

## **Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa**

Úrskurður uppkveðinn 18. október 2022 í máli nr. 24/2022

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

I

### **Aðild og kröfugerð**

Þann 7. mars 2022 barst kæruneftnd 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.

Sóknaraðili krefst þess að fá endurmat á kostnaði við viðgerð á bifreið sem hann tók á leigu hjá varnaraðila og krefst endurgreiðslu að hluta eða alls greidds viðgerðarkostnaðar. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

### **Málsmeðferð hjá kæruneftndinni**

Með bréfi, dags. 28. mars 2022, 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 5. apríl 2022. Engar athugasemdir bárust frá aðilum máls til kæruneftndar.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar og andsvara, samningur um leigu á bifreiðinni og staðfesting á greiðslu leigugjalds, bókunarstaðfesting vegna leigunnar, reikningur vegna tjóns dags. 8. ágúst 2021, staðfestingu á greiðslu sóknaraðila á framangreindum reikningi, kostnaðarmat eða svokallað CABAS mat frá fyrirtækinu [...] dags. 17. ágúst 2021, ljósmyndir af bifreiðinni, viðgerðarskýrsla og umboð.

Með bréfi, dags. 4. október 2020, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kæruneftndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

### **Málsatvik og ágreiningsefni**

Af gögnum máls má ráða að sóknaraðili leigði bifreið af gerðinni Suzuki Grand Vitara hjá varnaraðila frá 22. júlí 2021 til 8. ágúst 2021. Greiddi sóknaraðili 255.199 krónur fyrir leiguna. Við skil á bifreiðinni var sóknaraðila gert að greiða 250.000 krónur vegna tjóns sem varnaraðili taldi að hafi orðið á bifreiðinni á leigutímanum. Að sögn sóknaraðila hafi hann ekki verið valdur að því tjóni en kveðst hafa greitt umkrafinn viðgerðarkostnað. Eftir heimkomu kveðst sóknaraðila hafi óskað eftir því við varnaraðila að hann legði fram nákvæma greiningu á tjóninu og staðfestingu á raunverulegu fjártjóni hans vegna viðgerðarinnar. Að sögn sóknaraðila hafi varnaraðila ekki orðið við beiðni hans og því krefst sóknaraðili þess að varnaraðili endurgreiði honum greiddan viðgerðarkostnað að fjárhæð 250.000 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

#### **3.1. Sjónarmið sóknaraðila**

Sóknaraðili vísar til þess að við skil á bifreiðinni hafi varnaraðili krafist þess að hann myndi greiða 1.700 evrur í viðgerðarkostnað á bifreiðinni. Hafi varnaraðili talið að sóknaraðili hafi ekið bifreiðinni yfir stórgrýti sem hafi valdið skemmdum á undirvagni hennar. Varnaraðili hafi sent sóknaraðila ljósmyndir af skemmdunum en

sóknaraðili kveðst ekki geta staðfest að þær séu í raun af undirvagni þeirrar bifreiðar sem hann leigði þar sem hann hafi ekki verið viðstaddur skoðun hennar.

Eftir heimkomu sína hafi sóknaraðili óskað eftir sundurliðuðum reikningi vegna viðgerðarinnar frá varnaraðila. Hafi varnaraðili orðið við því en í þeim reikningi hafi hvorki verið að finna nákvæma greiningu á tjóninu né kostnaði við efni og vinnu vegna viðgerðarinnar. Sóknaraðili kveðst ítrekað hafa beðið varnaraðila um nánari skýringar á reikningnum en án árangurs.

Sóknaraðili kveðst vera heiðarlegur og reiðubúinn að greiða fyrir það tjón sem hann hafi sannarlega valdið. Hins vegar telji hann varnaraðila ekki hafa sýnt fram á raunverulegt fjártjón sitt þrátt fyrir ítrekaðar óskir sóknaraðila um það. Í ljósi þessa krefst sóknaraðili þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða honum að hluta eða öllu leyti greiddan viðgerðarkostnað.

### *3.2. Sjónarmið varnaraðila*

Varnaraðili vísar til þess að hafa lagt fram fyrir kærunefndina öll gögn sem varði umrætt tjón á bifreiðinni, þar á meðal skýrslu bifvélavirkja sem hafi tekið á móti og séð um viðgerð á bifreiðinni. Þar megi finna nánari lýsingu á því sem gert hafi verið við vegna tjónsins.

Varnaraðili kveðst fullviss um að umræddar skemmdir á undirvagni hafi ekki verið til staðar fyrir leigutíma sóknaraðila. Varnaraðili fylgi ströngum verklagsreglum um yfirferð bifreiða fyrir hverja leigu. Það tjón sem hafi verið á undirvagni bifreiðarinnar hefði því uppgötvast fyrir leigutíma sóknaraðila, hefði það verið til staðar.

## **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 Suzuki Grand Vitara, á leigu frá 22. júlí 2021 til 8. ágúst 2021 og greiddi 255.199 krónur fyrir leiguna. Við skil á bifreiðinni var sóknaraðila gert að greiða 250.000 krónur vegna tjóns sem varnaraðili taldi að hafi orðið á undirvagni bifreiðarinnar á leigutímanum. Að sögn sóknaraðila hafi hann ekki verið valdur að því tjóni en kveðst hafa greitt umkrafinn viðgerðarkostnað. Telur sóknaraðili að varnaraðili hafi ekki sýnt fram á raunverulegt fjártjón sitt vegna viðgerðarinnar. Krefst sóknaraðili því þess að varnaraðili endurgreiði honum greiddan viðgerðarkostnað að hluta til eða 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 ólögmatir, 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 ólögmatir, ósanngjarnir eða óeðlilegir skilmálar í samningum.

Í gögnum málsins er að finna afrit af samningi aðila vegna leigu á bifreiðinni. 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 hann beðinn að rita undir eyðublað vegna tjóns á bifreiðinni sem hann og gerði. Eyðublaðið nefnist „Acknowledge if responsibility for damages“, dags. 8. ágúst 2021. Þar kemur fram eftirfarandi lýsing á tjóninu: „Broken back diff, scratch front diff“. Því næst segir að áætlaður kostnaður við viðgerð sé að fjárhæð 250.000 krónur.

Í reikningi varnaraðila, dags. 8. ágúst 2021, var viðgerðarkostnaður á bifreiðinni Suzuki Grand Vitara metinn að fjárhæð 250.000 krónur.

Í framlögðu CABAS mati [...] vegna tjónsins, dags. 17. ágúst 2021 að áætlaður kostnaður við viðgerð er að fjárhæð 218.500 krónur án virðisaukaskatts. Engar athugasemdir er að finna í matinu og er það sundurliðað með eftirfarandi hætti án virðisaukaskatts:

„Annað efni 200.000“  
„Aðkeypt vinna 18.500“

Samkvæmt framangreindum reikningi varnaraðila vegna tjónsins dags. 8. ágúst 2021, hafði varnaraðili þegar metið fyrirhugaðan viðgerðarkostnað vegna tjónsins eða sama dag sóknaraðili skilaði bifreiðinni. Ekki liggur fyrir hver stóð að baki mati á viðgerðarkostnaðnum þann dag eða hvaða forsendur lágu þar að baki. Samkvæmt CABAS tjónamatinu var bifreiðin afhent til skoðunar hjá fyrirtækinu [...] þann 17. ágúst 2021 eða 9 dögum eftir að framangreindur reikningur varnaraðila var lagður fram vegna áætlaðs viðgerðarkostnaðar.

Til þess að krefjast skaðabóta frá sóknaraðila vegna tjónsins ber varnaraðila að sýna fram á fjárhagslegt tjón sem rekja má til athafna sóknaraðila.

Í málinu hefur varnaraðili lagt fram svonefnda viðgerðarskýrslu, ódagsetta og óundirritaða, sem að sögn varnaraðila var unnin af bifvélavirkja. Í henni segir að: „Bíll skoðaður þegar hann kom inn til að sjá hvað tjónið var mikið. Dempari v/framan boginn, skipt var um hann. ballansstangarendi v/framan.tókst ekki að ná honum af heilum við dempara skiptinn svo þyrfti að setja nýjann. ytri + innri stýrisendi vinstra megin framan.smá hnikkur kom á innri stýrisendann eftir svona hökk er skipt um bæði ytri og innri enda. Hjólstilling. felga skökk, fengin önnur. Undirvagnsriðvörn,undir vinstra horn..Vinna 9 tímar. [...]“ Kærunefndin óskaði eftir frekari upplýsingum og gögnum við meðferð málsins vegna framangreindrar viðgerðar á bifreiðinni. Varnaraðili brást við beiðni kærunefndar með því að senda áður framlagðan reikning frá 8. ágúst 2021 að fjárhæð 250.000 krónur sem gefinn var út sama dag og sóknaraðili skilaði bifreiðinni til varnaraðila. Af fyrrnefndri

skýrslu verður ekki ráðið með vissu hvenær og hvort viðgerð á bifreiðinni átti sér stað og ef svo var, hver var raunverulegur kostnaður varnaraðila af viðgerðinni.

Kostnaðarmat vegna tjónsins er svokallað CABAS tjónamat fyrirtækisins [...] og var því aflað einhliða af hálfu varnaraðila. Tjónamatið 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. Þá liggur ekkert fyrir sem sýnir fram á að varnaraðili hafi greitt þann viðgerðarkostnað sem tilgreindur er í kostnaðarmatinu, eða hvaða fjárhæð, ef önnur en greint er frá í fyrirnefndu mati, hafi verið greidd af varnaraðila. Ekki liggur fyrir hvort varnaraðili hafi fengið tjón sitt bætt frá vátryggingarfélagi 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. Þá geta framlagðar ljósmyndir varnaraðila af undirvagni bifreiðar ekki fært sönnur á tjóni hans enda er óljóst hvort umræddar ljósmyndir séu í raun af undirvagni þeirrar bifreiðar sem sóknaraðili leigði af varnaraðila. Með hliðsjón af öllu framangreindu verður ekki séð á hvaða grundvelli varnaraðili krafðist greiðslu að fjárhæð 250.000 krónur frá sóknaraðila. Sú ábyrgðaryfirlýsing á tjóni sem sóknaraðili undirritaði þann 8. ágúst 2021, hefur ekki áhrif á þá grundvallarskyldu varnaraðila að sýna fram á umfang þess fjárhagslega tjóns sem hann varð fyrir til þess að krefjast skaðabóta af þeim sökum. Þar sem varnaraðili hefur ekki sýnt fram á tjón sitt með fullnægjandi hætti verður að fallast á kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu að fjárhæð 250.000 krónur.

Krafa sóknaraðili snýr einnig að því að kærunefndin endurmeti þá fjárhæð sem varnaraðili krafðist greiðslu á. 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.

## V

### Úrskurðarorð

Varnaraðila, [...], ber að endurgreiða sóknaraðila, [...], 250.000 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 gjald vegna kostnaðar nefndarinnar af meðferð málsins að fjárhæð 35.000 krónur, sbr. 3. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

---

Hildur Ýr Viðarsdóttir  
formaður

---

Jón Rúnar Pálsson

---

Ívar Halldórsson