

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkvæðinn 28. október 2021 í máli nr. 33/2021

Kærunefndina skipa í þessu máli Ívar Halldórsson lögfræðingur, Jón Rúnar Pálsson lögmaður og Víðir Smári Petersen lögmaður.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 16. 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 Y, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili telur að varnaraðila beri að endurgreiða sér alls 60.000 krónur þar sem varnaraðili hafi ekki afhent þá þjónustu sem samið var um.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með ábyrgðarbréfi, dags. 29. maí 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. Ábyrgðarbréfið var endursent án árangurs. Kvörtun sóknaraðila var birt fyrir varnaraðila með stefnuvotti þann 31. maí árið 2021. Í birtingunni fólst boð til varnaraðila um að senda andsvör til nefndarinnar í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Nefndinni bárust ekki andsvör frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, staðfesting á greiðslu fyrir þjónustuna og afrit af skriflegum samskiptum milli sóknaraðila og varnaraðila.

Með bréfi, dags. 1. júlí 2021, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili óskaði eftir þjónustu varnaraðila sem fólst í einkaþjálfun í tvo mánuði. Greiddi sóknaraðili 60.000 krónur fyrir þjónustuna þann 25. september árið 2020. Að sögn sóknaraðila mætti hún í einn tíma til varnaraðila þann 2. október árið 2020 og í kjölfarið í viðtal þar sem farið var yfir helstu markmið sóknaraðila með þjálfuninni. Líkamsræktarstöðvun var lokað þann 4. október árið 2020 vegna útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins. Gat sóknaraðili ekki mætt í þjálfun þar til þann 19. október 2020 þegar aðeins var rýmkað á sóttvarnareglum. Hins vegar komst sóknaraðili ekki á æfingu þá þar sem sóknaraðili og dóttir sóknaraðila voru í sóttkví. Þann 22. október 2020 ákvað varnaraðili að setja þjálfunina í pásu vegna aðstæðna. Kveðst sóknaraðili ekkert hafa heyrt frá varnaraðila fyrr en sóknaraðili hafði samband 9. desember 2020 og spurði hvort sóknaraðili gæti haldið áfram þjálfuninni á næsta ári. Varnaraðili hafi svarað því til að „þetta sé allt í skoðun og flest allir sem vinna við líkamsrækt séu á hausnum“. Sóknaraðili hafði aftur samband við varnaraðila 13. janúar árið 2021 þegar stóð til að opna líkamsræktarstöðvar að nýju og spurði hvort hún gæti byrjað í þjálfuninni 13. janúar. Varnaraðili svaraði og sagði erfitt að byrja aftur að vinna eftir þrjá mánuði launalaust, að um náttúruhamfarir sé að ræða í skilningi laga og fyrirframgreidd vinna sé glötuð. Kom varnaraðili með þá hugmynd að sóknaraðili greiddi 30.000 krónur og fengi svo einn

mánuð fríann sem sóknaraðili hafnaði. Varnaraðili kvaðst ekki vera í stöðu til að geta endurgreitt sóknaraðila að fullu á þessum tíma. Síðar spurði varnaraðili hvort sóknaraðili sæi sér fært að nýta sér þjónustuna á einhvern hátt og sóknaraðili kvaðst vilja nýta sér alla þjónustuna sem greitt var fyrir eða fá endurgreitt. Sóknaraðila barst ekki svar og krafðist sóknaraðili endurgreiðslu að fullu 24. febrúar 2021. Kvaðst sóknaraðili búin að leita annað í þjálfun. Engin endurgreiðsla hefur borist frá varnaraðila.

Sóknaraðili krefst endurgreiðslu að fullu þar sem sóknaraðili hafi ekki fengið þjónustuna sem greitt var fyrir. Krefst sóknaraðili þess að varnaraðili standi við loford sitt um að endurgreiða sér að fullu.

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. Varnaraðili hefur ekki látið málið til sín taka hjá nefndinni og hefur hvorki skilað inn andsvörum eða gögnum. Byggir niðurstaða málsins því á þeim upplýsingum og gögnum sem sóknaraðili hefur lagt fram í málinu.

Sóknaraðili og varnaraðili eru einstaklingar. Samkvæmt 1. gr. laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála er markmið þeirra að tryggja neytendum aðgang að skilvirkri og faglegri málsmeðferð við lausn deilumála utan dómstóla. Lögin taka til ágreinings um samninga sem neytendur gera við seljendur um kaup á vöru eða þjónustu, sbr. 3. gr. Með neytanda er í lögum nr. 81/2019 átt við einstaking sem kaupir vöru eða þjónustu gegn endurgjaldi, enda séu kaupin ekki gerð í atvinnuskyni, sbr. 1. tl. 1. mgr. 4. gr. laganna. Með seljanda er átt við einstakling, félag, opinberan aðila og aðra sem koma fram í atvinnuskyni og gera samninga við neytendur, svo og hvern þann sem í atvinnuskyni kemur fram í umboði eða fyrir hönd seljanda, sbr. 2. tl. 1. mgr. 4. gr. laganna. Af gögnum málsins verður ráðið að varnaraðili hafi selt sóknaraðila, sem neytanda, þjónustu við einkaþjálfun sem varnaraðili selur í atvinnuskyni í skilningi laga nr. 81/2019. Heyrir úrlausn málsins því undir kærunefnd vöru- og þjónustukaupa, sbr. 1. mgr. 16. gr. laganna.

Sóknaraðili og varnaraðili sömdu þann 25. september árið 2020 um að varnaraðili tæki að sér að veita sóknaraðila þjónustu í formi einkaþjálfunar. Greiddi sóknaraðili fyrirfram 60.000 krónur fyrir þjálfun í tvo mánuði. Sóknaraðili mætti í þjálfun til varnaraðila í eitt skipti ásamt því að mæta á fund þar sem markmið með þjálfuninni voru rædd. Eftir það tóku við lokanir og takmarkanir vegna útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins, sem tóku meðal annars til líkamsræktarstöðva. Sóknaraðili gat þar af leiðandi ekki nýtt sér þjónustuna á þeim tíma og varnaraðila var að sama skapi ókleift að veita umsamda þjónustu á meðan lokuninni stóð.

Af gögnum málsins verður ráðið að sóknaraðili hafi ítrekað óskað eftir svörum frá varnaraðila um framhald þjónustunnar án þess að varnaraðili gæfi sóknaraðila fullnægjandi upplýsingar. Þannig hafði sóknaraðili samband við varnaraðila þann 9. desember árið 2020 og spurði hvort þjálfunin gæti haldið áfram á nýju ári. Varnaraðili veitti þau svör að málið sé í skoðun og að flestir þjálfarar í hans sporum séu „á hausnum“. Sóknaraðili óskaði aftur eftir upplýsingum um framhald þjónustunnar þann 8. janúar árið 2021. Svar barst frá varnaraðila fjórum dögum síðar þar sem sagði að erfitt sé að byrja aftur að vinna eftir þrjá launalausna mánuði og að fyrirfram greidd vinna sé glötuð í skilningi laganna vegna ástandsins, sem túlkað sé með sama hætti og þegar náttúruhamfarir eigi sér stað. Þá stakk varnaraðili upp á því að sóknaraðili greiddi 30.000 krónur fyrir tveggja mánaða þjálfun og fengi þá einn mánuð fríann. Sóknaraðili hafnaði

Því boði varnaraðila með vísan til þess að hún hafi þegar greitt fyrir þjálfun í tvo mánuði. Varnaraðili tilkynnti sóknaraðila þá að hann geti endurgreitt sóknaraðila en sé ekki í stöðu til þess á þeim tíma. Sóknaraðili krafðist endurgreiðslu eða að umsamin þjónusta yrði veitt. Svar barst ekki frá varnaraðila. Þann 1. febrúar 2021 óskaði sóknaraðili eftir upplýsingum frá varnaraðila um það hvenær endurgreiðslan myndi berast. Svar barst frá varnaraðila tveimur dögum síðar þess efnis að varnaraðili hefði ekki getað unnið nema í tvær vikur og geti þar af leiðandi ekki endurgreitt sóknaraðila. Spurði varnaraðili hvort sóknaraðili væri til í að nýta sér þjálfunina á einhvern hátt. Sóknaraðili ítrekaði kröfu sína um að umsamin þjónusta yrði veitt eða hún fengi endurgreitt að fullu. Ekkert svar barst frá varnaraðila og krafðist sóknaraðili endurgreiðslu þann 24. febrúar 2021.

Meginregla samningaréttar er sú að gerða samninga beri að halda. Aðilar kröfuréttarsambands geta í samræmi við þá meginreglu krafist þess að samningur verði efndur í samræmi við efni hans. Finna má undantekningu frá þeim rétti innan kröfuréttarins sem felst í því að seljandi getur losnað undan efndaskyldu sinni ef efndahindrun er til staðar sem seljandi ræður ekki við, sbr. til hliðsjónar ákvæði 21. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup og ákvæði 20. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup (þkpl.), sem beita má með lögjöfnun í þessu máli. Áhrif slíkrar efndahindrunar er sú að seljanda verður ekki skylt að efna samninginn samkvæmt efni sínu.

Að mati kærunefndarinnar getur útbreiðsla COVID-19 sjúkdómsins og áhrif hennar, að ákveðnum skilyrðum uppfylltum, talist efndahindrun í skilningi almennra reglna kröfuréttar. Þrátt fyrir að við ákveðnar aðstæður geti verið unnt að losna undan skyldu sinni til að efna samning vegna efndahindrunar getur efndaskyldan orðið virk að nýju þegar hindranir eru ekki lengur til staðar. Ekki verður framhjá því litið að þær hindranir, sem gætu hafa komið í veg fyrir möguleika varnaraðila á að efna samninginn samkvæmt efni sínu, voru tímabundnar vegna ráðstafana yfirvalda í kjölfar útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins, þar sem líkamsræktarstöðvum var ýmist lokað eða aðgangur að þeim takmarkaður.

Af gögnum málsins og samskiptum málsaðila verður ráðið að sóknaraðili hafi óskað eftir og fallist á að nýta sér umsamda þjónustu síðar en ákveðið var í upphafi. Þá bauð varnaraðili sóknaraðila að nýta sér þjónustuna með einhverjum öðrum hætti en samið var um í stað endurgreiðslu, sem sóknaraðili féllst á. Ekkert liggur fyrir í málinu sem sýnir fram á að varnaraðila hafi á þeim tíma verið ófært að veita þjónustuna vegna óviðráðanlegra atvika sem hindri efndir samningsins. Þrátt fyrir það hefur ekki enn orðið af efndum varnaraðila. Hefur því orðið afhendingardráttur á þeirri þjónustu sem samið var um. Fallist er á það með sóknaraðila að hún geti rift samningnum og krafist endurgreiðslu frá varnaraðila vegna vanefnda á samningnum í formi afhendingardráttar, sbr. til hliðsjónar 23. gr. nkpl. og 21. gr. þkpl.

Við mat á endurgreiðslukröfu sóknaraðila verður hins vegar einnig að líta til þess að varnaraðili hefur þegar efnt samninginn að hluta með einum tíma í þjálfun. Að mati kærunefndarinnar á varnaraðili rétt á greiðslu fyrir þann hluta þjónustunnar sem inntur var af hendi gallalaus, sbr. til hliðsjónar 2. mgr. 21. gr. þkpl. og 2. málslíður 1. mgr. 22. gr. laganna. Samkvæmt upplýsingum frá sóknaraðila var samið um þjálfun þrisvar í viku, á mánudögum, þriðjudögum og fimmtudögum, í tvo mánuði eða rúmlega átta vikur, fyrir 60.000 krónur. Er sanngjarnt að sóknaraðila verði gert að greiða hæfilegt endurgjald fyrir þann tíma sem hún mætti í, og er endurgjaldið metið 2.500 krónur. Varnaraðila ber því að endurgreiða sóknaraðila 57.500 krónur.

V

Úrskurðarorð

Varnaraðili, Y, greiði sóknaraðila, X, 57.500 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 15.000 krónur, sbr. 4. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Víðir Smári Petersen
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson