

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 26. nóvember 2020 í máli nr. 54/2020

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 17. júní 2020 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 greiddi alls 290.500 krónur fyrir þjónustu varnaraðila og krefst endurgreiðslu. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 19. júní 2020, 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 23. júní 2020. Sóknaraðili sendi kærunefndinni athugasemdir við andsvör varnaraðila sem bárust þann 2. júlí 2020. Athugasemdir bárust frá varnaraðila þann 11. ágúst 2020.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara varnaraðila og athugasemda sóknaraðila og varnaraðila, afrit af skriflegum samskiptum varnaraðila og sóknaraðila, staðfesting á greiðslu fyrir þjónustuna, afrit af skilmálum varnaraðila, undirritaðir af sóknaraðila og læknisvottorð frá lækni sóknaraðila.

Með bréfi, dags. 8. september 2020, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili hafði samband við varnaraðila þann 20. október 2019 vegna fyrirhugaðra kaupa á líkamsmeðferð hjá varnaraðila, en þann dag var 30% afsláttur af flestum meðferðum. Sóknaraðili greiddi í kjölfarið fyrir meðferðina „Total Body Makeover“ alls að fjárhæð 290.500 krónur með afslætti en fullt verð var 415.000 krónur. Kaupin fóru fram í gegnum heimasíðu varnaraðila og greiddi sóknaraðili með láni frá fyrirtækinu Z.

Sóknaraðili mætti í fyrsta tíma meðferðarinnar þann 21. október 2019. Þann 5. nóvember 2019, tveimur vikum og tveimur dögum eftir kaupin, óskaði sóknaraðili eftir því að fá endurgreitt fyrir þjónustuna vegna veikinda. Varnaraðili hefur hafnað kröfu sóknaraðila með vísan til ákvæða í skilmálum varnaraðila um endurgreiðslur.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili segir í kvörtun sinni að henni sé ófært að nýta sér keypta þjónustu hjá varnaraðila vegna óvæntra og ófyrirsjáanlegra læknisfræðilegra aðstæðna. Kveðst sóknaraðili hafa talið að hún hefði gott af því að keyra frá heimili sínu í Reykjanesbæ til Reykjavíkur nokkrum sinnum í viku og dekra við sig í meðferð hjá varnaraðila. Aðstæður hafi hins vegar leitt til þess að sóknaraðili geti ekki nýtt þjónustuna vegna heilsufarsástæðna. Sóknaraðili kveðst ítrekað hafa þurft að leita til læknis vegna verkja sem urðu að endingu til þess að sóknaraðili gat ekki gengið án aðstoðar. Í byrjun janúar 2020 hafi sóknaraðili greinst með slæmt brjós-klos sem geri það að

verkum að sóknaraðili eigi erfitt með að keyra bifreið og ganga. Kveðst sóknaraðili nú gangast undir sérstaka meðferð hjá verkjateymi Landspítalans vegna veikindanna. Þá bendir sóknaraðili á að hún sé á biðlista til að komast í aðgerð á heila. Sóknaraðili kveðst áður hafa gengist undir slíka aðgerð árið 2015 eftir alvarlegt bílslys sem átti sér stað fjórum árum áður. Telur sóknaraðili alls óvíst að henni verði nokkur tíman fært að nýta sér þjónustuna vegna hrakandi heilsufars.

Sóknaraðili óskaði eftir því við varnaraðila að lánasamningur vegna kaupa á þjónustunni yrði felldur niður hjá fyrirtækinu Z vegna greiðslna frá því í janúar árið 2020. Sóknaraðili kveðst ekki hafa óskað eftir endurgreiðslu á þeim greiðslum sem þegar hafa verið inntar af hendi. Varnaraðili hafi hins vegar ekki fallist á það með vísan til ákvæða í skilmálum varnaraðila. Sóknaraðili hefur nú greitt að fullu fyrir þjónustuna.

Sóknaraðili telur að skilmálar varnaraðila séu í ósamræmi við ákvæði laga nr. 42/2000 um þjónustukaup. Bendir sóknaraðili á að samkvæmt 35. gr. laganna sé neytanda heimilt að afpanta þjónustu og óska eftir að frekari vinna verði ekki innt af hendi þrátt fyrir að verk sé hafið. Sóknaraðili telur að henni hafi verið rétt að rifta kaupunum samkvæmt 35. gr. laga um þjónustukaup og að um lok viðskiptanna gildi 1. mgr. 36. gr. þjónustukaupalaga. Þá fari skilmálar varnaraðila gegn 1. mgr. 6. gr. laganna. Telur sóknaraðili einnig að 14 daga riftunarfrestur sé of knappur með hliðsjón af þeirri þjónustu sem um ræðir.

3.2. Sjónarmið varnaraðila

Varnaraðili bendir á að þegar sóknaraðili greiddi fyrir þjónustuna hafi sóknaraðili samþykkt skilmála varnaraðila þar sem skýrlega sé greint frá reglum um endurgreiðslur. Samkvæmt skilmálunum er unnt að fá endurgreitt fyrir þjónustu sem er seld á fullu verði í tvær vikur frá kaupunum. Ef þjónusta er keypt á tilboði er ekki unnt að fá endurgreitt eftir að tilboði lýkur. Varnaraðili tekur fram að nauðsynlegt sé að staðfesta skilmálana áður en þjónusta er keypt á heimasíðu varnaraðila og einnig er viðskiptavinum gert að undirrita sömu skilmála áður en meðferð hefst. Sóknaraðili hafi skrifað undir og samþykkt skilmála varnaraðila.

Varnaraðili bendir á að endurgreiðslureglur skilmálanna séu skýrar en viðskiptavinum séu þó boðnar ýmsar aðrar leiðir til að koma til móts við þá. Til að mynda sé enginn gildistími á kortum sem keypt eru og einnig má gefa kort og breyta nafni viðskiptavinar án kostnaðar ef viðskiptavinur getur ekki nýtt meðferðirnar. Þá er einnig unnt að breyta þeim meðferðum sem skráð eru á kort viðskiptavinar án kostnaðar ef önnur meðferð hentar betur. Þá bendir varnaraðili á að í lögum um neytendakaup nr. 48/2003 sé meginreglan sú að skilaréttur sé ekki fyrir hendi við kaup á vöru sem ekki er haldin galla. Hins vegar veiti varnaraðili skilarétt í 14 daga þegar þjónusta er keypt á fullu verði en ekki á tilboði. Þá bendir varnaraðili á að í 16. gr. laga nr. 16/2016 um neytendasamninga kemur fram að neytandi geti fallið frá samningi og krafist endurgreiðslu innan 14 daga frá kaupunum, sbr. 17. gr. laganna. Meira en 14 dagar hafi hins verið liðnir þegar sóknaraðili krafðist endurgreiðslu. Telur varnaraðili að sóknaraðili eigi þar af leiðandi ekki rétt á endurgreiðslu.

IV

Niðurstaða

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

Sóknaraðili og varnaraðili sömdu þann 20. október 2019 um að varnaraðili tæki að sér að veita sóknaraðila þjónustu í formi líkamsmeðferðar sem kallast „Total Body Makeover“. Meðferðin tekur alls sex vikur og í hverri viku eru átta meðferðartímar. Sóknaraðili greiddi 290.500 krónur fyrir meðferðina á 30% afslætti. Sóknaraðili mætti í fyrsta tíma meðferðarinnar þann 21. október 2019. Þegar 16 dagar voru liðnir frá kaupunum, þann 5. nóvember 2019,

krafðist sóknaraðili endurgreiðslu fyrir þjónustuna vegna heilsufarsástæðna. Varnaraðili hefur hafnað kröfu sóknaraðila.

Líta verður á kröfu sóknaraðila í málinu sem kröfu um afpöntun kaupanna.

Sóknaraðili telur að 35. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup (þkpl.) eigi við í málinu. Ákvæðið mælir fyrir um rétt neytanda til að afpanta þjónustu sem hann hefur óskað eftir og rétt neytanda til að óska eftir að frekari vinnu verði hætt þó verk sé hafið. Samkvæmt 36. gr. þkpl. getur seljandi þjónustu krafist greiðslu fyrir vinnu sem innt hefur verið af hendi og fyrir þá vinnu sem nauðsynlegt er að ljúka þótt neytandi afpanti þjónustu.

Samkvæmt 1. gr. þkpl. taka lögin til hvers kyns samninga um kaup á þjónustu sem veitt er neytendum í atvinnuskyni gegn endurgjaldi og þegar veitt þjónusta felur í sér vinnu við lausafjármuni, við fasteignir, vegna byggingaframkvæmda eða aðrar framkvæmdir á landi, geymslu á lausafjármunum og ráðgjöf í tengslum við vinnu við fasteignir, byggingaframkvæmdir eða aðrar framkvæmdir á landi. Af framangreindu leiðir að ákvæði laganna gilda ekki um kaup á þeirri þjónustu sem sóknaraðili keypti af varnaraðila.

Í 2. gr. skilmála varnaraðila er fjallað um endurgreiðslur. Þar segir að „[m]eðferðir eða kort sem versluð eru á tilboðum fást ekki endurgreidd eftir að tilboði lýkur. Meðferðir eða kort eru eingöngu endurgreidd innan 14 daga frá kaupum hafi það ekki verið keypt á tilboði. Ef byrjað er að nýta kortið á þessum 14 dögum dragast tímarnir frá endurgreiðslu sem nýttir hafa verið.“

Samningur aðila er 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. Ekki hefur áhrif á þann rétt neytanda hvort um kaup á tilboði er að ræða eða ekki. 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 kemur fram að neytandi hafi 14 daga til að falla frá samningi þegar ekki er um kaup á tilboði að ræða. Sóknaraðili keypti þjónustuna á tilboðsverði en um rétt til afpöntunar við kaup á tilboði segir í skilmálum varnaraðila að „[m]eðferð eða kort sem versluð eru á tilboðum fást ekki endurgreidd eftir að tilboði lýkur“. Þær upplýsingar sem sóknaraðila voru veittar af hálfu varnaraðila, um rétt sóknaraðila til að afpanta þá þjónustu sem sóknaraðili festi kaup á, voru því 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 16 dögum eftir kaupin. Af málsgögnum 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 þann 5. nóvember 2019 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 varnaraðili hefur þegar innt hluta þjónustunnar af hendi þegar sóknaraðili mætti í fyrsta tímann til varnaraðila. Samkvæmt upplýsingum um tilhögun þjónustunnar felst í henni mæting í átta tíma á viku í sex vikur eða alls 40 tíma. Sóknaraðila ber að greiða fyrir þann tíma, sem er ákveðinn í samræmi við hlutfall veittrar þjónustu af heildarfjölda tíma í meðferðinni, alls 7.263 krónur.

Varnaraðila ber að endurgreiða sóknaraðila 283.237 krónur.

V

Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, alls 283.721 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