

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 21. desember 2022 í máli nr. 55/2022

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 7. júlí 2022 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings í viðskiptum við fyrirtækið Y, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili telur að varnaraðili beri að endurgreiða sér alls 245.000 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

### II

#### Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 22. september 2022, 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. Andsvör varnaraðila bárust 5. október 2022. Nefndinni bárust ekki athugasemdir aðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara varnaraðila, afrit af samningi aðila, staðfesting á greiðslu vegna þjónustu varnaraðila og afrit af skriflegum samskiptum aðila.

Með bréfi, dags. 19. desember 2022, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili sótti um þátttöku á námskeiði um [...] á vegum varnaraðila með samningi dags. 7. október 2021. Greiddi sóknaraðili 480.000 krónur fyrir námskeiðið þann 11. október 2021 með millifærslu. Skyldi námskeiðið fara fram í svokölluðu vendinámi sem felur í sér að öll kennsla og námsefni var sóknaraðila aðgengilegt í gegnum vefkennslukerfi varnaraðila, [...]. Skylda varnaraðila samkvæmt samningi aðila var sú að veita sóknaraðila aðgang að framangreindu kennslukerfi, námsefni og prófsetri en bar sóknaraðili sjálfur ábyrgð á því að fylgja námsáætlun, sinna náminu og skrá sig í próf, eftir því sem við átti.

Þann 2. febrúar 2022 sagði sóknaraðili upp samningi aðila vegna breyttra aðstæðna og óskaði eftir endurgreiðslu greidds gjalds. Var því hafnað af hálfu varnaraðila

##### 3.1 Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili vísar til þess að aðstæður hefðu breyst hjá honum eftir að samningur aðila hafi verið gerður og greiðsla fyrir námskeiðið innt af hendi.

Sóknaraðili bendir á að varnaraðili hafi hafnað endurgreiðslu þrátt fyrir að engin þjónusta hafi verið veitt. Varnaraðili hafi aðeins stofnað aðgang fyrir sóknaraðila í [...] kennslukerfinu sem og að sóknaraðili hafi fengið aðgang að námskeiði [...]. Hins vegar hafi allt kennsluefni verið á rafrænu formi og því hafi sóknaraðila ekki fengið neinar námsbækur afhentar. Þá hafi sóknaraðili jafnframt greitt fyrir svokallað prófsetur sem sóknaraðili hafi ekki nýtt.

Sóknaraðili krefst þess að fá endurgreiðslu vegna þess hluta samnings aðila er varði [...] study books og Administration fee and final exams, alls að fjárhæð 245.000 krónur.

### 3.2 Sjónarmið varnaraðila

Varnaraðili vísar til þess að með undirritun samnings aðila hafi sóknaraðili skuldbundið sig til að greiða varnaraðila 480.000 krónur fyrir [...] sem byggist á nýjum námsmarkmiðum og kröfum til þekkingar, hæfni og viðmóts samkvæmt svokallaðri [...] námskrá sem innleidd hafi verið á Íslandi þann [...].

Varnaraðili bendir á að í samningi aðila sé meðal annars kveðið á um að ekki sé gert ráð fyrir viðveru nemanda í kennslustofu nema þegar þess sé krafist samkvæmt námsáætlun sem birt sé á heimasíðu varnaraðila. Sérstaklega sé áréttað í samningnum að það sé á ábyrgð nemanda að fylgjast með námsáætlun, rækja námið og skrá sig til þátttöku í prófum. Í framhaldi sé gerð grein fyrir heildarkostnaði nemanda vegna námsins, sundurliðað eftir þáttum þess.

Varnaraðili byggir á því að samningur hafi með ótvíræðum hætti komist á milli hans og sóknaraðila. Beri framlögð skrifleg samskipti milli aðila það einnig augljóslega með sér. Sé það meginregla samningaréttar að samninga skuli halda. Þá vísar varnaraðili til þeirrar meginreglu kröfuréttar að sá sem inni af hendi fyrirvaralaus greiðslu samkvæmt samningi eigi ekki rétt á endurgreiðslu hennar nema á annan hátt hafi verið um samið. Varnaraðili telji að hann hafi með engu móti fallist á rétt sóknaraðila til endurgreiðslu.

Þá sé það afstaða varnaraðila að meginreglur kröfuréttar um afpöntun geti ekki náð til endurkröfu sóknaraðila. Samkvæmt 1. mgr. 52. gr. laga nr. 50/2000 um lausafjárkaup geti seljandi haldið fast við kaup og krafið kaupanda um greiðslu kaupverðs. Undantekningar frá þessar meginreglu eigi að mati varnaraðila ekki við þar sem [...] sé ein afurð sem sóknaraðili hafi gengist undir kaup á en ekki nám sem sérútbúið sé fyrir sóknaraðila.

Varnaraðili vísar til þess að afpöntunarregla 1. másl. 1. mgr. 41. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup sé afmörkuð við afpöntun áður en söluhlutur sé afhentur. Aðeins í slíkum tilvikum sé afpöntun fær gegn greiðslu skaðabóta, hvort sem um þær sé samið eða ekki. Af þessari reglu telji varnaraðili ljóst að sóknaraðili eigi ekki rétt til afpöntunar námskeiðisins og endurgreiðslu gjalds.

Varnaraðili bendir á að efni samnings aðila nái til [...] og gjalds fyrir það. Standi heildarverð samningsins saman af námsþáttum. Þó námsþættir séu tilgreindir í samningnum tengist þeir órofa böndum og verði ekki hver skyldir frá öðrum. Eins og fram komi í skriflegum samskiptum aðila sé námið bæði ein skipulags- og kostnaðarleg heild. Varnaraðili hafi því engin tók á að draga úr þeim kostnaði sem hann hafi lagt úr fyrir vegna námsins. Sóknaraðili hafi hafið námið og nýtt sér þau samningsréttindi sem því hafi fylgt. Sé það afstaða varnaraðila að það sé á áhættu sóknaraðila hvort hann hafi haft tók á því að nýta sér námið eða ekki.

## 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 skráði sig á [...] námskeið á vegum varnaraðila þann 7. október 2021 og greiddi fyrir það 480.000 krónur með millifærslu þann 11. október 2021. Fór námskeiðið fram í fjarnámi eða svokölluðu vendinámi í gegnum vefkennslukerfi varnaraðila. Samkvæmt framlögðum gögnum gildi aðgangur sóknaraðila að kerfinu í 18 mánuði frá gerð samningsins. Þann 2. febrúar 2022 sagði sóknaraðili upp samningi aðila vegna breyttra aðstæðna hjá honum og óskaði eftir endurgreiðslu sem varnaraðili hafnaði. Sóknaraðili gerir í máli þessu kröfu um að varnaraðila verði gert að endurgreiða honum 245.000 krónur. Krefst varnaraðili þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

Með hliðsjón af samningi aðila um þátttöku sóknaraðila á námskeiði varnaraðila, greiðslu sóknaraðila til varnaraðila fjórum dögum síðar og því sem fyrir liggur um samskipti málsaðila, verður lagt til grundvallar að bindandi samningur hafi komist á milli málsaðila um þátttöku sóknaraðila á námskeiði í [...] á vegum varnaraðila. Var varnaraðili með samningnum skuldbundinn til að veita sóknaraðila aðgang að framangreindu vefkennslukerfi, námsefni og prófsetri gegn greiðslu sóknaraðila. Af samningi aðila má ráða að sóknaraðili bar sjálfur ábyrgð á því að fylgja námsáætlun, sinna náminu og skrá sig í próf, eftir því sem við ætti.

Undir rekstri málsins óskaði kærunefndin eftir upplýsingum frá sóknaraðila um hvernig samningur hefði komist á milli aðila. Að sögn sóknaraðila hafi varnaraðili sent sóknaraðila samninginn með tölvupósti sem sóknaraðili hafi síðan prentað út og undirritað. Hafi sóknaraðili síðan skannað inn samninginn og sent til varnaraðila með tölvupósti.

Um viðskipti sóknaraðila og varnaraðila gilda lög nr. 16/2016 um neytendasamninga (nsl.), svo og almennar reglur kröfu- og samningaréttar. Samningur aðila er fjarsölusamningur í skilningi 5. tölul. 2. gr. nsl.

Um rétt til að falla frá samningi er fjallað í VI. kafla laganna. Neytandi hefur fjórtán daga frest til að falla frá fjarsölusamningi samkvæmt 1. mgr. 16. gr. nsl. og þarf ekki að tilgreina ástæðu fyrir ákvörðun sinni um að falla frá samningi, sbr. 2. mgr. 16. gr. nsl. Samkvæmt 1. mgr. 17. gr. nsl. rennur frestur til að falla frá samningi út fjórtán dögum eftir að gengið var frá samningi um kaup á þjónustu. Ef seljandi hefur ekki veitt neytanda upplýsingar um rétt til að falla frá samningi, í samræmi við ákvæði g. liðar 1. mgr. 5. gr. laganna, rennur réttur neytanda til að falla frá samningi út 12 mánuðum eftir að upphaflega frestinum lýkur, sbr. 3. mgr. 17. gr. nsl. Ef seljandi veitir neytanda upplýsingarnar innan tólf mánaða frá kaupum fellur niður réttur til að falla frá samningi fjórtán dögum eftir þann dag þegar neytandi fær upplýsingarnar.

Í skilmálum varnaraðila segir um rétt neytanda til að falla frá samningi: „Skóla- og efnisgjöld eru óendurkræf“ og „Námshjöld skulu greidd fyrirfram og fást ekki endurgreidd.“ Samkvæmt framangreindu getur neytandi ekki fallið frá samningi við varnaraðila og krafist endurgreiðslu. Þær upplýsingar sem sóknaraðila voru veittar af hálfu varnaraðila, um rétt sóknaraðila til að afpanta þá þjónustu sem sóknaraðili festi kaup á, voru þar af leiðandi ekki í samræmi við g. lið 1. mgr. 5. gr. og 16. gr. nsl.

Sóknaraðili tilkynnti varnaraðila um vilja sinn til að falla frá samningi þann 2. febrúar 2022. Af málgögnum verður ráðið að sóknaraðili hafi ekki verið veittar réttar upplýsingar um rétt sinn til að falla frá kaupunum fyrir þann tíma. Verður því fallist á kröfu sóknaraðila um að honum hafi verið heimilt að falla frá kaupunum í

febrúar árið 2022, tæpum fjórum mánuðum eftir að greitt var fyrir námskeiðið þann 11. október 2021, samkvæmt 1. mgr. 16. gr. nsl., sbr. 3. mgr. 17. gr. laganna.

Ef neytandi nýtir rétt sinn til að falla frá samningi leiðir það til þess að skuldbindingar samningsaðila falla niður samkvæmt 1. mgr. 20. gr. nsl. Ber seljanda að endurgreiða neytanda allar greiðslur sem hann hefur innt af hendi innan fjórtán daga frá því að honum var tilkynnt um ákvörðun neytandans, sbr. 1. mgr. 21. gr. laganna. Ef hluti þjónustunnar hefur verið inntur af hendi ber neytanda hins vegar að greiða hlutfall af heildarverði samningsins í samræmi við þá þjónustu sem hefur verið innt af hendi samkvæmt 1. mgr. 23. gr. nsl. Samkvæmt 2. mgr. sama ákvæðis skal neytandi þó ekki bera neinn kostnað af veitingu þjónustu áður en frestur til að falla frá samningi rennur út ef:

- a. seljandi hefur ekki veitt upplýsingar í samræmi við h- eða i-lið 1. mgr. 5. gr.,
- b. neytandi hefur ekki óskað sérstaklega eftir að veiting þjónustu hefjist áður en frestur til að falla frá samningi rennur út,
- c. neytandi hefur ekki veitt ótvírætt fyrirframsamþykki sitt fyrir því að afhending á stafrænu efni, að öllu leyti eða hluta, fari fram áður en frestur til að falla frá samningi rennur út, neytandi hefur ekki viðurkennt að hann missi rétt sinn til að falla frá samningi með því að veita samþykki sitt eða seljandi hefur ekki gefið staðfestingu í samræmi við 8. og 14. gr.

Í málinu liggur fyrir að sóknaraðili krefst þess að fá endurgreidda þá liði námskeiðsins sem tilgreindir eru í samningi aðila sem „[...] study books“ að fjárhæð 110.000 krónur og „Administration fee and final exams“ að fjárhæð 135.000 krónur, sem samtals nemi 245.000 krónum

Að mati kærunefndar verður að leggja til grundvallar með vísan til alls framangreinds og eins atvikum er háttað að ákvæði 2. mgr. 23. gr. eigi við í málinu og með hliðsjón af því er fallist á kröfu sóknaraðila. Ber varnaraðila að endurgreiða sóknaraðila 245.000 krónur.

## V Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, 245.000 krónur.

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt sóknaraðila.

Varnaraðila ber að greiða málskostnaðargjald að fjárhæð 35.000 krónur með vísan til 3. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru og þjónustukaupa.

---

Hildur Ýr Viðarsdóttir  
formaður

---

Jón Rúnar Pálsson

---

Ívar Halldórsson