

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 30. september 2024 í máli nr. 47/2024

Kæruneftndina skipa í þessu máli lögmennirnir Hildur Leifsdóttir, Hildur Ýr Viðarsdóttir og Jón Rúnar Pálsson.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 24. apríl 2024 barst kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings í viðskiptum við Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili gerir kröfu um endurgreiðslu á greiðslu sem innt var af hendi til varnaraðila vegna hundanámskeiðs. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með bréfi, dags. 30. apríl 2024, 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. Andsvör varnaraðila bárust til nefndarinnar 13. maí 2024. Athugasemdir bárust í kjölfarið frá sóknaraðila 14. maí 2024 og loks athugasemdir frá varnaraðila þann 14. júní 2024.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda aðila, staðfesting á greiðslu, afrit af skriflegum samskiptum aðila, myndir, afrit af reglum varnaraðila og skjáskot af færslum á Facebook.

Með bréfi, dags. 25. september 2024, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kæruneftndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili skráði sig á grunnnámskeið fyrir hunda hjá varnaraðila og greiddi 65.000 krónur fyrir námskeiðið með millifærslu á bankareikning varnaraðila þann 26. febrúar 2024. Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að henni hafi misboðið meðferð varnaraðila á hundunum og hafi tekið ákvörðun eftir þriðja tímamann að mæta ekki oftari. Sóknaraðili vísar til þess að varnaraðili hafi beitt aðferðum sem voru til þess fallnar að valda þjáningu og hræðslu hjá hundunum. Sóknaraðili hafi sent skilaboð á varnaraðila og tjáð henni að hún myndi ekki mæta aftur en varnaraðili hafi einnig tekið hana út af vefsvæði námskeiðsins þar sem kennslumyndbönd sem fylgdu með námskeiðinu var að finna. Í kjölfarið hafi sóknaraðili óskað eftir því við varnaraðila að fá að hlusta á kennslumyndböndin, enda hafi hún verið búin að greiða fyrir námskeiðið. Sóknaraðili byggir á því að hún hafi ekki mætt í sjö tíma af tíu auk þess sem hún hafi ekki getað nýtt sér fræðsluefni eða kennslumyndbönd fyrir þá tíma. Sóknaraðili gerir kröfu um fulla endurgreiðslu og vísar til þess að hún hafi ekki getað nýtt sér þá fræðslu sem hún hafi greitt fyrir auk þess sem þjónustan var ekki í samræmi við lýsingar varnaraðila á námskeiðinu eða aðferðum sem er beitt við meðferð dýranna.

Varnaraðili vísar til þess að í fimmta tíma námskeiðsins hafi hún notað hund sóknaraðila í sýnikennslu, eftir boð frá sóknaraðila. Sóknaraðili hafi lýst hundinum

sínum sem óþægum og vildi því aðstoð. Varnaraðili kveðst hafa þurft að „hasta á hann“ en hundurinn hafi í kjölfarið verið mjög þægur. Sóknaraðili hafi tekið brosandí á móti hundinum. Að tímanum loknum hafi sóknaraðili birt færslu um varnaraðila á fjölmönnum Facebook hópi. Varnaraðili kveðst hafa fjarlæggt sóknaraðila af vefsvæði námskeiðsins eftir að hún tjáði henni að hún myndi ekki mæta aftur og bendir á að fyrirlestrarnir séu eingöngu fyrir fólk sem mæti í verklegu tímana. Loks bendir varnaraðili á að á blaði sem þátttakendur fái afhent í fyrsta tíma námskeiðsins komi fram að námskeið sé selt í heilu lagi og að fólk komi á eigin ábyrgð. Þá standi á töflu uppi á vegg í námskeiðinu: „ef þú ert ekki tilbúin í eitthvað segir þú bara pass“. Varnaraðili vísar til þess að hún hafi yfir 40 ára reynslu af þjálfun hunda.

Sóknaraðili hafnar því að hafa boðið varnaraðila að nota hund sinn í sýnikennslu og ítrekar að varnaraðili hafi beitt hundinn ofbeldi. Þá bendir sóknaraðili á að hún hafi ekki mætt í fimmta tíma en umrætt atvik hafi átt sér stað í fjórða tíma námskeiðsins.

IV

Lagaumhverfi

Um samninga sem gerðir eru í fjarsölu, svo sem í gegnum heimasíðu seljanda eða með annarri fjarskiptaaðferð, gilda ákvæði laga nr. 16/2016 um neytendasamninga (nsl.). Lögin eru ófrávíkjanleg, sbr. 3. gr. laganna. Í 5. gr. nsl. 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.

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 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.

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.

V

Niðurstaða

Sóknaraðili bókaði hundanámskeið á vegum varnaraðila og greiddi 65.000 krónur með millifærslu á reikning varnaraðila þann 26. febrúar 2024. Sóknaraðili og varnaraðili eru einstaklingar. Af gögnum málsins verður þó ekki annað séð en að

varnaraðili komi fram í atvinnuskyni í skilningi laga nr. 81/2019. Líta verður á að samningur um námskeiðið hafi komist á með fjarsölu milli aðila þann 26. febrúar 2024 með millifærslu námskeiðsgjalds á reikning varnaraðila.

Umrætt námskeið hófst þann 19. febrúar 2024 en sóknaraðili byrjaði og greiddi fyrir námskeiðið viku seinna, 26. febrúar 2024. Sóknaraðili sendi skilaboð á varnaraðila þann 20. mars 2024 og tjáði henni að hún vildi skrá sig úr námskeiðinu. Þann 3. apríl sendi sóknaraðili önnur skilaboð á varnaraðila og óskaði eftir að fá aðgang að fræðsluefni þrátt fyrir að hún ætlaði ekki að mæta í verklega tíma. Engin svör bárust frá varnaraðila. Sóknaraðili kveðst ekki hafa getað mætt í fleiri tíma til varnaraðila vegna meðferðar hennar á hundunum. Í kvörtun sóknaraðila lýsir hún þeim aðferðum sem varnaraðili notar við þjálfun hunda og segir þær í andstöðu við upplýsingar og lýsingar á heimasíðu varnaraðila. Sóknaraðili gerði upphaflega kröfu um fulla endurgreiðslu námskeiðsins en undir rekstri málsins setti sóknaraðili fram kröfu um endurgreiðslu á þeim tímum sem hún nýtti sér ekki eða í það minnsta helming af verði námskeiðsins.

Á heimasíðu varnaraðila kemur fram að námskeiðið sé kennt einu sinni í viku í tíu skipti og skiptist í verklegan og bóklegan tíma. Í verklega hluta námskeiðsins séu framkvæmdar hlýðniæfingar með því markmiði að kenna hundum að einbeita sér að eigendum, að hlusta og hlýða en jafnframt að kenna eigendum að stjórna hundum á markvissan hátt og án líkamlegra átaka. Þá kemur fram að í bóklega hluta námskeiðsins sé fjallað um þarfir og eðli hunda. Varnaraðili hefur lagt fram afrit af reglum námskeiðsins sem hún segir þátttakendur fá afhentar á fyrsta degi. Þar kemur meðal annars fram: „Námskeið er alltaf selt í heilu lagi og með því að mæta í 1. tíma er litið svo á að plássíð sé selt“.

Sóknaraðili upplýsti varnaraðila um það í tölvupósti, dags. 20. mars 2024, að hún vildi segja sig úr námskeiðinu. Líta verður svo á að þann dag hafi sóknaraðili óskað eftir því að falla frá samningi aðila um kaup á námskeiðinu. Af málsgögnum verður ekki ráðið að sóknaraðila hafi verið veittar upplýsingar um rétt til að falla frá kaupum. Af þeim sökum telur kærunefndin að sóknaraðila hafi verið heimilt að falla frá kaupunum 20. mars 2024 eða rúmum þremur vikum eftir að greitt var fyrir námskeiðið 26. febrúar 2024, samkvæmt 1. mgr. 16. gr. nsl., sbr. 3. mgr. 17. gr. laganna. Ákvæði í reglum varnaraðila breyta þessu ekki, enda er ekki heimilt að semja um eða bera fyrir sig kjör sem eru neytanda óhagstæðari en leiða af nsl., sbr. 3. gr. laganna.

Líta verður til þess að umrætt námskeið skiptist í tíu skipti. Í málinu liggur fyrir að sóknaraðili tók þátt í hluta námskeiðsins en aðila greinir á um fjölda tíma sem sóknaraðili mætti í. Samkvæmt gögnum málsins hófst námskeiðið þann 19. febrúar 2024 en sóknaraðili byrjaði viku síðar, 26. febrúar 2024. Miðað við þær upplýsingar sem nefndin hefur um að námskeiðið sé kennt einu sinni í viku má áætla að sóknaraðili hafi mætt í fjóra tíma en alls fimm tímar hafi verið búnir af námskeiðinu. Líta verður svo á að varnaraðili hafi þá þegar innt hluta þjónustunnar af hendi þegar sóknaraðili lýsti því yfir að hún vildi falla frá samningi eða um helming hennar. Sóknaraðila ber að greiða fyrir þann tíma, sem er ákveðinn í samræmi við hlutfall veittrar þjónustu af heildartíma námskeiðsins, alls 32.500 krónur. Varnaraðila ber að endurgreiða sóknaraðila 32.500 krónur.

Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, alls 32.500 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

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson