

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 28. júní 2024 í máli nr. 106/2023

Kærunefndina skipa í þessu máli lögmenirnir Hildur Leifsdóttir, Hildur Ýr Viðarsdóttir og Jón Rúnar Pálsson.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 27. september 2023 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“) frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings í viðskiptum við fyrirtækið Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða honum skólagjöld að fjárhæð 7.896.957 krónur. Varnaraðili krefst þess aðallega að kröfu sóknaraðila verði hafnað en til vara að verði fallist á kröfu sóknaraðila að hún verði lækkuð verulega.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 4. október 2023, 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 24. nóvember 2023. Athugasemdir sóknaraðila bárust þann 6. desember 2023. Ekki bárust athugasemdir frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, afrit af samningi aðila, kvittanir fyrir greiðslum vegna námsins, afrit af skriflegum samskiptum milli sóknaraðila og varnaraðila, útreikningur varnaraðila og staðfesting á skólavist.

Með bréfi, dags. 27. júní 2024, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Samkvæmt gögnum máls gerðu aðilar með sér samning um flugnám á vegum varnaraðila. Samkvæmt samningi aðila skyldi námið hefjast 26. ágúst 2016 og var tiltekið að gert væri ráð fyrir að flugþjálfun sóknaraðila myndi ljúka 26. febrúar 2018. Samkvæmt samningi aðila var gjald fyrir námið 62.990 evrur og greiddi sóknaraðili varnaraðila, alls 7.896.957 krónur, í fjórum greiðslum frá ágúst 2016 til júlí 2017. Framvinda sóknaraðila í námi var framan af með hefðbundnum hætti en haustið 2017 veiktist hann og uppfyllti því ekki skilyrði til próftöku vegna skertrar mætingar í kennslustundir. Af tölvupóstsamskiptum aðila verður ráðið að varnaraðila hafi ekki verið unnt að skrá sóknaraðila í viðeigandi fög í náminu aftur fyrr en haustið 2018. Stundaði sóknaraðili nám hjá varnaraðila á haustönn árið 2018 og vorönn árið 2019. Af gögnum máls verður ekki ráðið að sóknaraðili hafi stundað frekara nám í kjölfarið. Þann 15. apríl 2021 sendi varnaraðili sóknaraðila tölvupóst þar sem óskað var eftir upplýsingum frá sóknaraðila um framvindu náms hans fyrir bókhaldsdeild varnaraðila. Með tölvupósti 6. október 2021 upplýsti sóknaraðili varnaraðila að hann hygðist hætta námi og óskaði sóknaraðili eftir upplýsingum um hvernig hann skyldi bera sig að við það. Þá óskaði sóknaraðili eftir yfirliti yfir kostnað sinn af náminu.

Fékk sóknaraðili þær upplýsingar frá varnaraðila 13. október 2021 að nýttir flugtímar og bóklegt nám sóknaraðila yrði borið saman við greidd skólagjöld. Ef eftirstöðvar væru fyrir hendi eftir þann samanburð fengi sóknaraðili mismuninn endurgreiddan að frádregnu umsömdu riftunargjaldi. Þann 2. nóvember 2021 sendi varnaraðili yfirlit úr bókhaldi hans vegna sóknaraðila en samkvæmt því átti sóknaraðili rétt á endurgreiðslu að fjárhæð 3.231.896 krónur, að teknu tilliti til riftunargjaldsins. Með tölvupósti 1. mars 2022 gerði sóknaraðili nokkrar athugasemdir við framangreindan útreikning varnaraðila. Með tölvupósti 24. nóvember 2022 lýsti sóknaraðili á ný yfir vilja sínum til að rifta samningi aðila um námið og krafðist fullrar endurgreiðslu skólagjalda. Ítrekaði sóknaraðili riftun sína með tölvupóstum 18. janúar og 22. mars 2023. Var riftun sóknaraðila á samningnum móttækin hinn síðarnefnda dag og með tölvupósti, dags. 3. apríl 2023, upplýsti varnaraðili sóknaraðila að í ljósi þess að námsframvinda hans hafi ekki verið í samræmi við samning aðila myndi engin endurgreiðsla skólagjalda fara fram. Ágreiningur aðila í máli þessu varðar hvort sóknaraðili eigi rétt á endurgreiðslu skólagjalda eða ekki.

Sóknaraðili byggir á því í máli þessu að varnaraðili hafi vanefnt samning aðila um flugnám og vísar í því sambandi til greinar 2.4 í samningnum þar sem fram komi að: „[...] will provide training materials, practical training and instruction, ground and flight instructors, aircraft and equipment as relevant and appropriate to the nature of the course.“. Byggir sóknaraðili á því að varnaraðili hafi ekki veitt honum þá kennslu sem samningurinn hafi kveðið á um. Sökum veikinda sóknaraðila haustið 2017 hafi hann ekki getað tekið tilskilin próf þá önn. Þar sem varnaraðili hafi ekki skráð sóknaraðila í námið aftur fyrr en haustið 2018, þrátt fyrir áminningar sóknaraðila allt frá desember 2017, hafi þau réttindi sem hann hafði áunnið sér með prófum hjá Samgöngustofu runnið út. Hafi það haft í för með sér að bóklegur námsferill sóknaraðila hafi núllstillst sökum aðgerðarleysis varnaraðila og hefði sóknaraðili því þurft að sitja námið og taka umrædd próf aftur. Varnaraðili fari alfarið með stjórn á skráningu í námshópa og því hafi hann brotið gegn áðurnefndri 2.4 grein samnings aðila. Þá kveðst sóknaraðili hafna því alfarið að krafa hans á hendur varnaraðila sé fyrnd eða fallin niður sökum tómlætis. Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði honum að fullu greidd skólagjöld, alls að fjárhæð 7.896.957 krónur.

Varnaraðili byggir á því í fyrsta lagi að fjárkrafa sóknaraðila sé fyrnd. Aðilar hafi gert með sér samning um námið „*Integrated Professional Pilot Program*“ þann 10. ágúst 2016. Hafi greiðslur samkvæmt samningnum borist varnaraðila frá sóknaraðila á tímabilinu 17. ágúst 2016 til 13. júlí 2017. Telji varnaraðili að möguleg krafa sóknaraðila um endurgreiðslu hafi verið fyrnd með vísan til 3. gr. laga nr. 150/2007 þegar sóknaraðili hafi gefið til kynna þann 6. október 2021 að hann vildi láta af því námi sem hann hafi hafið hjá varnaraðila og það sama eigi við þann 24. nóvember 2022 þegar sóknaraðili hafi tilkynnt varnaraðila með tölvupósti að hann myndi vilja rifta samningnum.

Þá byggir varnaraðili á því að fjárkrafa sóknaraðila sé fallin úr gildi sökum tómlætis hans. Af framlögðum gögnum verði ráðið að sóknaraðili hafi framan af gefið til kynna að hann hygðist halda áfram námi hjá varnaraðila. Telur varnaraðili að hann hafi sýnt sóknaraðila mikla þolinmæði og veitt honum tækifæri á að hefja námið að nýju þrátt fyrir að í inngangshluta samnings aðila sé kveðið á um að gert væri ráð fyrir að sóknaraðili lyki náminu þann 26. febrúar 2018.

Í þriðja lagi kveðst varnaraðili byggja á því að sóknaraðili hafi skuldbundið sig til að stunda og ljúka námi í samræmi við ákvæði samnings aðila. Meginregla samningaréttar sé að samninga skuli halda. Telur varnaraðili að sóknaraðili hafi vanefnt skyldur sínar samkvæmt samningnum þrátt fyrir að varnaraðili hafi reynt að komast til móts við sóknaraðila eins og unnt hafi verið. Hafi sóknaraðili hafið námið á réttum tíma, skilað árangri í fyrstu en vegna aðstæðna sem varnaraðili hafði enga stjórn á hafi námsframvinda sóknaraðila stoppað.

Loks vísar varnaraðili til þess að hann hafi staðið við skuldbindingar sínar samkvæmt samningi aðila. Vísi varnaraðili í því samhengi til m.a. ákvæðis annarrar málsgreinar 2.4 samningsins þar sem kveðið sé á um að hann geti ekki borið ábyrgð á veðuraðstæðum, viðhaldi flugvéla, nemendaásókn eða framboði kennara vegna framgangs í námi.

Til vara krefst varnaraðili þess, fallist kærunefndin á kröfu sóknaraðila, að hún sæti verulegri lækkun. Byggir varnaraðili á því að sóknaraðili hafi sannanlega hafið og stundað nám hjá varnaraðila og þannig nýtt sér þá þjónustu sem samningur aðila kveði á um. Samkvæmt grein 1.2. samningsins skiptist námið í þrjá þætti. Með vísan til framlagðra gagna sé ljóst að sóknaraðili hafi þegar hafið nám í tveimur þeirra þegar vanefndir hafi orðið af hans hálfu. Vegna þessa hafi varnaraðili þurft að leggja út í kostnað við utanumhald, kennara o.fl. vegna sóknaraðila. Þá vísar varnaraðili til þess að sóknaraðili hafi með undirritun samnings aðila skuldbundið sig til að greiða varnaraðila 6.299 evru gjald kæmi til uppsagnar samningsins af sóknaraðila hálfu, sbr. grein 2.7, sem og að greiða varnaraðila auk þess allan þjálfunarkostnað. Loks vísar sóknaraðili til þess að samkvæmt samningnum sé staðfestingargreiðsla að fjárhæð 1.150 evrur ekki endurgreidd enda hafi sú greiðsla staðið undir kostnaði við skráningu sóknaraðila í námið sem og útgáfu aðgangskorts til sóknaraðila að flugvelli.

IV Niðurstaða

Málsaðilar gerðu með sér samning um flugnám þann 10. ágúst 2016. Samkvæmt samningnum skyldi nám sóknaraðila hjá varnaraðila hefjast 26. ágúst 2016 og gert var ráð fyrir því að flugþjálfun sóknaraðila myndi ljúka 26. febrúar 2018. Samkvæmt samningnum var gjald fyrir námið 62.990 evrur og greiddi sóknaraðili varnaraðila, alls 7.896.957 krónur, í fjórum greiðslum á tímabilinu ágúst 2016 til júlí 2017. Þannig var gert ráð fyrir að greiðsla fyrir allt námið hefði farið fram nokkru áður en námslok voru áætluð. Framvinda sóknaraðila í námi var framan af í samræmi við samning aðila en haustið 2017 veiktist hann í nokkrar vikur og uppfyllti því ekki skilyrði varnaraðila til próftöku þá önn vegna skertrar mætingar í kennslustundir. Sóknaraðili hóf nám sitt að nýju hjá varnaraðila skólaárið 2018-2019. Af gögnum máls verður ekki ráðið að sóknaraðili hafi stundað frekara nám í kjölfarið. Þann 15. apríl 2021 sendi varnaraðili sóknaraðila tölvupóst þar sem óskað var eftir upplýsingum frá sóknaraðila um stöðu á námi hans fyrir bókhaldsdeild varnaraðila. Með tölvupósti 6. október 2021 upplýsti sóknaraðili varnaraðila um vilja sinn til að hætta námi hjá varnaraðila. Þann 2. nóvember 2021 sendi varnaraðili sóknaraðila yfirlit úr bókhaldi hans vegna sóknaraðila en samkvæmt því átti sóknaraðili rétt á endurgreiðslu að fjárhæð 3.231.896 krónur, að teknu tilliti til veittrar kennslu, námsgagna, þjálfunar og umsamins riftunargjalds. Áttu aðilar í samskiptum í kjölfarið vegna útreikningsins.

Með tölvupósti 24. nóvember 2022 ítrekaði sóknaraðili vilja sinn til að rifta samningi aðila um námið og krafðist þá fullrar endurgreiðslu skólagjalda. Ítrekaði sóknaraðili riftun sína með tölvupóstum til varnaraðila, dags. 18. janúar og 22. mars 2023. Með tölvupósti, dags. 3. apríl 2023, upplýsti varnaraðili sóknaraðila að í ljósi þess að námsframvinda hans hafi ekki verið í samræmi við samning aðila myndi engin endurgreiðsla skólagjalda fara fram vegna riftunar samningsins.

Ágreiningur aðila í máli þessu varðar umrætt uppgjör samningsins í kjölfar riftunar sóknaraðila en ekki virðist vera ágreiningur um riftunina sjálfa. Í samningnum segir meðal annað að: „*[y]our study is planned to be full time and the program is estimated to be completed in 18 months.....[y]our start date is set to be 26 August 2016 and you are expected to finish your training by 26 February 2018*“. Í grein 2.4. kemur þó fram að: „*[t]he approximate duration of each course will be stated by [...]. Course estimate is neither guaranteed nor binding time frame for the course. Weather, aircraft maintenance, student availability and instructor availability are all contributing factors for the course duration*“. Þannig gerði samningur aðila ráð fyrir áætluðum námstíma í 18 mánuði.

Líkt og að framan greinir var framvinda sóknaraðila í náminu í fyrstu tvær skólaannirnar í samræmi við samning aðila. Haustið 2017 veiktist sóknaraðili í nokkrar vikur sem varð til þess hann uppfyllti ekki skilyrði til próftöku þá önn. Af gögnum máls verður ráðið að varnaraðili skráði sóknaraðila ekki aftur í námsfög fyrr en haustið 2018, þrátt fyrir ítrekaðar óskir sóknaraðila þess efnis, fyrst í desember 2017. Sökum þess að hlé varð á námi sóknaraðila um eitt ár féllu niður þau réttindi sem sóknaraðili hafði þegar áunnið sér með prófum hjá Samgöngustofu. Var sóknaraðili því ekki annað stætt en að hefja nám sitt að nýju. Stundaði hann nám hjá varnaraðila skólaárið 2018-2019. Hóf sóknaraðili ekki nám að nýju haustið 2019.

Fjallað er um riftun í grein 2.7 samnings en þar segir meðal annars:

„[...] may determine that the candidate is not suitable to complete the training as a result of student performance and progression during the course. In this case, [...] may terminate the contract/agreement. In this case, [...] will settle the training costs up to the date of termination with the student, theoretical courses are non-refundable.“

„if the student decides to terminate the contract/agreement, the student will settle the training cost up to the date of termination with [...]. Furthermore an administration fee will arise for which the student is accountable. The termination fee is 10% of the total amount in the contract/agreement 6.299 EUR.“

Þann 15. apríl 2021 hafði varnaraðili, að eigin frumkvæði, samband við sóknaraðila og óskaði eftir upplýsingum um stöðu sóknaraðila í námi sínu. Þann 6. október sama ár tilkynnti sóknaraðili varnaraðila um vilja sinn til að hætta námi hjá varnaraðila og rifta þannig samningi aðila. Með tölvupósti þann 2. nóvember 2021 sendi varnaraðili sóknaraðila upplýsingar um fjárhæð endurgreiðslu sem sóknaraðili ætti rétt á í kjölfar riftunar samningsins. Tiltekið var að sóknaraðili hefði þegar greitt varnaraðila 7.896.957 krónur og að frádregnum kostnaði við námið sjálft, flugþjálfun og önnur gjöld sem og riftunargjaldi ætti sóknaraðili rétt á endurgreiðslu að fjárhæð 3.231.896

krónur. Áttu aðilar í skriflegum samskiptum í kjölfarið varðandi uppgjörið án þess þó að aðilar næðu samkomulagi um það.

Meginregla samningaréttar er sú að gerða samninga beri að halda. Skylda varnaraðila samkvæmt samningi málsaðila var að veita sóknaraðila kennslu, námsefni og flugþjálfun og skylda sóknaraðila var að greiða fyrir námið og stunda það í samræmi við kröfur varnaraðila sem finna megi í handbók varnaraðila um námið. Með hliðsjón af atvikum máls og samningi aðila verður fallist á með sóknaraðila að honum hafi verið heimilt að rifta samningi aðila um námið þann 6. október 2021. Í kjölfarið hafi varnaraðili veitt sóknaraðila upplýsingar um uppgjör á samningi aðila og fjárhæð endurgreiðslu til handa sóknaraðila í samræmi við ákvæði 2.7 greinar samningsins. Að mati kærunevndarinnar verður ekki talið að krafa sóknaraðila á hendur varnaraðila sé fallin niður sökum fyrningar eða tómlætis. Krafa sóknaraðila lýtur að uppgjöri samnings skv. grein 2.7 eftir riftun hans. Upphaf fyrningar miðast því ekki við það þegar greiðslur um skólagjöld fóru fram heldur þegar riftun samnings fór fram. Ekki verður talið að sóknaraðili hafi sýnt af sér slíkt tómlæti að kröfur hans hafi fallið niður á grundvelli óskráðra meginreglna kröfuréttar og er þá til þess að líta að sóknaraðili er neytandi.

Í máli þessu gerir sóknaraðila kröfu um fulla endurgreiðslu skólagjalda á grundvelli vanefnda varnaraðila á samningi aðila. Telur kærunevndin að líta verði til þess að sóknaraðili stundaði nám hjá varnaraðila skólaárið 2016-2017 sem hann síðan endurtók skólaárið 2018-2019. Þá fékk sóknaraðili aðgang að námsefni og flugþjálfun. Hefur varnaraðili því þegar innt hluta af þjónustu sinni af hendi. Verður við úrlausn þessa máls tekið mið af því uppgjöri sem varnaraðili sendi sóknaraðila með tölvupósti 2. nóvember 2021. Verður varnaraðila því gert að endurgreiða sóknaraðila 3.231.896 krónur.

V

Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, 3.231.896 krónur.

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt sóknaraðila.

Varnaraðila ber að greiða málskostnaðargjald að fjárhæð 15.000 krónur með vísan til 4. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunevnd vöru- og þjónustukaupa.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson