

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 20. janúar 2021 í máli nr. 80/2020

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 7. ágúst 2020 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 krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða henni alls 47.920 krónur, sem svarar til mánaðarlegrar greiðslu að fjárhæð 5.990 krónur frá 1. janúar 2020 til 1. ágúst 2020.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 13. ágúst 2020, 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 til nefndarinnar 26. ágúst 2020. Sóknaraðili sendi nefndinni athugasemdir við andsvör varnaraðila þann 27. ágúst 2020. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, afrit af samningi um kaup sóknaraðila á þjónustu varnaraðila, staðfesting á greiðslum fyrir þjónustuna frá janúar til ágúst árið 2020, svo og afrit af skriflegum samskiptum milli sóknaraðila og starfsmanna varnaraðila.

Með bréfi, dags. 12. október 2020, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Í kvörtun kemur fram að sóknaraðili hafi átt í viðskiptum við varnaraðila yfir nokkurra ára skeið þar sem sóknaraðili greiddi gjald til varnaraðila í hverjum mánuði fyrir aðgang að líkamsræktarstöðvum varnaraðila. Sóknaraðili segir að engin binding hafi verið um tímamörk viðskiptasambandsins og henni hafi því verið mögulegt að segja upp samningnum við varnaraðila hvenær sem er. Sóknaraðili kveðst hafa sagt upp samningnum seinnihluta ársins 2019.

Þann 12. nóvember árið 2019 var hringt í sóknaraðila fyrir hönd varnaraðila þar sem sóknaraðila var boðinn gjaldfrjáls aðgangur að líkamsræktarstöðvum varnaraðila út árið gegn því að sóknaraðili kæmi aftur í viðskipti við varnaraðila. Sóknaraðili samþykkti boð varnaraðila um að koma aftur í viðskipti en ágreiningur er milli aðila hvers konar samningur hafi komast á milli aðila. Í febrúar 2020 tilkynnti sóknaraðili varnaraðila um uppsögn samningsins. Varnaraðili benti sóknaraðila þá á að hún hefði samþykkt samning við varnaraðila, með rafrænum hætti, sem fól í sér bindingu í 12 mánuði. Sóknaraðila væri því ekki heimilt að segja upp samningnum fyrr en að 12 mánuðum liðnum. Sóknaraðili segir að sér hafi ekki verið veittar upplýsingar í símtalinu um að samningurinn væri bundinn til 12 mánaða. Þá kveðst sóknaraðili ekki kannast við að hafa skrifað nafn sitt undir samning með 12 mánaða bindingu. Varnaraðili samþykkti að endingu að samningnum yrði rift. Sóknaraðili greiddi mánaðargjald að fjárhæð 5.990 krónur í átta mánuði eða frá janúar til og með ágúst 2020.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili segir að varnaraðili hafi ekki veitt sér þær upplýsingar í símtalinu að í boðinu fælist binding í 12 mánuði án möguleika á uppsögn, enda hefði hún ekki fallist á slíka skilmála. Sóknaraðili hafi aðeins fengið þær upplýsingar að greiðslukrafa bærist, eins og áður var, í janúar 2020 eða að einum og hálfum mánuði liðnum. Áður var sóknaraðili með ótímabundinn samning við varnaraðila sem hægt var að segja upp hvenær sem er. Sóknaraðili bendir einnig á að slagorð varnaraðila sé „engin binding“. Kveðst sóknaraðili hafa verið í viðskiptum við aðra líkamsræktarstöð en ákveðið að nýta sér aðgengi að sundlaug sem var innifalinn í boði varnaraðila og haft í huga að endurskoða framhald viðskiptanna í janúar árið 2020. Sóknaraðili bendir á að henni hafi verið gert að samþykka samning við varnaraðila með rafrænni undirskrift á meðan símtali stóð við starfsmann varnaraðila, án þess að skilmálarnir hafi verið kynntir almennilega í símtalinu.

3.2. Andsvör varnaraðila

Varnaraðili tekur fram að sóknaraðili hafi fengið símtal líkt og margir fyrrum viðskiptavinir varnaraðila. Með símtalinu hafi verið könnuð upplifun viðskiptavina og spurt hvað mætti betur fara. Þá var fyrrum viðskiptavinum boðinn aðgangur að líkamsræktarstöðvum varnaraðila í allt að tvo mánuði án endurgjalds og afslátt af mánaðargjaldi eftir það gegn 12 mánaða samningi. Varnaraðili bendir á að starfsmenn fari eftir skýru handriti í símtalinu þar sem gefnar séu allar mikilvægar upplýsingar um tilboðið bæði fyrir og eftir að viðskiptavinur samþykkir að fá samninginn sendan til sín til rafrænnar undirritunar. Sóknaraðili hafi fengið samninginn sendan til sín, lesið hann, samþykkt og undirritað hann með rafrænum hætti í gegnum netfang sitt. Varnaraðili telur að sóknaraðili hafi samþykkt samninginn með fullnægjandi rafrænni undirritun, án rafrænna skilríkja, í samræmi við lög og reglur. Samningurinn og undirskrift sóknaraðila hafi því lagalegt gildi.

IV

Niðurstaða

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa sem hvoru tveggja tóku gildi þann 1. janúar 2020.

Sóknaraðili samþykkti í símtali við varnaraðila að þiggja aðgengi að líkamsræktarstöðvum varnaraðila í um einn og hálfan mánuð í nóvember árið 2019, gegn því að fara aftur í viðskipti við varnaraðila að þeim tíma liðnum. Sóknaraðili hafði áður verið í viðskiptum við varnaraðila á grundvelli ótímabundins samnings sem var uppsegjanlegur án bindingar í tiltekinn tíma. Þegar sóknaraðili ætlaði að segja samningnum upp í febrúar árið 2020 benti varnaraðili á að samningurinn væri óuppsegjanlegur þar til að 12 mánuðum liðnum.

Sóknaraðili telur að varnaraðili hafi ekki veitt fullnægjandi upplýsingar um fyrirkomulag samningsins í símtalinu og kveðst hafa samþykkt samninginn á meðan símtali stóð við starfsmann varnaraðila. Þá hafi hún sjálf ekki ritað nafn sitt undir samninginn. Varnaraðili segir að sóknaraðila hafi verið veittar fullnægjandi upplýsingar og hún hafi samþykkt samninginn með rafrænni undirskrift.

Meginregla samningaréttar er sú að samningar eru gildir óháð formi þeirra. Í 1. mgr. 8. gr. laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu, segir að ef krafa er gerð um skriflegan samning í lögum, stjórnvaldsfyrirmælum eða með öðrum hætti, sé fullnægjandi að mæta þeirri kröfu með rafrænum samningi. Með lögum nr. 55/2019 um rafræna auðkenningu og traustþjónustu fyrir rafræn viðskipti var reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (EB) 910/2014 lögfest í íslenskan rétt. Ef krafa er gerð um undirritun samningsaðila er unnt að fullnægja þeirri kröfu við gerð rafrænna samninga með því að veita rafræna undirskrift samkvæmt framangreindum lögum og skal fullgild rafræn undirskrift hafa sömu réttaráhrif og eiginhandarundirskrift.

Varnaraðili notaðist við Zoho-sign hugbúnað við undirritun þar sem viðsemjanda varnaraðila er gert veita samþykki sitt fyrir því að gangast undir samning við varnaraðila án þess að viðsemjanda sé gert að auðkenna sig með rafrænum skilríkjum. Engin gögn liggja fyrir sem bera með sér staðfestingu á að um fullgilda rafræna undirritun af hálfu sóknaraðila hafi verið að ræða. Hefur varnaraðili ekki veitt nánari upplýsingar um framkvæmd undirritunarinnar þrátt fyrir beiðni nefndarinnar þess efnis. Í 49. gr. aðfarorða reglugerðar (EB) 910/2014 segir þó að ekki skuli hafna því að rafræn undirskrift hafi réttaráhrif einungis af þeirri ástæðu að hún uppfylli ekki kröfur sem gerðar eru til rafrænna undirskrifa. Verður því að líta til atvika málsins í heild.

Af gögnum málsins verður ráðið að sóknaraðili hafi í símtali við starfsmann varnaraðila mótttekið tölvupóst þar sem stóð að sóknaraðila biði skjal frá varnaraðila til undirritunar. Í póstinum kom fram að varnaraðili „biður þig um að lesa yfir og samþykkja Áskriftarsamningur kort + frímánuðir“. Í kjölfarið valdi sóknaraðili möguleikann „Skrifa undir“. Samningur komst á með aðilum en ágreiningurinn snýr að efni samningsins.

Samningur aðila er fjarsölusamningur í skilningi laga nr. 16/2016 um neytendasamninga (nsl.). Ákvæði 5. gr. nsl. fjallar um þær upplýsingar sem neytandi á rétt á, innan hæfilegs frests, áður en fjarsölusamningur er gerður. Samkvæmt 1. mgr. 5. gr. nsl. á neytandi rétt á upplýsingum um helstu eiginleika vöru eða þjónustu sem samningurinn fjallar um, sbr. a. lið, og um nafn seljanda, heimilisfang, símanúmer, bréfsímanúmer og netfang hans eftir því sem við á, sbr. b. og c. liði ákvæðisins. Þá er í g. lið 1. mgr. 5. gr. nsl. mælt fyrir um upplýsingagjöf seljanda til neytanda um skilyrði, tímamörk og tilhögun réttar til að falla frá samningi. Samkvæmt n. lið 1. mgr. 5. gr. nsl. ber seljanda að veita neytanda upplýsingar um gildistíma samningsins eða, ef samningurinn er ótímabundinn eða endurnýjast sjálfkrafa, skilyrði fyrir uppsögn hans. Þá ber seljanda samkvæmt o. lið að veita upplýsingar um lágmarkstímabil skuldbindinga neytanda samkvæmt samningnum. Upplýsingarnar eiga að vera skýrar og greinargóðar og aðgengilegar neytanda samkvæmt 2. mgr. 5. gr. nsl. Allar þær upplýsingar sem mælt er fyrir um í 1. mgr. 5. gr. eiga að vera óaðskiljanlegur hluti fjarsölusamningsins samkvæmt 1. mgr. 6. gr. nsl. og ber seljandi sönnunarbyrðina fyrir því að farið sé að kröfum laganna um upplýsingagjöf samkvæmt 2. mgr. Ef samningur, sem gera á rafrænt, felur í sér greiðsluskyldu neytanda skal seljandi, á skýran og auðskiljanlegan hátt, vekja athygli neytanda á upplýsingum samkvæmt a., d., n. og o. lið 1. mgr. 5. gr. nsl. Þegar samningur hefur verið gerður ber seljanda einnig að afhenda neytanda staðfestingu á samningnum, sbr. 1. mgr. 14. gr. nsl., og skal staðfestingin innihalda allar þær upplýsingar sem um getur í 1. mgr. 5. gr. nsl.

Í áskriftarsamningnum, sem liggur fyrir í málinu, kemur fram að áskriftargjald „ótímabundinna samninga getur aðeins hækkað einu sinni á ári sem nemur hækkun á vísitölu NV“. Þar segir einnig að samningurinn sé bundinn „til 12 mánaða og verður ekki sagt upp fyrr en að þeim tíma loknum.“ Þá segir í samningnum annars vegar að ótímabundnum samningi „verður ekki sagt upp fyrr en eftir bindingu á samningstíma“ og hins vegar að ótímabundnum samningi „má segja upp með 3 daga fyrirvara sem miðast við næstu mánaðarmót frá uppsögn.“

Af framangreindu verður ráðið að samið hafi verið um ótímabundinn samning milli sóknaraðila og varnaraðila en misræmi er í samningnum hvað varðar möguleika á uppsögn. Við lestur samningsins í heild verður ekki ráðið með skýrum hætti hvort sóknaraðila sé heimilt að segja upp samningnum hvenær sem er með þriggja daga fyrirvara eða hvort bindingin gildi í 12 mánuði. Verður því ekki séð að varnaraðili hafi veitt sóknaraðila upplýsingar um bindingu og möguleika á uppsögn samningsins með skýrum og greinargóðum hætti í skilningi 2. mgr. 5. gr. nsl. Varnaraðili, sem samdi samninginn og skilmála hans einhliða, verður að bera hallann af því hversu óskýr og ósamrýmanleg ákvæði samningsins eru. Þá verður einnig að líta til þess að í samningi málsaðila, sem liggur fyrir í málinu, er ekki getið þeirra upplýsinga sem mælt er fyrir um að skuli vera afhentar neytanda samkvæmt b., c. og g. liðum 1. mgr. 5. gr. nsl., sbr. 1. mgr.

14. gr. laganna. Ef seljandi hefur ekki veitt neytanda upplýsingar um rétt til að falla frá samningi innan fjórtán daga, sbr. g. liður 1. mgr. 5. gr. nsl. og 1. mgr. 16. gr. laganna, rennur réttur neytanda til að falla frá samningi út 12 mánuðum eftir að upphaflega frestinum lýkur, sbr. 3. mgr. 17. gr. nsl. Af málgögnum verður ekki ráðið að sóknaraðila hafi verið veittar upplýsingar um rétt sinn til að falla frá kaupunum og var frestur sóknaraðila til þess að falla frá samningnum því ekki liðinn í febrúar árið 2020.

Með hliðsjón af öllu framangreindu er fallist á það með sóknaraðila að henni hafi verið heimilt að segja upp samningnum við varnaraðila í febrúar árið 2020. Varnaraðila ber því að endurgreiða sóknaraðila mánaðarlegar greiðslur að fjárhæð 5.990 krónur frá því í mars, apríl, maí, júní, júlí og ágúst árið 2020, eða alls 35.940 krónur.

V

Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, alls 35.940 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 málskostnaðargjald að fjárhæð 15.000 krónur með vísan til 4. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru og þjónustukaupa.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson