

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 5. júlí 2022 í máli nr. 127/2021

Kæruneftndina skipa í þessu máli Ívar Halldórsson lögfræðingur, Jón Rúnar Pálsson lögmaður og Víðir Smári Petersen dósent.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 16. nóvember 2021 barst kæruneftnd 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 henni 44.000 krónur.

II

Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með tölvubréfi, dags. 22. nóvember 2021, 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. Boðið var ítrekað með með tölvupósti þann 7. janúar 2022 og ábyrgðarbréfi 1. febrúar 2022. Nefndinni bárust ekki andsvör frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru, auk kvörtunar, staðfesting á greiðslu til varnaraðila og afrit af skriflegum samskiptum milli sóknaraðila og varnaraðila.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Í gögnum máls kemur fram að þann 24. júlí 2021 greiddi sóknaraðili varnaraðila 44.000 krónur fyrir fjögurra vikna enskukennslu í ágúst mánuði 2021. Samkvæmt kvörtun sóknaraðila hafi kennsla farið fram þegar sóknaraðili hafi verið í fríi frá vinnu og á kvöldin. Þann 1. september 2021 hafi sóknaraðili greitt varnaraðila á ný fyrir aðrar fjórar vikur í enskukennslu. Í kjölfarið hafi varnaraðili haft samband við sóknaraðila og upplýst að varnaraðila væri ekki unnt að taka á móti sóknaraðila í kennslustundir sökum anna og aðstöðuleysis en bauðst þó til veita henni fjarkennslu. Sóknaraðili hafi ekki fallist á það og hafi því engin kennsla farið fram. Þann 14. september hafi sóknaraðili óskað eftir endurgreiðslu frá varnaraðila. Varnaraðili hafi þann 18. september 2021 hafnað endurgreiðslu og boðið sóknaraðila upp á tvo kosti; kennslu á mánudögum og fimmtudögum eða fjarkennslu. Hafi sóknaraðila hugnast hvorugt og ítrekað ósk sína um endurgreiðslu greidds gjalds. Að sögn sóknaraðila hafi varnaraðili hvorki gefið út kvittanir fyrir greiðslum sóknaraðila né veitt henni upplýsingar um skilmála samnings aðila. Engin kennsla hafi farið fram og því krefst sóknaraðili fullrar endurgreiðslu úr hendi varnaraðila.

IV

Niðurstaða

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerð nr. 1177/2019 um kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa sem hvoru tveggja tóku gildi þann 1. janúar 2020. Varnaraðili hefur ekki látið málið til sín taka hjá nefndinni og hefur hvorki skilað inn andsvörum

eða gögnum. Byggir niðurstaða málsins því á þeim upplýsingum og gögnum sem sóknaraðili hefur lagt fram í málinu.

Af gögnum máls má ráða að ágreiningur aðila lýtur að fyrirkomulagi enskukennslu varnaraðila. Aðilar gerðu ekki skriflegan samning um kennsluna en samkvæmt því sem fram kemur í kvörtun virðist sem aðilar hafi samið svo um að kennsla færi fram þegar báðir aðilar höfðu færi á að hittast, ýmist á frídögum sóknaraðila eða á kvöldin. Greiddi sóknaraðili varnaraðila fyrir kennslu í septembermánuði 2021 með millifærslu að fjárhæð 44.000 krónur þann 1. september 2021.

Byggir sóknaraðili kvörtun sína á framlögðum Messenger samskiptum aðila í september 2021. Samskiptin eru á pólsku, en sóknaraðili hefur lagt fram eigin þýðingu á þeim, sem kærunefndin telur fullnægjandi í þessu tilviki. Af samskiptum aðila 1. og 5. september 2021 má ráða að aðilar náðu ekki samkomulagi um tímasetningar kennslustunda sem hentaði báðum, sökum aðstöðuleysis, anna og vinnu þeirra. Vegna þessara aðstæðna lagði varnaraðili það til þann 14. september 2021 að kennslan færi fram í gegnum fjarfundabúnað, en sóknaraðili afþakkaði það boð með þeim rökum að slíkt fyrirkomulag hentaði henni ekki af fenginni reynslu. Í kjölfarið óskaði sóknaraðili eftir endurgreiðslu á námskeiðsgjaldinu. Viðbrögð varnaraðila voru á þá leið að óska eftir svigrúmi til að skoða málið. Þann 18. september 2021 sendi sóknaraðili varnaraðila skilaboð þess efnis að hún hygðist fara í frí næstu þrjár vikurnar og í kjölfarið myndi hún sækja vinnu á Selfossi. Þar af leiðandi gæti hún ekki setið kennslustundir fyrr en í desember 2021. Ítrekaði sóknaraðili ósk sína um endurgreiðslu úr hendi varnaraðila. Varnaraðili hafnaði kröfu um endurgreiðslu en kvaðst geta veitt sóknaraðila kennslu á mánuðögum og fimmtudögum eða jafnvel síðar þegar sóknaraðili hefði tök á því. Aðila greindi enn frekar á í áframhaldandi samskiptum sínum á Messenger.

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.). Í 5. gr. laganna 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. 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. Ekki liggur fyrir í málinu að varnaraðili hafi sinnt framangreindri skyldu sinni gagnvart sóknaraðila og verður því að líta svo á að lengri frestur 3. mgr. 17. gr. nsl. gildi í málinu.

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.

Samningur um enskukennslu komst á með fjarsölu milli aðila þann 1. september 2021 með greiðslu sóknaraðila að fjárhæð 44.000 krónur til varnaraðila. Af málgögnum má ráða að varnaraðili innti enga þjónustu af hendi til sóknaraðila frá þeim tíma og þar til sóknaraðili krafðist endurgreiðslu þann 14. september 2021. Verður að líta svo á að sóknaraðili hafi með þeirri kröfu sinni í reynd fallið frá fjarsölusamningnum og var það gert innan þess frests sem greinir í 3. mgr. 17. gr. nsl. Samkvæmt þessu ber varnaraðila að endurgreiða sóknaraðila 44.000 krónur.

V

Úrskurðarorð

Varnaraðili, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, 44.000 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.

Víðir Smári Petersen
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson