

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 28. október 2021 í máli nr. 15/2021

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 20. febrúar 2021 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 30.690 krónur, sem svarar til mánaðarlegrar greiðslu að fjárhæð 2.790 krónur frá 27. október 2019 til 20. desember 2020.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfum, dags. 23. febrúar 2021 og 5. mars 2021, 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 15. mars 2021. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar og andsvara, staðfesting á greiðslum fyrir þjónustuna frá 27. nóvember 2019 til 19. janúar 2021, svo og 1. september 2020 og afrit af skriflegum samskiptum milli sóknaraðila og starfsmanns í viðskiptabanka sóknaraðila.

Með bréfi, dags. 17. september 2021, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili greiddi alls 2.790 krónur mánaðarlega fyrir skráningu í áskrift að hljóðbókum í eigu varnaraðila frá 27. október árið 2019 þar til 19. janúar árið 2021. Sóknaraðili telur að varnaraðila hafi ekki verið heimilt að innheimta greiðslurnar þar sem sóknaraðili hafi ekki skráð sig í áskrift hjá varnaraðila eða nýtt þjónustuna að nokkru leyti. Í kjölfar samskipta við sinn viðskiptabanka voru fjórar greiðslur til varnaraðila bakfærðar og endurgreiddar til sóknaraðila. Aðrar greiðslur hafa ekki verið endurgreiddar. Krefst sóknaraðili endurgreiðslu þeirra greiðslna sem ekki hafa verið endurgreiddar. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað þar sem sóknaraðila hafi borið að segja upp þjónustunni en það hafi hún ekki gert.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Að sögn sóknaraðila var mánaðargjald fyrir þjónustu varnaraðila innheimt af greiðslukorti sóknaraðila þrátt fyrir að sóknaraðili hafi ekki verið skráður áskrifandi samkvæmt upplýsingum eftir innskráningu í vefkerfi varnaraðila. Þá hafi gjaldið verið innheimt þrátt fyrir að sóknaraðili hafi aldrei nýtt sér þjónustuna og sérstaklega óskað eftir því að varnaraðili hætti að draga greiðslur af greiðslukorti sóknaraðila. Sóknaraðili kveðst hafa gert tilraun til að gerast áskrifandi hjá varnaraðila um haustið árið 2019. Það hafi hins vegar ekki gengið, sóknaraðili hafi fengið villumeldingar við skráningu og villumeldingu þegar tilraun var gerð til að nýta þjónustuna. Nokkrum mánuðum síðar hafi sóknaraðili tekið eftir úttekum varnaraðila af greiðslukorti sóknaraðila. Hafði sóknaraðili samband við varnaraðila með einu leiðinni sem var fær til þess, í gegnum heimasíðu varnaraðila. Óskaði sóknaraðili eftir endurgreiðslu þar sem

sóknaraðili hefði ekki nýtt sér þjónustuna og hefði ekki áhuga á að vera í áskrift. Að sögn sóknaraðila standi minni hennar til þess að svar hafi borist frá varnaraðila en sóknaraðili kveðst ekki finna þann tölvupóst. Sóknaraðili hafi hins vegar gert ráð fyrir að viðskiptunum væri lokið en varnaraðili hafi haldið áfram að draga gjaldið af greiðslukorti sóknaraðila.

Þann 28. desember árið 2020 kveðst sóknaraðili hafa prófað að skrá sig inn á heimasíðu varnaraðila og séð að heimasvæði sóknaraðila væri tóm, sóknaraðili hefði aldrei fengið leigða hljóðbók hjá varnaraðila og þar kom einnig fram að sóknaraðili væri ekki áskrifandi. Sóknaraðili leitaði atbeina viðskiptabanka síns og fékk að endingu fjórar greiðslur endurgreiddar. Gerir sóknaraðili þá kröfu fyrir kæruneftinni að aðrar greiðslur verði endurgreiddar, sem að sögn sóknaraðila nema 11 greiðslum að fjárhæð alls 30.690 krónum.

3.2. Andsvör varnaraðila

Í andsvörum sínum bendir varnaraðili á að til þess að hefja áskrift hjá varnaraðila þurfi að heimsækja vefsíðu fyrirtækisins. Ekki sé unnt að hefja áskrift í smáforriti varnaraðila heldur sé þar aðeins unnt að búa til aðgang. Til þess að hefja áskrift þarf í fyrstu að stofna aðgang á heimasíðunni og samþykka notendaskilmála fyrirtækisins. Án þess samþykkis getur áskrift ekki orðið til. Næst er notandi beðinn um að gefa upp greiðsluupplýsingar ásamt því að samþykka viðbótarskilmála varnaraðila vegna áskriftar. Þar segir m.a. að „[e]ftir 14 daga mun prufutímabilið sjálfkrafa breytast í áskrift og þú munt greiða 2.890 kr. á mánuði fyrir ótakmarkaða hlustun og lestur. Á meðan á prufu tímabilinu stendur getur þú sagt upp áskriftinni hvenær sem er á vefsíðunni.“ Þegar upplýsingar hafa verið skráðar og viðkomandi hefur smellt á „[h]efja áskrift“ þá hefur áskrift orðið til. Forsenda áskriftar er sú að einstaklingur skrái inn netfang sitt, kortaupplýsingar og staðfesti notendaskilmála, persónuverndarstefnu og viðbótarskilmála. Kveðst varnaraðili ekki hafa neinar upplýsingar um kortanúmer einstaklinga nema einstaklingur hefði áskrift. Sé þar af leiðandi ekki mögulegt að skuldfæra af korti án þess að kort sé skráð í áskrift. Áskrift er talin virk hafi henni ekki verið sagt upp af áskrifanda eða með aðstoð þjónustufulltrúa varnaraðila í tölvupósti eða á facebook síðu varnaraðila.

Varnaraðili tekur fram að áskriftir séu tengdar annars vegar netfangi og hins vegar kortanúmeri. Það netfang sem sóknaraðili tiltaki í kvörtun sinni hafi ekki verið skráð í áskrift en hins vegar hafi verið stofnaður aðgangur á því netfangi þann 13. október árið 2019. Þann sama dag hafi verið stofnaður aðgangur með öðru netfangi í eigu sóknaraðila. Eini munur milli netfanganna er að einn punktur bætist við milli fornafns og eftirnafns sóknaraðila í netfanginu. Varnaraðili segir að sóknaraðili hafi skráð sig í áskrift með þessu netfangi, samþykkt skilmála og gefið upp kortaupplýsingar. Ef áskrifandi kys að hætta áskrift, hvort sem það er á prufutímabili eða eftir það tímabil þá er að sögn varnaraðila mikilvægt að áskrifandi segi áskrift sinni upp á heimasíðu varnaraðila eða með aðstoð þjónustufulltrúa. Varnaraðili segir hins vegar að enginn tölvupóstur hafi fundist frá sóknaraðila vegna áskriftarinnar og engin samskipti hafi farið fram á samfélagsmiðlum. Þar sem áskrift var ekki sagt upp hafi verið skuldfært af korti sóknaraðila á 30 daga fresti. Áskriftinni hafi hins vegar lokið sjálfkrafa þann 21. janúar árið 2021 með bakfærslum á fjórum greiðslum til varnaraðila.

IV

Niðurstaða

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

Ágreiningur málsins varðar mánaðarlegar greiðslur að fjárhæð 2.790 krónur sem dregnar voru af greiðslukorti sóknaraðila og greiddar til varnaraðila frá því í október árið 2019 þar til í janúar árið 2021. Nánar tiltekið greiddi sóknaraðili þá fjárhæð alls 16 sinnum, þann 27. október 2019, 26. nóvember 2019, 26. desember 2019, 25. janúar 2020, 24. febrúar 2020, 25.

mars 2020, 24. apríl 2020, 24. maí 2020, 23. júní 2020, 23. júlí 2020, 22. ágúst 2020, 21. september 2020, 21. október 2020, 20. nóvember 2020, 20. desember 2020 og þann 19. janúar árið 2021. Fjórar framangreindra greiðslna hafa verið endurgreiddar með milligöngu viðskiptabanka sóknaraðila. Af gögnum málsins verður ráðið að greiðslur sóknaraðila til varnaraðila, sem ekki hafa verið endurgreiddar, séu 12 talsins og alls að fjárhæð 33.480 krónur.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða sér þær greiðslur sem inntar hafa verið af hendi þar sem sóknaraðili hafi ekki skráð sig í áskrift hjá varnaraðila og ekki fengið neina þjónustu frá varnaraðila. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað með vísan til þess að sóknaraðila hafi borið að segja upp áskriftinni í samræmi við skilmála varnaraðila.

Atvik málsins eru ekki að fullu ljós og eru málsaðilar ósammála að miklu leyti. Að sögn sóknaraðila gerði sóknaraðili tilraun til að skrá sig sem áskrifandi hjá varnaraðila með netfangi sínu um haustið árið 2019. Af gögnum málsins verður ráðið að það hafi verið þann 13. október árið 2019. Sóknaraðili kveðst hafa fengið tilkynningar um villu og ekki náð að nýta þjónustuna. Sóknaraðili hefur lagt fram skjáskot af „mínu svæði“ á vefsíðu varnaraðila eftir innskráningu á vefsvæðið með því netfangi sem sóknaraðili kveðst nota. Kemur þar fram að engin áskrift sé tengd reikningnum en ekki kemur fram hvort áskrift hafi áður verið tengd reikningnum. Að sögn varnaraðila stofnaði sóknaraðili tvo aðganga sem notandi á vefsvæði varnaraðila þann 13. október árið 2019. Sóknaraðili hafi ekki skráð sig í áskrift með netfanginu sem sóknaraðili kveðst nota. Hins vegar hafi sóknaraðili stofnað annan notanda sem skráður var í áskrift, með netfangi sem er að öllu leyti sambærilegt netfanginu sem sóknaraðili kveðst hafa notað, nema með einum punkti milli fornafns og eftirnafns sóknaraðila. Með hliðsjón af andsvörum varnaraðila verður litið svo á að sóknaraðili hafi ekki skráð sig í áskrift hjá varnaraðila með því netfangi sem sóknaraðili kveðst nota.

Um samninga sem gerðir eru í fjarsölu, svo sem í gegnum heimasíðu seljanda, gilda ákvæði laga nr. 16/2016 um neytendasamninga (nsl.). Í 5. gr. laganna er mælt fyrir um ítarlega upplýsingaskyldu seljanda fyrir gerð fjarsölusamnings. Samkvæmt 2. mgr. ákvæðisins skulu allar upplýsingar seljanda, sem mælt er fyrir um í a. til s. liðum 1. mgr. vera skýrar, greinargóðar og aðgengilegar neytanda. Þá skulu upplýsingarnar vera óaðskiljanlegur hluti fjarsölusamnings samkvæmt 1. mgr. 6. gr. nsl. Sönnunarbyrði fyrir því að farið sé að kröfum laganna um upplýsingagjöf hvílir á seljanda samkvæmt 2. mgr. 6. gr. nsl.

Seljanda er skylt að láta neytanda í té staðfestingu á fjarsölusamningi, á varanlegum miðli, innan hæfilegs frests frá því gengið var frá samningnum og eigi síðar en á þeim tíma þegar veiting þjónustu hefst samkvæmt 1. mgr. 14. gr. nsl. Staðfestingin skal innihalda þær upplýsingar sem um getur í 1. mgr. 5. gr. laganna nema seljandi hafi þegar látið neytanda þessar upplýsingar í té á varanlegum miðli. Með varanlegum miðli er átt við tæki sem „gerir neytanda kleift að geyma upplýsingar, sem beint er til hans persónulega, óbreyttar þannig að hann geti afritað þær og flett upp í þeim í hæfilegan tíma“, sbr. 8. tölul. 1. mgr. 2. gr. nsl.

Þann 17. september árið 2021 var af hálfu kæruneftdarinnar óskað eftir gögnum frá varnaraðila sem sýni fram á að gerður hafi verið fjarsölusamningur um áskrift sóknaraðila til aðgangs að hljóðbókum í eigu varnaraðila. Varnaraðili hefur ekki lagt fram gögn til stuðnings þeirri fullyrðingu.

Ekkert liggur fyrir í málinu sem staðreynir að sóknaraðili og varnaraðili hafi gert fjarsölusamning sín á milli þann 13. október árið 2019, hvers efnis sá samningur hafi verið og hvort varnaraðili hafi framfylgt upplýsingaskyldu sinni. Verður varnaraðili að bera hallann af sönnunarskorti um tilvist og inntak þess samnings sem varnaraðili segir að hafi verið gerður. Er því fallist á kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu sem nemur 33.480 krónum.

V
Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, 33.480 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.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson