

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 8. janúar 2024 í máli nr. 75/2023

Kæruneftndina skipa í þessu máli Hildur Leifsdóttir lögmaður, Jón Rúnar Pálsson lögmaður og Víðir Smári Petersen dósent.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 3. ágúst 2023 barst kæruneftnd 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 krefst þess að varnaraðili endurgreiði honum 38.900 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með tölvubréfi, dags. 4. ágúst 2023, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa. Var boð um aðild ítrekað með tölvubréfi þann 15. september 2023. Þann 18. sama mánaðar barst kæruneftndinni tölvupóstur frá varnaraðila með sjónarmiðum hans. Athugasemdir sóknaraðila bárust 27. nóvember 2023.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, bókunarstaðfesting á þjónustunni og staðfesting á greiðslu, afrit af tölvusamskiptum milli málsaðila og tölvubréf varnaraðila til kæruneftndarinnar, dags. 18. september 2023.

Með bréfi, dags. 5. janúar 2024, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kæruneftndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Samkvæmt gögnum máls pantaði sóknaraðili þann 15. júní 2023 þjónustu varnaraðila í gegnum vefsíðu hans um geymslu á bifreið við [...] frá þeim sama degi til 4. júlí 2023 sem og þrif á bifreiðinni. Við pöntunina greiddi sóknaraðili varnaraðila 38.900 krónur.

Að sögn sóknaraðila hafi hann stuttu í kjölfar pöntunarinnar ákveðið að falla frá samningi aðila og hringt ítrekað á skrifstofu varnaraðila í því skyni að upplýsa hann um það en án árangurs. Hafi sóknaraðili jafnframt sent fjölda tölvupósta vegna þessa, fyrst 17. júní 2023, án þess að fá viðbrögð varnaraðila við þeim.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði honum 38.900 krónur vegna þjónustu sem ekki hafi verið veitt. Af sjónarmiðum varnaraðila má ráða að hann hafni kröfu sóknaraðila.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili vísar til þess að hafa bókað þjónustu fyrirtækisins [...] þann 31. maí 2023 við geymslu og þrif á bifreið sinni við [...] á meðan sóknaraðili dveldist erlendis. Við komu sóknaraðila upp á flugvöll að morgni 15. júní 2023 hafi hann ekki náð sambandi við fyrrnefnt fyrirtæki og ekki hitt neinn á vegum þess þar fyrir. Hafi sóknaraðili því ákveðið að panta þjónustu varnaraðila í gegnum vefsíðu hans á staðnum. Stuttu

síðar hafi starfsmaður á vegum [...] hins vegar mætt og tekið við bifreiðinni. Kveðst sóknaraðili hafa ítrekað reynt að ná sambandi við varnaraðila símleiðis með það fyrir augum að falla frá samningi aðila en án árangurs. Þá kveðst sóknaraðili hafa í kjölfarið sent varnaraðila nokkra tölvupósta með ósk um endurgreiðslu greidds gjalds en engin svör hafi borist frá varnaraðila vegna málsins.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði sér 38.900 krónur vegna þjónustu sem ekki hafi verið innt af hendi.

3.2. Sjónarmið varnaraðila

Varnaraðili vísar til þess að samkvæmt skilmálum sínum geti viðskiptavinur fengið endurgreiðslu að fullu ef afbókað er 24 klukkustundum fyrir brottför. Þá kemur fram í skilmálunum að ef minna en sólarhringur er í ferð þegar pantað er fæst þjónustan ekki endurgreidd. Hafi sóknaraðili pantað þjónustu varnaraðila kl. 8.36 að morgni 15. júní 2023, frá og með kl. 8.45 sama dag til 4. júlí 2023. Þar af leiðandi eigi sóknaraðila ekki rétt á neinni endurgreiðslu.

Varnaraðili kveðst hins vegar reiðubúinn að ljúka máli þessu á þann veg að sóknaraðili fái inneign að andvirði pöntunarinnar í næstu ferð, óháð lengd þeirrar ferðar. Að sögn varnaraðila myndi hann hafa samband við sóknaraðila með sáttatilboð sitt.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Sóknaraðili kveðst engin viðbrögð hafa fengið vegna málsins frá varnaraðila. Þá hafi varnaraðili ekki haft samband við hann, í kjölfar framlagningar sjónarmiða sinna, til að leita sátta um kröfuna.

Sóknaraðili kveðst ítreka að hann hafi margsinnis reynt að ná sambandi við varnaraðila til að falla frá samningi aðila. Dagana 15. og 16. júní 2023 hafi sóknaraðili hringt alls 25 sinnum í uppgefin símanúmer varnaraðila til að reyna fá endurgreiðslu. Þá sjaldan sem símanum hafi verið svarað hafi sóknaraðili fengið þær upplýsingar að ekkert mál væri að fá endurgreiðslu og honum sagt að hafa samband við skrifstofu varnaraðila. Þegar sóknaraðili hafi náð sambandi við starfsmann á skrifstofu varnaraðila hafi honum verið ráðlagt að senda tölvupóst á netfangið [...] til að fá endurgreiðslu. Það hafi sóknaraðili fyrst gert 17. júní 2023 en engin svör hafi borist frá varnaraðila.

Sóknaraðili vísar til þess að í þau fáu skipti sem hann hafi náð símasambandi við varnaraðila hafi hann aldrei verið upplýstur um neinn fyrirvara á endurgreiðslu. Í sjálfvirku svari varnaraðila við tölvupóstum sóknaraðila sé þess hvergi getið og aðeins sé upplýst um að venjulegur afgreiðslutími á endurgreiðslu sé 3-5 dagar. Hafi það verið hægur vandi fyrir varnaraðila að svara tölvupóstum sóknaraðila og upplýsa um fyrirvara um endurgreiðslur í skilmálum varnaraðila.

Sóknaraðili telur að varnaraðili geti ekki hafnað endurgreiðslu með vísan til fyrirvara um tímafresti og notið þannig góðs af því að svara seint og illa símahringingum og svara ekki tölvupóstum með öðru en sjálfvirku svari þar sem hvergi sé vikið að fyrirvörum á endurgreiðslu.

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.

Þann 15. júní 2023 pantaði sóknaraðili í gegnum vefsíðu varnaraðila þjónustu hans við geymslu og þrif á bifreið við [...] frá 15. júní til 4. júlí 2023. Greiddi sóknaraðili 38.900 krónur til varnaraðila með greiðslukorti. Sama dag og kaupin voru gerð snerist sóknaraðila hugur um þjónustuna og reyndi að hafa samband við varnaraðila símleiðis til að falla frá samningi og óska eftir endurgreiðslu en án árangurs. Að sögn sóknaraðila hringdi hann títt í varnaraðila í framangreindu skyni í kjölfarið auk þess að senda varnaraðila nokkra tölvupósta án þess að fá önnur viðbrögð við en sjálfvirk svör. Krefst sóknaraðili endurgreiðslu að fjárhæð 38.900 krónur vegna þess að þjónustan hafi ekki verið veitt. Af tölvupósti varnaraðila til kærunefndarinnar, dags. 18. september 2023, verður ráðið að varnaraðili hafni því að sóknaraðili eigi rétt á endurgreiðslu með vísan til skilmála varnaraðila. Hins vegar fullyrti varnaraðili í tölvupóstinum að hann væri reiðubúinn að ljúka málinu með sátt á þann veg að sóknaraðili myndi fá inneign fyrir hinni umkröfðu fjárhæð til notkunar hjá varnaraðila síðar. Innti kærunefndin varnaraðila eftir því hvort aðilar hefðu náð sáttum í málinu með bréfi, dags. 6. nóvember 2023, en engin svör bárust við því bréfi frá varnaraðila. Samkvæmt upplýsingum frá sóknaraðila, dags. 27. nóvember 2023, hefur varnaraðili ekki gert neinar tilraunir til að hafa samband við sóknaraðila í því skyni að sætta málið.

Samningur aðila er fjarsölusamningur í skilningi laga nr. 16/2016 um neytendasamninga (nsl.). Samkvæmt 3. gr. laga nr. 16/2016 er óheimilt að semja um eða bera fyrir sig kjör sem eru neytanda óhagstæðari en leiða mundi af lögnum. Neytandi hefur fjórtán daga frest til að falla frá fjarsölusamningi samkvæmt 1. mgr. 16. gr. og þarf ekki að tilgreina neina ástæðu fyrir ákvörðun sinni um að falla frá samningi, sbr. 2. mgr. 16. gr. nsl. Samkvæmt 3. mgr. sama ákvæðis ber neytandi sönnunarbyrði fyrir því að seljanda hafi verið tilkynnt um ákvörðun að falla frá samningi.

Sóknaraðili tilkynnti varnaraðila sannarlega um vilja sinn til að falla frá samningi með tölvupósti 17. júní 2023. Verður því fallist á kröfu sóknaraðila um að honum hafi verið heimilt að falla frá kaupunum samkvæmt 1. mgr. 16. gr. nsl. Þá eiga undantekningar 18. gr. laganna ekki við í þessu máli. Loks stoðar ekki fyrir varnaraðila að bera fyrir sig skilmála sem veita neytanda óhagstæðari kjör en leiðir af 16. gr. nsl., enda eru lögin ófrávikjanleg, sbr. 3. gr. þeirra.

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. Ber varnaraðila því að endurgreiða sóknaraðila kaupverð þjónustunnar, alls 38.900 krónur.

V
Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, 38.900 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 35.000 krónur með vísan til 3. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Víðir Smári Petersen
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson