sér til þess að sýna fram á að hvaða marki sóknaraðili hafi valdið varnaraðila fjárhagslegu tjóni með skaðabótaskyldri háttsemi. Þrátt fyrir að óumdeilt sé milli málsaðila að sóknaraðili hafi valdið tjóni á bifreiðinni hefur varnaraðili ekki sýnt fram á raunverulegt fjárhagslegt tjón sitt vegna viðgerðar á bifreiðinni. Ekki liggur fyrir hvort varnaraðili hafi fengið tjón sitt bætt frá váttryggingarfélagi sínu í heild eða að hluta, en slíkar upplýsingar eru nauðsynlegar til að meta hvort skaðabótaréttur hafi stofnast samkvæmt 1. mgr. 19. gr. skaðabótalaga nr. 50/1993. Ekkert liggur fyrir sem staðreynir að viðgerð hafi í raun farið fram á bifreiðinni. Þá liggur ekkert fyrir sem sýnir fram á að varnaraðili hafi greitt þann viðgerðarkostnað sem tilgreindur er í kostnaðarmati fyrirtækisins [...] vegna viðgerðar á bifreiðinni eða hvaða fjárhæð, ef önnur en greint er frá í kostnaðarmatinu, hafi verið greidd af varnaraðila. Verður því ekki séð að tjón varnaraðila nemi þeirri fjárhæð sem hann krefur sóknaraðila um, þ.e. að fjárhæð 444.278 krónur. Varnaraðili lagði ekki fullnægjandi grunn að kröfu sinni og var því ekki heimilt að krefja sóknaraðila um framangreinda fjárhæð. Krafa sóknaraðili snýr að því að kærunefndin endurmeti fjárhæðina. Nefndin hefur ekki forsendur til að framkvæma slíkt mat og verður því ekki tekin afstaða til þeirrar fjárhæðar sem sóknaraðila ber að greiða varnaraðila vegna tjónsins enda hvílir sönnunarbyrði þess efnis á varnaraðila.

Hvað varðar greiðslu sóknaraðila að fjárhæð 215.095 krónur vegna dráttar á fyrri bifreiðinni sem hann fékk á leigu hjá varnaraðila og annarri þjónustu tengdri bilun á henni þá liggur ekkert fyrir um hver hafi verið orsök þeirrar bilunar eða hvernig sóknaraðili beri ábyrgð á henni. Þá hefur varnaraðili ekki lagt fram skilmála sem undirbyggja að sóknaraðila hafi borið að greiða ofangreindan kostnað sem féll til við að útvega honum aðra bifreið og draga þá eldri. Með vísan til þess sem að ofan er rakið hefur varnaraðili ekki lagt fullnægjandi grundvöll að þessari kröfu sinni og skyldu sóknaraðila til að greiða hana. Varnaraðila var því ekki heimilt að krefja sóknaraðila um framangreinda fjárhæð.

Þar sem fyrir liggur af hálfu sóknaraðila að hann hafi þegar fengið greiddar úr tryggingum 3100 evrur vegna skemmda á hurð bifreiðarinnar getur nefndin ekki kveðið á um að varnaraðila beri að endurgreiða sóknaraðila vegna þess þáttar málsins. Í ljósi framangreinds á sóknaraðili eingöngu rétt á endurgreiðslu úr hendi varnaraðila vegna þess kostnaðar sem sóknaraðili greiddi varnaraðila vegna bilunar á bifreið þeirri er hann fékk fyrst afhenta. Varnaraðila ber því að endurgreiða sóknaraðila 215.095 krónur.

## **V** **Úrskurðarorð**

Varnaraðila, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, alls 215.095 krónur.

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

Varnaraðila ber að greiða málskostnaðargjald að fjárhæð 35.000 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