

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 18. október 2022 í máli nr. 4/2022

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 10. janúar 2022 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 krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða henni alls 109.945 krónur, sem svarar til mánaðarlegrar greiðslu að fjárhæð 9.995 krónur frá 2. desember 2020 til 26. september 2021.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubræfi, dags. 11. janúar 2022, 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 25. janúar 2022. Sóknaraðili sendi nefndinni athugasemdir við andsvör varnaraðila þann 31. janúar 2022. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, staðfesting á greiðslum fyrir þjónustuna frá júlí 2020 til september 2021, afrit af skriflegum samskiptum milli sóknaraðila og varnaraðila, greiðsluáskorun, dags. 24. nóvember 2021, afrit af pöntun um kaup sóknaraðila á þjónustu varnaraðila, bréf dags. 9. desember 2021, skjáskot af upplýsingum um áskriftarpakka varnaraðila, skilmálar varnaraðila og upplýsingar um IP tölur.

Með bræfi, dags. 20. september 2022, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili greiddi alls 9.995 krónur mánaðarlega fyrir aðgang að þjónustu varnaraðila á tímabilunum frá júlí 2020 til og með september 2020 og frá desember 2020 til og með september 2021. Sóknaraðili telur að varnaraðila hafi ekki verið heimilt að innheimta greiðslu vegna síðara tímabilsins þar sem sóknaraðili kveðst aðeins hafa keypt þriggja mánaða tilboðspakka hjá varnaraðila en ekki verið í áskrift hjá varnaraðila líkt og hann byggir á. Krefst sóknaraðili endurgreiðslu að fjárhæð 109.945 krónur vegna mánaðarlegra greiðslna frá 2. desember 2020 til 26. september 2021. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili kveðst hafa keypt þriggja mánaða tilboðspakka hjá varnaraðila á starfsstöð hans þann 21. júlí 2020. Hafi starfsmaður varnaraðila tekið við og skráð upplýsingar um sóknaraðila í tölvu á staðnum vegna kaupanna og útbúið aðgang fyrir sóknaraðila að vefsíðu varnaraðila. Sóknaraðili vísar til þess að það eina sem

hún hafi gert í kaupferlinu hafi verið að greiða með greiðslukorti sínu sem sé tengt þeim bankareikningi sem gjaldfærður hafi verið af varnaraðila mánaðarlega og að velja sér lykilorð á vefsíðu varnaraðila. Sóknaraðili kveðst aldrei hafa fengið að lesa yfir samning aðila.

Sóknaraðili bendir á að greiðslukort hennar hafi fyrst verið gjaldfært af varnaraðila þann 21. júlí 2020, í annað sinn þann 21. ágúst 2020 og loks í þriðja skiptið 27. september 2020 sem falli að því að um þriggja mánaða tilboðspakka hafi verið að ræða. Sóknaraðili kveðst ekki leggja það í vana sinn að skoða greiðslukortayfirlit sín en hafi orðið þess vör þann 27. september 2021 að í byrjun desembermánaðar 2020 hafi varnaraðili hafið gjaldtöku af greiðslukorti hennar á ný og hafi sú gjaldtaka staðið til og með 26. september 2021. Hafi sóknaraðili sent varnaraðila tölvupóst í kjölfarið og krafist hann skýringa enda hafi hún staðið í þeirri trú að hafa aðeins keypt þriggja mánaða tilboðspakka hjá varnaraðila. Sóknaraðili hafi jafnframt krafist endurgreiðslu vegna framangreinds tímabils þar sem engin þjónusta hafi verið veitt af hálfu varnaraðila til handa sóknaraðila. Varnaraðili hafi svarað tölvupósti sóknaraðila sama dag og verið reiðubúinn að komast til móts við sóknaraðila. Hafi varnaraðili boðið henni að velja úr þremur kostum með það fyrir augum að leysa málið. Í fyrsta lagi hafi varnaraðili boðið sóknaraðila að halda áfram með áskrift á sama verði og upphaflega hafi verið um samið en þess auki fengi sóknaraðili aðgang að öllum meðferðum hjá varnaraðila án frekara endurgjalds sem og 50.000 króna gjafabréf. Í öðru lagi hafi sóknaraðila staðið til boða að áskrift héldi áfram á sama verði og með óbreyttu sniði auk gjafabréfs að fjárhæð 150.000 krónur. Þriðji kosturinn hafi verið sá að sóknaraðili myndi segja upp áskrift sinni þá þegar auk þess að fá gjafabréf að fjárhæð 50.000 krónur frá varnaraðila. Sóknaraðili vísar til þess að hafa hafnað framangreindum tillögum varnaraðila og óskað á ný eftir endurgreiðslu. Sóknaraðili telur sig ekki hafa verið í áskrift hjá varnaraðila og því ekki þurft að segja slíkri áskrift upp. Hún hafi aðeins keypt þriggja mánaða tilboðspakka varnaraðila. Sóknaraðili bendir á að kort hennar hafi verið gjaldfært af varnaraðila 26. október 2021 en sú fjárhæð hafi verið endurgreidd sóknaraðila sama dag.

Sóknaraðili kveður varnaraðila halda peningum sínum í leyfisleysi og snúi allri ábyrgð vegna málsins yfir á hana. Þá telur sóknaraðila að viðskiptahættir varnaraðila séu ósanngjarnir gagnvart neytendum.

Sóknaraðili kveðst hafa leitað til lögmanns sem hafi sent varnaraðila áskorun þann 24. nóvember 2021 um að endurgreiða sóknaraðila þær greiðslur sem gjaldfærðar voru af greiðslukorti hennar umfram þessa þrjá mánuði sem samningur aðila hafi tekið til eða samtals 109.945 krónur. Með bréfi dags. 9. desember 2021 hafi varnaraðili hafnað kröfu sóknaraðila.

3.2. Sjónarmið varnaraðila

Varnaraðili vísar til þess að af atvikalýsingu sóknaraðila verði ráðið að starfsmaður varnaraðila hafi gefið í skyn að sóknaraðila yrði seldur þriggja mánaða áskriftarpakki að þjónustu varnaraðila. Þá haldi sóknaraðili því fram að starfsmaðurinn hafi jafnframt skráð upplýsingar um hana fyrir hennar hönd í vefkerfi varnaraðila. Varnaraðili kveðst mótmæla alfarið þessum fullyrðingum sóknaraðila. Varnaraðili vísar til þess að enginn starfsmaður varnaraðila kannist við að málsatvik hafi verið með þeim hætti sem lýst sé í kvörtun sóknaraðila.

Varnaraðili bendir á að viðskiptavinir hans þurfi sjálfir að gangast undir áskriftarskilmála í gegnum áskriftarkerfi á vefsíðu hans. Viðskiptavinur varnaraðila sé ekki boðið að skrá sig fyrir áskrift með öðrum hætti. Til að unnt sé að ljúka skráningu þurfi viðskiptavinir meðal annars að merkja við að þeir gangist undir skilmála varnaraðila sem aðgengilegir séu á vefsíðunni. Það sé ávallt í höndum viðskiptavina að annast skráningu, kynna sér upplýsingar um þjónustu varnaraðila á vefsíðu hans sem og skilmála áskriftar og merkja við að það hafi þeir gert og skilið í kaupferlinu. Í skilmálum varnaraðila komi fram með skýrum hætti að áskrift sé uppsegjanleg með þriggja mánaða fyrirvara. Þá séu öll verð á áskriftarpökkum varnaraðila birt á vefsíðu hans ásamt lýsingu á eiginleikum hvers pakka.

Varnaraðili kveðst hafa lagt sig fram við að koma til móts við sóknaraðila þegar óánægju hennar hafi verið vart. Framlögð samskipti aðila beri þess merki með skýrum hætti. Hafi sóknaraðili ekki þegið nein sáttaboð varnaraðila.

Varnaraðili vísar til þess að ástæður þeirrar hindrunar sem varnaraðili hafi orðið fyrir og orsökðu tímabundna lokun starfsstöðvar varnaraðila og samhliða tímabundinni niðurfellingu áskriftargjalda haustið 2020 megi meðal annars rekja til h-liðar 1. gr. reglugerðar nr. 966 2020 um takmörkun á samkomum vegna farsóttar.

Varnaraðili bendir á að sú endurgreiðsla sem framkvæmd hafi verið í kjölfar þess að greiðslukort sóknaraðila hafi verið gjaldfært í október 2021 sé sökum þess að varnaraðili hafi kosið að víkja frá hefðbundnu ferli uppsagnar á áskrift og þannig komið til móts við sóknaraðila.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Í athugasemdum sínum vísar sóknaraðili til þess að hafa verið plötuð til að byrja í áskrift hjá varnaraðila enda hafi upplýsingum um eðli samningsins hafi verið haldið frá henni. Sóknaraðili hafi talið sig vera að gera þriggja mánaða tímabundinn samning við varnaraðila en ekki áskriftarsamning.

Sóknaraðili telur að ef varnaraðili byði aðeins upp á áskriftarsamninga en ekki þann samning sem henni hafi verið boðinn af starfsmanni varnaraðila, hefði starfsmaðurinn þurft að benda henni á þá þegar að hún yrði að segja upp áskriftinni á sama tíma ef hún skyldi ekki vilja nýta sér þjónustu varnaraðila í meira en þrjá mánuði.

IV

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.

Sóknaraðili greiddi 9.995 krónur mánaðarlega fyrir aðgang að þjónustu varnaraðila á tímabilinu frá júlí 2020 til og með september 2020 sem og á tímabilinu frá desember 2020 til og með september 2021. Sóknaraðili telur að varnaraðila hafi ekki verið heimilt að innheimta greiðslu vegna síðara tímabilsins þar sem sóknaraðili hafi aðeins keypt þriggja mánaða tilboðspakka hjá varnaraðila en ekki gert áskriftarsamning við varnaraðila. Krefst sóknaraðili endurgreiðslu að fjárhæð 109.945 krónur vegna greiðslna frá 2. desember 2020 til og með 26. september 2021. Varnaraðili telur að hafna beri kröfu sóknaraðila þar sem sóknaraðili hafi fest kaup á áskriftarpakka hjá sér og samþykkt þar með skilmála varnaraðila. Sóknaraðila hafi því borið að segja upp áskriftinni í samræmi við framangreinda skilmála.

Aðilum greinir nokkuð á um málsatvik. Sóknaraðili heldur því fram að hafa fengið aðstoð starfsmanns á starfsstöð varnaraðila við kaupin. Hafi starfsmaðurinn skráð allar upplýsingar um sóknaraðila í vefkerfi varnaraðila á staðnum og það eina sem sóknaraðila hafi gert hafi verið að greiða með greiðslukorti sínu og velja lykilorð tengt aðgangi hennar að vefsíðu varnaraðila. Þá byggir sóknaraðili á því að henni hafi verið boðin þriggja mánaða tilboðspakki í meðferðir á vegum varnaraðila en ekki áskriftarsamningur. Varnaraðili ber því við að engin starfsmanna hans kannist við að hafa aðstoðað sóknaraðila með þeim hætti sem hún lýsi. Viðskiptavinir varnaraðili skrái sig og gangist sjálfir undir áskriftarskilmála hans í gegnum vefsíðu hans. Þá byggir varnaraðili á því að hann bjóði aðeins upp á áskriftarsamninga en ekki tímabundna samninga.

Varnaraðili hefur lagt fram í málinu afrit af pöntun sóknaraðila á svokölluðum „[...] – Áskrift“ úr vefkerfi varnaraðila. Af umræddri pöntun má meðal annars ráða að pöntunin var staðfest með greiðslu 21. júlí 2020, kl. 18.45 og að IP tala þess viðskiptavinar er [...]. Varnaraðili hefur jafnframt lagt fram í málinu staðfestingu á því að umrædd IP tala sé í eigu [...]. sem og staðfestingu á því að varnaraðili var í virkri netþjónustu við [...] á tímabilinu febrúar 2020 til mars 2021. Hafi samningurinn verið gerður í fjarsölu eru lagðar ríkari skyldur á herðar varnaraðila. Verður því lagt til grundvallar, svo sem varnaraðili byggir á, að samningurinn hafi ekki verið gerður á starfsstöð varnaraðila.

Um samninga sem gerðir eru í fjarsölu, svo sem í gegnum vefsíðu seljanda, 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, greinagóðar og aðgengilegar neytanda. Þá skulu upplýsingar 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. Ef samningur, sem gera á rafrænt, felur í sér greiðsluskyldu neytanda skal seljandi, á skýran og auðskiljanlegan hátt, vekja athygli neytanda á upplýsingum samkvæmt a., d., n. og o. lið 1. mgr. 5. gr. nsl. Seljanda er skylt að láta neytanda í té staðfestingu á fjarsölusamningi, á varanlegum miðli, innan hæfilegs frests frá því að gengið var frá samningnum og eigi síðar en á þeim tíma þegar veiting þjónustu hefst samkvæmt 1. mgr. 14. gr. nsl. Staðfestingin skal innihalda þær upplýsingar sem um getur í 1. mgr. 5. gr. nsl. nema seljandi hafi þegar látið neytanda þessar upplýsingar í té á varanlegum miðli. Með varanlegum miðli er átt við tæki sem „gerir neytanda kleift að geyma upplýsingar, sem beint er til hans persónulega, óbreyttar þannig að hann geti afritað þær og flett upp í þeim í hæfilegan tíma“, sbr. 8. tölul. 1. mgr. 2. gr. nsl. Þá hvílir skylda á seljanda að upplýsa neytanda, innan hæfilegs frests, áður en fjarsölusamningur er gerður um tilhögun réttar til að falla frá samningi samkvæmt g. lið 1. mgr. 5. gr. nsl.

Samkvæmt almennum upplýsingum á vefsíðu varnaraðila kveðst hann bjóða upp á: „[...]“. Af vefsíðunni má jafnframt ráða að varnaraðili býður upp á staka tíma í tiltekna meðferðir og svokallaða áskriftarpakka. Unnt er að velja á milli þrens konar áskriftarpakka og liggur fyrir að sú var jafnframt raunin á þeim tíma er viðskipti aðila áttu sér stað. Við kaup á viðeigandi áskrift gangast viðskiptavinir undir skilmála áskriftarinnar. Til að svo verði þurfa viðskiptavinir að fara í gegnum þann hluta vefsíðunnar sem ber fyrirsögnina „ÁSKRIFTARPAKKAR“. Hvort sem valinn er áskriftarpakki sem birtist á forsíðunni eða ef smellt er á hnappinn „Nánar um

áskriftir“, og þar undir einstaka áskriftarpakka, þarf kaupandi ávallt ýta á hnappinn „Kaupa“ og að skrá nafn sitt, síma, netfang, heimilisfang, póstnúmer, borg/bæ og land. Þar á eftir koma upplýsingar um mánaðarlega greiðslu þess áskriftarpakka sem valinn hefur verið. Þá næst þarf viðkomandi að staðfesta kaupin með því að smella á „Kaupa“ og aðeins er unnt að komast lengra í kaupum á þjónustu ef viðskiptavinur hefur þá þegar merkt við að hann hafi lesið, skilið og samþykkt viðskiptaskilmála varnaraðila. Í þeim skilmálum er nánar fjallað um inntak skuldbindingar kaupanda, þ. á m. er tiltekið að svo lengi sem áskriftin er í gildi, verður gjald áskriftar dregið mánaðarlega af því greiðslukorti sem kaupandi hefur sjálfur skráð og að unnt er að segja áskrift upp með þriggja mánaða fyrirvara með því að senda tölvupóst á netfang varnaraðila. Í upplýsingum um þann áskriftarpakka sem sóknaraðili festi kaup á í málinu, þ.e. „[...]“ kemur auk þess fram að áskriftin er bundin í að lágmarki þrjá mánuði en hægt sé að óska eftir fjögurra vikna greiðsluhléi á tólf mánaða tímabili.

Gera verður þá kröfu til seljanda þjónustu sem seld er í formi áskriftarpakka að upplýsingar um eðli hennar komi skýrlega fram fyrir samningsgerðina, þegar samningur er staðfestur og eftir að samningur hefur komist á. Af gögnum málsins verður ráðið að upplýsingar um skilmála varnaraðila fyrir og við skráningu á hinn keyptu þjónustu hafi verið sóknaraðila aðgengilegar. Eins liggur fyrir að sóknaraðila hafi verið greint frá helstu eiginleikum áskriftarinnar áður en skráningarferlið sjálft var hafið. Þá voru veittar upplýsingar um eðli samningsins og tímalengd, þ.e. að um áskrift væri að ræða sem þyrfti að segja upp, í skráningarferlinu sjálfu, enda kemur skýrt fram á nokkrum stöðum á vefsíðunni að um áskrift sé að ræða. Verður ekki annað séð en að með því að ýta á hnappinn „Kaupa“ hafi sóknaraðili samþykkt skráningu í áskrift líkt og skýrt kemur fram á vefsíðunni. Eftir að kaupin fóru fram barst sóknaraðila tölvupóstur með staðfestingu á skráningunni.

Með hliðsjón af framangreindu verður ekki annað séð en að sóknaraðila hafi verið veittar allar upplýsingar fyrir, við kaupin og eftir þau, sem nauðsynlegar voru til að gera sóknaraðila kleift á að átta sig á eðli skráningarinnar og að um áskrift væri að ræða.

Samkvæmt 1. mgr. 16. gr. nsl. hefur neytandi fjórtán daga frest til að falla frá fjarsölusamningi og þarf hann ekki að tilgreina neina ástæðu fyrir ákvörðun sinni um það, sbr. 2. mgr. sömu lagagreinar. 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 eða neytandi tók vöru í sína vörslu. 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 tólf mánuðum eftir að upphaflega frestinum lýkur, sbr. 3. mgr. 17. gr. nsl. Að framlögðum gögnum virtum verður ekki séð að varnaraðili hafi veitt sóknaraðila við kaupin þær upplýsingar sem áskilið er í g. lið 1. mgr. 5. gr. og 16. gr. nsl. Í málinu liggur fyrir að sóknaraðili gerði samning um þjónustu varnaraðila þann 21. júlí 2020. Sóknaraðili tilkynnti varnaraðila um vilja inn til að falla frá samningnum þann 27. september 2021, rúmum fjórtán mánuðum eftir að sóknaraðili festi kaup á áskriftarpakka varnaraðila. Var frestur sóknaraðila til þess að falla frá samningnum því liðinn.

Meginreglna samningaréttar er sú að gerða samninga beri að halda. Ekkert hefur komið fram í málinu sem bendir til þess að upplýsingagjöf varnaraðila hafi verið svo áfátt fyrir eða eftir samningsgerðina að skilyrði nsl. hafi ekki verið uppfyllt. Verður ekki séð að viðskiptahættir varnaraðila hafi talist óréttmætir eða villandi í

skilningi laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Þá hefur ekkert komið fram sem bendir til þess að samningurinn sé ósanngjarn eða þess eðlis að hann gæti talist óskuldbindandi að öðru leyti. Verður því að hafna kröfu sóknaraðila.

V
Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson