

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkvæðinn 9. september 2021 í máli nr. 5/2021

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 7. janúar 2021 barst kærunefnd 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 varnaraðila verði gert að endurgreiða sér 33.000 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 7. janúar 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 8. janúar 2021. Sóknaraðili sendi nefndinni athugasemdir við andsvör varnaraðila þann 14. janúar 2021. Frekari athugasemdir bárust frá varnaraðila þann 14. janúar 2021.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila og varnaraðila, staðfesting á greiðslu fyrir námskeiðið þann 14. september 2020, svo og afrit af skriflegum samskiptum milli sóknaraðila og varnaraðila.

Með bréfi, dags. 5. mars 2021, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili fékk að gjöf námskeið sem kallast „Hættu að væla komdu að kæla“ sem haldið er á vegum varnaraðila. Í námskeiðinu felst kennsla í aðferðum til að kæla líkamann í ísböðum ásamt hugleiðslu. Námskeiðið átti að hefjast þann 6. október 2020, vera haldið tvisvar í viku og standa yfir í þrjár vikur.

Þegar námskeiðið hófst höfðu tekið gildi hertar sóttvarnaraðgerðir innanlands vegna útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins. Óskaði sóknaraðili eftir því að fresta þátttöku á námskeiðinu af þeim sökum. Var fallist á það af hálfu varnaraðila. Sóknaraðili var þá skráður á næsta námskeið sem átti að hefjast þann 8. nóvember 2020. Þegar námskeiðið átti að hefjast höfðu sóttvarnareglur verið hertar til muna. Sóknaraðili mætti ekki á námskeiðið og óskaði síðar eftir endurgreiðslu á námskeiðinu. Varnaraðili hefur ekki fallist á þá kröfu sóknaraðila.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili bendir á að í október árið 2020 hafi verið óheimilt að fara í ræktina og sund. Kveðst sóknaraðili því hafa talið það eina rétta í stöðunni að fá að fresta námskeiðinu þar sem sóknaraðili hafi einnig unnið heima og haldið sig til hlés að beiðni vinnuveitanda. Þá bendir sóknaraðili á að hann hafi ekki óskað eftir því að færa námskeiðið fram í nóvember en varnaraðili hafi ekki gefið val um aðra tímasetningu. Hafi varnaraðili svo sent

sóknaraðila tölvupóst þar sem tekið var fram að sóknaraðili gæti sótt námskeiðið í nóvember en ekki væri mögulegt að færa námskeiðið að nýju. Í nóvember voru einnig jafn strangar sóttvarnareglur í gildi hvað varðar íþróttastarf, heilsuræktarstöðvar og sundlaugar að sögn sóknaraðila. Kveðst sóknaraðili ekki hafa haft áhuga á að mæta á námskeiðið í litlum sal með litlum búningsherbergjum þar sem ekki væri möguleiki á að halda fjarlægð.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða námskeiðið að fullu þar sem ekki hafi staðið til boða að velja aðra dagsetningu en í nóvember eftir að sóknaraðili hafði fengið að fresta námskeiðinu.

3.2. Andsvör varnaraðila

Í andsvörum sínum bendir varnaraðili á að við kaupin hafi verið fallist á skilmála varnaraðila þar sem kemur fram að námskeiðið verði ekki endurgreitt. Þá tekur varnaraðili fram að sóknaraðili hafi mætt í fyrsta tíma námskeiðsins þann 4. október 2020 og í annan tíma þann 6. október 2020. Þann 8. október 2020, fyrir þriðja tímann, hafi sóknaraðili óskað eftir því að fá að mæta seinna á námskeiðið vegna útbreiðslu COVID-19. Sóknaraðili hafi þá verið búinn að mæta í um 26% af námskeiðinu og fengið aðgang að hópi námskeiðsins og öllu námsefninu. Þrátt fyrir að greiðslan hafi verið óafturkræf hafi verið fallist á að færa sóknaraðila á seinna námskeið. Hafi sóknaraðili fallist á boð varnaraðila um að hefja námskeiðið í nóvember. Varnaraðili kveðst hafa raðað þeim einstaklingum sem óskuðu eftir að færa námskeiðið niður á námskeið í nóvember og desember. Sóknaraðila hafi verið tilkynnt um nýja dagsetningu þann 20. október. Hafi varnaraðili óskað eftir því í tölvupósti að látið yrði vita ef einhverjar spurningar væru. Sóknaraðili hafi svo fengið tölvupósta til áminningar 5., 7., 8. og 9. nóvember án þess að svar bærast frá sóknaraðila. Sóknaraðili hafi svo ekki mætt á námskeiðið. Þremur mánuðum síðar, í janúar árið 2021, hafi sóknaraðili haft samband og óskað eftir endurgreiðslu. Varnaraðili bendir á að sóttvarnareglur og takmarkanir hafi ekki náð yfir starfsemi varnaraðila þannig námskeiðið hafi verið haldið. Leggur varnaraðili fram boð til sóknaraðila um að taka þátt á næsta námskeiði varnaraðila.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Í athugasemdum sínum bendir sóknaraðili á að hann hafi aðeins mætt í einn klukkutíma af námskeiðinu í október, sem var sama dag og hertar sóttvarnaðgerðir tóku gildi. Hafi sóknaraðili þá talið að sóttvarnir væru ekki nægjanlega tryggðar á námskeiðinu. Taldi sóknaraðili að aðstæður á námskeiðinu hafi heldur ekki boðið upp á það að sóttvarnareglum yrði fylgt þar sem pláss hafi verið af skornum skammti og hlutir hafi gengið manna á milli. Þá segir sóknaraðili að hann hafi verið efins um að heimilt hafi verið að halda námskeiðið þar sem óheimilt var að hafa opið á íþróttastöðvum og sundlaugum og einnig hafi verið í gildi bann við kappleikjum. Til að mynda hafi allri starfsemi Sóla Jógastúdíós, sem hýsi námskeið varnaraðila, verið lokað þegar námskeiðin voru haldin. Kveðst sóknaraðili hafa verið í sjálfskipaðri einangrun í samræmi við beiðni vinnuveitanda þar til 13. janúar 2021. Þá bendir sóknaraðili á að hann ásamt tveimur öðrum einstaklingum hafi verið í sömu aðstöðu og hafi verið látið vita fyrir hans hönd að hann hefði ekki áhuga á að mæta á námskeiðið í nóvember. Kveðst sóknaraðili hafa búist við því að fá að velja úr dagsetningum til að mæta á næsta námskeið í stað þess að fá að velja nóvember eða ekkert. Hefði sóknaraðili að eigin sögn sætt sig við þá lausn í málinu í stað þess að vera skikkaður á námskeiðið á tíma sem ekki hentar. Þá kveðst sóknaraðili einnig hafa verið sáttur við að fá endurgreiddan mismun kaupverðs námskeiðsins sem keypt var og netnámskeiðsins sem varnaraðili bauð upp á.

3.4. Athugasemdir varnaraðila

Í athugasemdum sínum ítrekar varnaraðili að sóttvarnaráðstafanir hafi ekki haft áhrif á framkvæmd námskeiðsins. Þá hafi verið fallist á að færa námskeið sóknaraðila þar til síðar. Ekkert hafi heyrst beint frá sóknaraðila fyrr en í janúar 2021 þegar hann óskaði eftir endurgreiðslu. Varnaraðili ítrekar boð sitt um að sóknaraðili geti mætt á næsta námskeið varnaraðila.

IV

Niðurstaða

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

Sóknaraðili var skráður á námskeið hjá varnaraðila þar sem kenndar eru aðferðir til að kæla líkamann í ísböðum ásamt hugleiðslu. Námskeiðið kostaði 33.000 krónur og fékk sóknaraðili það að gjöf frá eiginkonu sinni. Af gögnum málsins verður ráðið að sóknaraðili hafi sótt kynningarfund vegna námskeiðsins og mætt í fyrsta formlega tíma námskeiðsins, sem hófst þann 6. október 2020. Eftir þann tíma óskaði sóknaraðili eftir því að fá að mæta á námskeiðið síðar vegna útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins og gildandi sóttvarnaráðstafana. Varnaraðili féllst á það og skráði sóknaraðila á námskeið að nýju þann 8. nóvember 2020. Sóknaraðili mætti ekki á námskeiðið í nóvember og hefur krafist endurgreiðslu. Varnaraðili hefur ekki fallist á þá kröfu sóknaraðila og bendir á að við kaupin hafi verið greint frá skilmálum fyrirtækisins þar sem fram kemur að greiðslan verði ekki endurgreidd.

Greitt var fyrir námskeiðið með rafrænni skráningu á heimasíðu varnaraðila. Samningur aðila er því fjarsölusamningur í skilningi laga nr. 16/2016 um neytendasamninga (nsl.). Ákvæði 5. gr. laganna fjallar um þær upplýsingar sem neytandi á rétt á, innan hæfilegs frests, áður en fjarsölusamningur er gerður, þar á meðal um skilyrði, tímamörk og tilhögun réttar til að falla frá samningi samkvæmt g. lið 1. mgr. 5. gr. nsl. Þessar upplýsingar 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.

Neytandi hefur fjórtán daga frest til að falla frá fjarsölusamningi samkvæmt 1. mgr. 16. 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.

Í skilmálum varnaraðila sagði um rétt neytanda til að falla frá samningi: „ All payments, either for membership tickets, gift cards or specific programs included in the Services offered by the Company from time to time are non-refundable. However the Company reserves its right to treat exceptional or emergency situations on a case by case basis“.

Í skilmálum varnaraðila kemur fram að neytandi geti ekki fallið frá samningi og krafist endurgreiðslu. Þær upplýsingar sem sóknaraðila voru veittar af hálfu varnaraðila,

um rétt sóknaraðila til að afpanta þá þjónustu sem sóknaraðili festi kaup á, voru þar af leiðandi ekki í samræmi við g. lið 1. mgr. 5. gr. og 16. gr. nsl.

Sóknaraðili tilkynnti varnaraðila um vilja sinn til að falla frá samningnum í janúar árið 2021. Af málgögnum verður ráðið að sóknaraðila hafi ekki verið veittar réttar upplýsingar um rétt sinn til að falla frá kaupunum fyrir þann tíma. Verður því fallist á kröfu sóknaraðila um að sóknaraðila hafi verið heimilt að falla frá kaupunum í janúar árið 2021, um það bil fjórum mánuðum eftir að greitt var fyrir námskeiðið þann 14. september árið 2020, samkvæmt 1. mgr. 16. gr. nsl., sbr. 3. mgr. 17. gr. laganna.

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.

Líta verður til þess að sóknaraðili hefur fengið aðgang að öllu námsefni námskeiðsins. Þá mætti sóknaraðili í fyrsta formlega tíma námskeiðsins. Hefur varnaraðili því þegar innt hluta þjónustunnar af hendi. Samkvæmt upplýsingum um tilhögun námskeiðsins felst í því mæting tvisvar í viku í alls þrjár vikur. Hefur sóknaraðili því nýtt sér 1/6 af námskeiðinu. Sóknaraðila ber að greiða fyrir þann tíma, sem er ákveðinn í samræmi við hlutfall veittrar þjónustu af heildarfjölda tíma í meðferðinni, alls 5.500 krónur.

Varnaraðila ber að endurgreiða sóknaraðila 27.500 krónur.

V

Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, alls 27.500 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

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson