

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 23. maí 2024 í máli nr. 116/2023

Kæruneftndina skipa í þessu máli lögmennirnir Hildur Leifsdóttir, Hildur Ýr Viðarsdóttir og Jón Rúnar Pálsson.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 26. október 2023 barst kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings við Y, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði sér gjöld vegna tollskýrslugerðar og tollkrítar vegna innflutnings sóknaraðila á fatnaði í október 2023. Þá krefst sóknaraðili þess að aðrir tollmiðlarar en varnaraðili sjái um tollafgreiðslu fyrir hann í framtíðinni.

II

Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með bréfi kæruneftndarinnar, dags. 30. október 2023, var óskað eftir því að sóknaraðili myndi leggja fram staðfestingu fyrir greiðslu á þjónustunni sem og afrit af skriflegum samskiptum milli aðila. Lagði sóknaraðili fram umbeðin gögn þann sama dag. Með tölvubréfi, dags. 1. nóvember 2023, 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 kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa. Staðfesti varnaraðili móttöku boðs um aðild að málinu 3. nóvember 2023 en engin andsvör bárust nefndinni.

Framlögð gögn í málinu eru kvörtun, kvittun fyrir greiðslu aðflutningsgjalda, dags. 11. október 2023 og afrit af skriflegum samskiptum milli aðila.

Með bréfi, dags. 22. maí 2024, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kæruneftndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Af gögnum máls má ráða að sóknaraðili flutti til landsins fatnað að verðmæti 307 USD í október 2023. Var sendingin tollafgreidd af varnaraðila og krafði hann sóknaraðila um 16.090 krónur í aðflutningsgjöld. Greiddi sóknaraðila umkrafa fjárhæð þann 11. október 2023. Þann sama dag sendi sóknaraðili varnaraðila tölvupóst og óskaði eftir upplýsingum um umkrafin umsýslugjöld hans við tollafgreiðslu sem sóknaraðili taldi nema um 6.000 krónum. Í svari varnaraðila degi síðar kom m.a. fram að tollskýrslu (E-1) þyrfti ávallt að gera fyrir innflutning á sendingum fyrir einstaklinga þar sem verðmæti fara yfir 40.000 krónur. Þá upplýsti varnaraðili sóknaraðila jafnframt um þau gjöld sem fylgdu umsýslu af því tagi.

Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að rökstuðningur varnaraðila á gjaldtöku sinni sé óljós og slíkur að hinn almenni neytandi eigi engan möguleika á því að átta sig á hvað búi þar að baki. Af kvörtun sóknaraðila verður jafnframt ráðið að hann sé ósáttur við að hafa ekki val um hvaða tollmiðlari annist tollgreiðslu á sendingum hans. Þá vísar sóknaraðili til þess að honum hafi ekki verið gefinn kostur á að annast umsýslu og skýrslugerð vegna innflutningsins sjálfur. Þá telur sóknaraðili að krafa

varnaraðila um greiðslu umsýslugjald vegna tollkrítar að fjárhæð 935 krónur standist vart skoðun og ekki sé ljóst hvort um sé að ræða raunkostnað varnaraðila við staðgreiðslu tollskýrslu eða hvort varnaraðili sé með þessari kröfu að hirða af neytanda hagnað. Loks telur sóknaraðili það óboðlegt að fá ekki sundurliðaða kvittun fyrir greiðslu aðflutningsgjalda og vísar til framlagðrar kvittunar, dags. 11. október 2023. Hafi sóknaraðili því ekki haft tök á því að meta hvort varnaraðili hafi reiknað aðflutningsgjöldin rétt.

Sóknaraðili krefst þess að gjaldtaka varnaraðila vegna umsýslu sinnar verði felld niður en öðrum kosti að sóknaraðila verði gert að greiða umsýslu tollafgreiðslu sendingar sinnar samkvæmt gjaldskrá annars tollmiðlara. Nánar tiltekið krefst sóknaraðili þess að umsýslugjald vegna tollkrítar verði felld niður nema tollurinn geti sýnt fram á að það gjald sé aðeins fyrir kostnaði. Þá krefst sóknaraðili þess að gjald varnaraðila vegna tollskýrslugerðar verði felld niður enda hafi varnaraðili ekki veitt sóknaraðila tækifæri á að sinna gerð tollskýrslu sjálfur eða fá til þess annan tollmiðlara á hagstæðari kjörum. Loks krefst sóknaraðili þess að aðrir tollmiðlarar en varnaraðili sjái um tollafgreiðslu sendinga sóknaraðila í framtíðinni.

IV

Niðurstaða

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 átt við einstakling 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.

Undir meðferð málsins lagði sóknaraðili fram kvörtun sinni til stuðnings staðfestingu á greiðslu fyrir hina umþrættu þjónustu sem og afrit af skriflegum samskiptum aðila. Af framlögðum gögnum verður ráðið að sóknaraðili sendi varnaraðila bréf, dags. 11. október 2023, í kjölfar greiðslu hans á umkröfðum aðflutningsgjöldum. Í bréfi sóknaraðila segir eftirfarandi: „Hæ, [h]ér er kvittun upp á að ég hafi borgað ykkur 16.000 kr. fyrir innflutning á fötum fyrir 307 dollara. Miðað við reiknivél skattsins eru gjöld 10.152. Eru þið að rukka mig 6000 krónur fyrir umsýslu? Hvers konar svívirðilegt okur er þetta og haldið þið að svona viðskipti þoli skoðun kærunefndar um þjónustuviðskipti?“. Degi síðar svarar varnaraðili framangreindum tölvupósti sóknaraðila með upplýsingum um þau gjöld sem fylgja E-1 tollskýrslugerð. Ekki verður séð að aðilar hafi átt í frekari samskiptum vegna málsins.

Samkvæmt a. lið 2. mgr. 14. gr. laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála getur kærunefnd vöru- og þjónustukaupa vísað kvörtun frá þegar neytandi hefur ekki reynt að leysa málið beint með gagnaðila. Í athugasemdum með ákvæðinu í frumvarpi til laganna er tiltekið að: „Ein af forsendum frumvarpsins er að neytendur eigi að reyna leysa deilur við fyrirtæki án aðkomu stjórnvalda. Í a.lið er lagt til að lögfrest verði sú meginregla að mál verði ekki tekið til meðferðar nema neytandi hafi án árangurs reynt að leysa ágreininginn við seljanda. Ákvæðið felur í sér að neytandi verður að hafa samband við seljanda í þessu skyni og er

sönnunarbyrði um það á neytanda. Neytandi þarf því að geta sýnt fram á að hann hafi reynt að hafa samband við seljanda og að seljandi hafi ekki orðið við kröfum hans.“ Ákvæðið felur í sér lögfestingu á 1. lið 1. másl. 4. mgr. 5. gr. tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins nr. 2013/11/ESB en skilyrðið er þar orðað þannig um frávísun að neytandi „gerði ekki tilraun til að hafa samband fyrst við seljanda og greina honum frá kvörtun sinni og reyna leysa málið beint með honum“.

Af fyrrnefndu tölvubréfi sóknaraðila, dags. 11. október 2023, verður ekki séð að sóknaraðili hafi gert tiltekna kröfu á hendur varnaraðila. Af bréfinu verður ráðið að sóknaraðili spyr varnaraðila hvort umsýslugjald hans sé að fjárhæð 6.000 krónur sem sóknaraðili lýsir yfir óánægju sinni með. Í kjölfarið sendi varnaraðili sóknaraðila nánari upplýsingar um umsýslugjöld sín vegna tollskýrslugerðar vegna innflutnings sóknaraðila. Ekki liggur fyrir að frekari sáttaviðræður hafi farið fram á milli málsaðila í kjölfar bréfs varnaraðila 12. október 2023. Að mati kærunevndarinnar hefði sóknaraðili í framhaldinu verið rétt að gera tiltekna kröfu á hendur varnaraðila, setja fram tillögu að sátt í málinu eða óska eftir nánari skýringum varnaraðila á hinu umkrafða umsýslugjaldi, svo sáttatilaunir teldust fullreyndar án árangurs.

Kvörtun sóknaraðila er því vísað frá kærunevnd vöru- og þjónustukaupa samkvæmt a. lið 2. mgr. 14. gr. laganna.

Sóknaraðila er bent á að á grundvelli 3. mgr. 32. laga nr. 98/2019 um póstpjónustu er unnt að beina kvörtun til Byggðastofnunar telji neytandi póstpjónustu að póstrekandi brjóti gegn skyldum sínum samkvæmt lögunum eða gegn skilyrðum sem mælt er fyrir um í almennum heimildum, réttindum eða í rekstrarleyfi eða skilgreindum alþjónustukvöðum. Með heimild í 5. mgr. 32. gr. laganna hefur Byggðastofnun sett reglur um lausn ágreiningsmála, dags. 17. desember 2021.

V

Úrskurðarorð

Kvörtun sóknaraðila, X, er vísað frá kærunevnd vöru- og þjónustukaupa.

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

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson