

## Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 21. nóvember 2023 í máli nr. 62/2023

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 5. júlí 2023 barst kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings við Y og Z, hér eftir varnaraðilar. Af kvörtun sóknaraðila má ráða að sóknaraðili krefst endurgreiðslu greidds gjalds að fjárhæð 500 evrur. Þá krefst sóknaraðili þess að viðskiptahættir varnaraðila verði rannsakaðir og að öllum viðskiptavinum þeirra verði tryggð sanngjörn málsmeðferð og bætur. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðilar verði gerðir ábyrgir fyrir því að brjóta gegn trausti viðskiptavina sinna og að standa ekki við skuldbindingar sínar.

### II

#### Niðurstaða

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerðar nr. 1177/2019 um kæruneftnd 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 sóknaraðila kemur fram að hún festi kaup á ævilangri félagsaðild og aðgangi að námskeiði af fyrirtækinu [...] og greiddi fyrir það 500 evrur. Það fyrirtæki hafi verið stofnað af varnaraðilum og sé í eigu þeirra. Að sögn sóknaraðila hafi tilgangur [...] verið að skapa vettvang og samfélag á netinu fyrir einstaklinga sem allir höfðu það að markmiði að öðlast fjárhagslegt frelsi og þá með fræðslu og hvatningu varnaraðila og annarra þátttakenda í samfélaginu. Af kvörtun sóknaraðila má ráða að þann 17. júní 2023 hafi sóknaraðili fengið þær upplýsingar frá öðrum þátttakanda að starfsemi fyrirtækisins yrði hætt í lok árs 2023. Sóknaraðili kveðst ekki hafa fengið formlega tilkynningu um það frá varnaraðilum. Við nánari athugun hafi komið í ljós að tilkynning varnaraðila þess efnis hafi verið sett fram í umræðuþræði á vefsvæði [...] einhverju áður og þannig viljandi falin flestum þátttakendum. Í umræddri tilkynningu hafi ekkert verið minnst á rétt þátttakenda til endurgreiðslu gjaldsins. Af gögnum máls má ráða að sú tilkynning hafi verið uppfærð af varnaraðilum 1. júní 2023 og upplýst að frestur til að óska eftir endurgreiðslu væri til þess dags. Sóknaraðili telur að með framangreindum skorti á upplýsingum frá varnaraðila hafi hún og fleiri þátttakendur verið svipt möguleikanum að fá endurgreiðslu úr hendi varnaraðila. Þá vísar sóknaraðili til þess að óljóst hafi verið hvort endurgreiðslan væri að öllu leyti eða hluta.

Með kvörtun sinni lagði sóknaraðili fram fjölda skjáskota af umþræðuþræðum af vefsvæði [...].

Í 3. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa segir að kæruneftndin geti óskað eftir því að málsaðilar leggi fram gögn í máli. Þá segir í 4. mgr. sama ákvæðis:

*„Sé kvörtun metin ótæk til meðferðar, skv. e-lið 1. mgr. 14. gr. laga um úrskurðaraðila á sviði neytendamála getur nefndin veitt neytanda stuttan frest til úrbóta“.*

Samkvæmt e. lið 1. mgr. 14. gr. laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála getur kærunefnd vöru- og þjónustukaupa vísað máli frá þegar kvörtun er metin ótæk til meðferðar. Frávísun kvörtunar með vísan til framangreinds ákvæðis á við ef kvörtun er svo óljós, illa upplýst eða krafa aðila svo óskýr að mál sé ekki tækt til úrskurðar.

Þann 6. júlí 2023 var bréf sent sóknaraðila fyrir hönd kærunefndarinnar þar sem óskað var eftir því að sóknaraðili gerði tiltekna kröfu fyrir nefndinni og veitti frekari upplýsingar um gagnaðila. Þá var óskað eftir frekari gögnum til stuðnings kvörtuninni, eins og t.d. staðfestingu á greiðslu umrædds gjalds. Með tölvubréfi dags. 18. ágúst 2023 var beiðni kærunefndarinnar ítrekuð. Sóknaraðili hefur ekki brugðist við erindum kærunefndarinnar.

Í málinu liggja ekki fyrir gögn sem staðfesta kaup sóknaraðila á þjónustunni. Þá liggja ekki fyrir gögn um samning aðila og skilmála þjónustunnar eða nánari upplýsingar um þann aðila sem á að hafa mótttekið greiðsluna. Kærunefndin telur sér ekki fært að kveða upp úrskurð um kröfur sóknaraðila á grundvelli þeirra upplýsinga sem liggja fyrir í málinu. Verður því að vísa kröfu sóknaraðila frá kærunefnd vöru- og þjónustukaupa, sbr. e. lið 1. mgr. 14. gr. laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála.

Kærunefndin bendir á að sóknaraðili getur óskað eftir því að málið verði tekið til meðferðar að nýju með framlagningu gagna til stuðnings kröfu sinni.

### 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.

---

Víðir Smári Petersen  
formaður

---

Hildur Leifsdóttir

---

Jón Rúnar Pálsson