

Ár 2025, mánudaginn 10. mars, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Íris Björk Hreinsdóttir, formaður, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Jóhann Tómas Sigurðsson, Hrannar Jónsson og Ágúst Bragi Björnsson.

Fyrir er tekið **mál nr. 38/2023**:

Málskotsaðili M
gegn
Fjármálafyrirtækinu F

og kveðinn upp svohljóðandi

ú r s k u r ð u r :

I.

Málsmeðferð.

Málsaðilar eru M, hér eftir nefndur sóknaraðili, annars vegar og F, hér eftir nefndur varnaraðili, hins vegar.

Málið barst úrskurðarnefndinni 18. september 2023, með kvörtun sóknaraðila, dags. sama dag. Með tölvupósti nefndarinnar 22. september 2023 var kvörtunin send varnaraðila og varnaraðila gefinn kostur á að tjá sig um kvörtunina og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi dags. 12. október 2023. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar 19. október 2023, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir bárust frá sóknaraðila með tölvupósti dags. 27. október 2023. Með tölvupósti nefndarinnar 31. október 2023 var varnaraðila veittur kostur á að gera athugasemdir við bréf sóknaraðila og bárust athugasemdir varnaraðila með bréfi dags. 7. nóvember 2023.

Málið var tekið fyrir á fundum 5. desember 2024 og 10. mars 2025.

II.

Málsatvik.

Að sögn sóknaraðila bókaði hún bílaleigubíl fyrir ferð sína til Bandaríkjanna í gegnum bókunarsíðuna Booking.com þann 16. janúar 2023. Sóknaraðili hafi lent í Bandaríkjunum að kvöldi 2. mars 2023 og þá farið í afgreiðslu tiltekinnar bílaleigu (hér eftir nefndur „söluaðili“) til að sækja bílinn og undirrita leigusamning. Sóknaraðili hafi afhent starfsmanni söluaðila kreditkort sitt sem tryggingu fyrir bílnum. Sóknaraðila hafi verið boðið að kaupa tollpassa og að skila bílnum með tómun bensíntanki gegn viðbótargjaldi sem sóknaraðili hafi afþakkað. Að því loknu hafi sóknaraðili annars vegar undirritað leigusamning og hins vegar viðbótarskjal um heimild fyrir aukabílstjóra sem sóknaraðila hafi verið afhent afrit af í umslagi.

Sóknaraðili kveðst hafa skilað bílnum á flugvöllinn að loknum leigutíma 14. mars 2023, án vandræða. Eftir að heim hafi verið komið hafi sóknaraðili orðið vör við færslu frá söluaðila, að fjárhæð 32.579 krónur (226,1 USD), sem skuldfærð hafði verið af korti hennar. Skömmu síðar hafi sóknaraðila borist sú skýring frá Booking.com að um væri að ræða kostnað vegna aukatryggingar við vegaaðstoð. Sóknaraðili kveðst ekki hafa keypt umrædda tryggingu og því lagt fram endurkröfu hjá varnaraðila 17. mars

2023. Endurkröfu sóknaraðila hafi verið hafnað af varnaraðila 4. ágúst 2023 á grundvelli PDF-skjals frá söluaðila sem bent hafi til þess að sóknaraðili hafi undirritað viðbótarskjal um kaup á aukatryggingu við vegaaðstoð.

III.

Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði sér 32.579 krónur ásamt dráttarvöxtum vegna heimildarlausrar úttektar tiltekinnar bílaleigu þann 14. mars 2023.

Sóknaraðili fullyrðir að hafa aldrei undirritað viðbótarskjal um aukatryggingu við vegaaðstoð. Sóknaraðili hafi ekki þurft á slíkri tryggingu að halda, enda hafi trygging verið innifalin hjá Booking.com. Þá hafi sóknaraðili einnig verið með tryggingar í gegnum kreditkort sitt hjá varnaraðila og fjölskyldutryggingu. Sóknaraðili kveðst hafa fengið afhent umslag með útprentuðu afriti af undirrituðum leigusamningi og heimild vegna aukabílstjóra. Starfsmaður söluaðila hafi komið fyrir óundirrituðu skjali vegna aukatryggingar við vegaaðstoð í sama umslagi, án vitneskju sóknaraðila.

Sóknaraðili telur varnaraðila hafa hafnað endurkröfu sóknaraðila á grundvelli PDF-skjals sem hafi verið endurraðað af söluaðila í því skyni að láta líta út fyrir að sóknaraðili hafi undirritað og samþykkt umrædda viðbótartryggingu. Sóknaraðili telur að um sé að ræða fjársvik af hálfu söluaðila enda sé mjög auðvelt að endurraða slíkum PDF-skjölum. Sóknaraðili hafi sýnt varnaraðila nægilega fram á að söluaðili hafi svikið út fé af sóknaraðila en varnaraðili láti svikin viðgangast þrátt fyrir að tryggingin sé bersýnilega tilbúningur bílaleigunnar.

Í viðbótarathugasemdum sínum hafnar sóknaraðili því að hafa sýnt af sér gáleysi í umræddum viðskiptum. Í málsgögnum megi finna afrit af frumriti leigusamningsins sem skannað hafi verið af varnaraðila í tengslum við endurkröfubeiðni sóknaraðila. Sóknaraðili hafi útskýrt blaðsíðuröð samningsins munnlega við starfsmann varnaraðila en í framlögðu eintaki hafi samningnum verið endurraðað á þann hátt að sóknaraðili virðist hafa undirritað umrædda aukatryggingu. Þegar sóknaraðili hafi leitast eftir að fá frumrit samningsins til baka hafi komið í ljós að frumritunum hafi verið fargað af varnaraðila. Þannig hafi varnaraðili komið í veg fyrir að sóknaraðili gæti sannað mál sitt fyrir nefndinni og af því hljóti varnaraðili að bera sönnunarhalla.

IV.

Athugasemdir varnaraðila.

Varnaraðili krefst þess að öllum kröfum sóknaraðila í máli þessu verði hafnað.

Varnaraðili telur sig ekki geta borið ábyrgð á því að sóknaraðili hafi ekki kynnt sér skilmála söluaðila eða þau gögn sem sóknaraðili hafi undirritað við afhendingu bílaleigubílsins. Varnaraðili vísar til þess að af málsgögnum megi sjá að umrædd gjöld vegna aukatryggingar við vegaaðstoð séu merkt samþykkt. Sú viðbótarþjónusta sem sóknaraðili mótmæli að hafa samþykkt sé tilgreind á fyrstu blaðsíðu leigusamningsins þar sem komi fram að um sé að ræða fyrstu blaðsíðu af átta síðna samningi. Sóknaraðili hafi þannig athugasemdalaust samþykkt greiðslu fyrir þjónustu samkvæmt ákvæðum leigusamningsins og þar með umrædda viðbótartryggingu sem skuldfærð var af korti sóknaraðila eftir að bílnum var skilað.

Varnaraðili bendir á að við undirritunarlínu leigutaka í leigusamningnum, sem sóknaraðili hafi undirritað, sé tilgreint að með undirskrift sinni staðfesti leigutaki að hafa kynnt sér og samþykkt ákvæði samningsins, skilmála söluaðila og staðfesta að hafa samþykkt eða synjað kaupum á viðbótarþjónustu, þar á meðal umrædda viðbótartryggingu sem deilt sé um í málinu. Varnaraðili beri ekki ábyrgð á meintu tjóni

sóknaraðila sem rekja megi til þess gáleysis sóknaraðila að kynna sér ekki efni þeirra samninga og skilmála. Telji sóknaraðili söluaðila hafa bætt við aukþjónustu án vitneskju og samþykkis sóknaraðila beri sóknaraðila að beina endurgreiðslukröfu sinni að söluaðila.

Í viðbótarathugasemdum sínum ítrekar varnaraðili afstöðu bankans um að kröfu sóknaraðila sé ranglega beint að varnaraðila, enda hafi ekki verið sýnt fram á sviksamlegt athæfi varnaraðila eða að tæknileg mistök hafi átt sér stað. Þá beri varnaraðili ekki ábyrgð á því hvernig samningi söluaðila hafi verið stillt upp eða í hvaða röð samningsskilmálum hafi verið raðað. Sem kaupanda þjónustunnar hafi sóknaraðila borið að kynna sér skilmálana í heild sinni.

V.

Niðurstaða.

Ágreiningur málsaðila lýtur að því hvort varnaraðila beri að endurgreiða sóknaraðila 32.549 krónur ásamt dráttarvöxtum vegna úttektar bíllaleigu af reikningi sóknaraðila 14. mars 2023.

Að sögn sóknaraðila er um að ræða gjöld vegna viðbótartryggingar við vegaaðstoð sem sóknaraðili telur sig hvorki hafa samþykkt né undirritað. Varnaraðili hafi hafnað endurkröfubeiðni sóknaraðila á grundvelli PDF-skjals sem hafi verið endurraðað til að gefa til kynna að sóknaraðili hafi samþykkt umrædda viðbótartryggingu. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

Sóknaraðili hefur lagt fram PDF-skjal sem hefur að geyma afrit af undirrituðum leigusamningi sóknaraðila við bíllaleiguna. Líkt og varnaraðili bendir á er sú viðbótarþjónusta sem sóknaraðili neitar að hafa samþykkt tilgreind á fyrstu blaðsíðu leigusamningsins og kemur fram að um sé að ræða fyrstu blaðsíðu af átta síðna samningi. Á sömu síðu kemur fram að gjöld vegna viðbótartryggingar við vegaaðstoð séu 226,1 USD að teknu tilliti til skatta og annarra gjalda og eru umrædd gjöld skýrlega merkt samþykkt. Á sjöundu blaðsíðu samningsins má finna undirritun sóknaraðila þar sem jafnframt kemur fram að með undirritun sinni viðurkenni sóknaraðili að hafa lesið, skilið og samþykkt skilmálana og samþykkt eða hafnað þeirri viðbótarþjónustu sem tilgreind er í samningnum.

Að framangreindu virtu telur nefndin ljóst að með undirritun sinni hafi sóknaraðili samþykkt skilmála leigusamningsins og þar með það viðbótargjald sem deilt er um í málinu. Óháð uppröðun samningsins hafi sóknaraðili með yfirferð yfir gögnin mátt gera sér grein fyrir þeim skilmálum sem hún gekkst undir. Af málalíbúnaði sóknaraðila má hins vegar ráða að sóknaraðili hafi eftir atvikum ekki gert sér fyllilega grein fyrir efni samningsins eða látið hjá líða að kynna sér hann með fullnægjandi hætti. Engu að síður er sóknaraðili bundin af þeim skilmálum sem hún undirritaði og verður varnaraðili ekki látinn sæta ábyrgð þar á. Með vísan til framangreinds telur nefndin engar forsendur til að fallast á kröfu sóknaraðila og er kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu 32.579 króna ásamt dráttarvöxtum úr hendi varnaraðila hafnað.

Ú r s k u r ð a r o r ð:

Kröfum sóknaraðila M á hendur varnaraðila F er hafnað.

Reykjavík, 10. mars 2025
rafræn undirritun

Íris Björk Hreinsdóttir

Jóhann Tómas Sigurðsson

Hrannar Jónsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Ágúst Bragi Björnsson