

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 15. júní 2022 í máli nr. 143/2021

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 24. apríl 2022 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings er varðar þjónustu Y, hér eftir varnaraðili. Sóknaraðili telur lélega þjónustu hafa skapað sér erfiðleika og krefst þess að sér verði úrskurðaðar bætur vegna þess mikla tíma og vinnu sem hann hafi þurft að inna af hendi til að leita réttar síns.

II

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. Nefndin tekur ekki til meðferðar ágreining sem heyrir ekki undir gildissvið framangreindra laga.

Í kvörtun kemur fram að sóknaraðili hafi tekið eftir því að færslur hafi verið færðar inn á greiðslukort hans sem hann kannaðist ekki við. Þá hafi hann einnig séð óvænt að honum hafi borist sms frá Y þar sem honum hafi verið tjáð að honum hafi borist umræddar kröfur og hann beðinn að staðfesta þær með tiltekinni stafarunu eða láta vera að staðfesta þær. Sóknaraðili kannist ekki við að hafa staðfest greiðslu á kröfunum. Sóknaraðili hafi sett sig í samband við bæði [...], viðskiptabanka sinn, og varnaraðila, sem veitanda greiðsluþjónustu. Sóknaraðila hafa verið lofað af þjónustufulltrúa varnaraðila að yfirmaður, sem sinnti öryggismálum, myndi hafa samband við hann símleiðis. Aldrei hafi verið haft samband. Sóknaraðili telur að með starfsaðferðum varnaraðila hafi verið tekinn upp sá háttur að fela svokölluðum færsluhirðum að greiða kröfuhöfum fjárhæðir löngu áður en korthafi sé krafinn um greiðslur þeirra krafna og málum hagað þannig, eins og í hans tilviki, að korthafi viti ekki einu sinni um að kröfur hafi verið gerðar, hver kröfuhafi sé eða fyrir hvað sé verið að greiða.

Samkvæmt 1. gr. laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála er markmið þeirra að tryggja neytendum aðgang að skilvirkri og faglegri málsmeðferð við lausn deilumála utan dómstóla. Lögin taka til ágreinings um samninga sem neytendur gera við seljendur um kaup á vöru eða þjónustu, sbr. 3. gr. Með neytanda er átt við einstakling sem kaupir vöru eða þjónustu gegn endurgjaldi, enda séu kaupin ekki gerð í atvinnuskyni, sbr. 1. tl. 1. mgr. 4. gr. laganna.

Í gögnum málsins kemur fram að sóknaraðili hafi einnig leitað til úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki vegna málsins en varðandi þátt [...] þar sem hann krefst endurgreiðslu þeirra fjármuna sem greiddir hafi verið út af reikningi hans. Í 1. gr. samþykktu úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki og aðra veitendur fjármálaþjónustu segir að nefndin sé stofnuð á grundvelli samþykktanna sem jafnframt feli í sér samning á milli Fjármála- og efnahagsráðuneytisins, Neytendasamtakanna og Samtaka fjármálafyrirtækja.

Varnaraðili er aðili að Samtökum fjármálafyrirtækja. Þá segir í 3. gr. samþykktanna um starfssvið nefndarinnar að hún taki til meðferðar mál sem m.a. varði þjónustu sem veitt sé á grundvelli starfsleyfis skv. lögum um greiðsluþjónustu nr. 120/2011. Varnaraðili veitir þjónustu á grundvelli starfsleyfis skv. framangreindum lögum. Varnaraðili og ágreiningsefni þessa máls heyra þannig undir valdsvið úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Samkvæmt b. lið 1. mgr. 14. gr. laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála skal kærunefnd vöru- og þjónustukaupa vísa kvörtun frá ef hún heyrir undir, er til meðferðar eða hefur hlotið meðferð hjá öðrum viðurkenndum eða lögbundnum úrskurðaraðila sem ráðherra hefur skráð og tilkynnt eða erlendum úrskurðaraðila sem er á skrá yfir tilkynnta úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla á Evrópska efnahagssvæðinu. Markmið frávísunar í slíkum tilvikum er að koma í veg fyrir að fjallað sé um sama ágreining á fleiri en einum vettvangi.

Kvörtun sóknaraðila er með hliðsjón af framangreindu vísað frá kærunefnd vöru- og þjónustukaupa, sbr. 2. mgr. 5. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

III Úrskurðarorð

Kvörtun sóknaraðila, X, er vísað frá kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt sóknaraðila, sbr. a. liður 2. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson