

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 30. október 2023 í máli nr. 35/2022

Kæruneftndina skipa í þessu máli lögmennirnir Hildur Leifsdóttir, Hildur Ýr Viðarsdóttir og Jón Rúnar Pálsson.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 7. apríl 2023 barst kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings við Y, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði sér 150.000 krónur. Varnaraðili krefst þess að aðallega að málinu verði vísað frá kæruneftndinni en til vara að kröfunni verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með tölvubræfi, dags. 14. apríl 2023, 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. Andsvör varnaraðila bárust 18. maí 2023. Sóknaraðili lagði fram athugasemdir sínar við andsvörum varnaraðila 20. maí 2023. Nefndinni bárust ekki athugasemdir varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara varnaraðila og athugasemda sóknaraðila, skjáskot af auglýsingu námskeiðsins, staðfesting á greiðslu sóknaraðila, afrit af skriflegum samskiptum aðila og afrit af samþykktum varnaraðila.

Með bræfi, dags. 26. október 2023, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kæruneftndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili sótti um þátttöku á námskeiði í því skyni að fá réttindi sem [...] þjálfari á Íslandi. Greiddi sóknaraðili 150.000 krónur fyrir námskeiðið þann 11. ágúst 2022 með millifærslu á bankareikning varnaraðila. Skyldi námskeiðið fara fram í þremur lotum, þ.e. 1.-4. september 2022, 29. september–2. október 2022 og 1.-4. desember 2022. Í auglýsingu námskeiðsins kom fram að kennsla færi fram milli kl. 9-17 alla dagana og til að öðlast réttindi sem [...] þjálfari og dómari væri gerð krafa um 100% mætingu.

Sóknaraðili tók þátt í fyrstu lotu námskeiðsins en sökum heilsubreysts hafði hún hvorki tök á mæta í allar kennslustundir né skila öllum verkefnum. Í tölvupósti leiðbeinanda námskeiðsins, dags. 10. október 2022, var sóknaraðila tilkynnt að hún uppfyllti ekki skilyrði til að ljúka náminu vegna slakrar mætingar. Sóknaraðili svaraði erindi leiðbeinandans 15. október 2022 og gerði þar grein fyrir ástæðum fjarveru sinnar frá námskeiðinu. Þá upplýsti sóknaraðili leiðbeinandann jafnframt um að hún hygðist óska eftir endurgreiðslu námskeiðisgjalds. Sóknaraðili óskaði eftir endurgreiðslu með tölvupósti til varnaraðila, dags. 5. desember 2022. Hafnaði varnaraðili beiðni sóknaraðila með tölvupósti, dags. 11. janúar 2023. Með tölvupósti 19. febrúar 2023 upplýsti sóknaraðili varnaraðila að hún félli frá samningi aðila með vísan til ákvæða laga nr. 16/2016 um neytendasamninga. Varnaraðili hafnaði á ný kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu 20. mars 2023. Krefst sóknaraðili þess fyrir

kærunefndinni að varnaraðila verði gert að endurgreiða gjaldið. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

3.1 Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili vísar til þess að hafa skráð sig á umrætt námskeið eftir að hafa séð auglýsingu á Facebook síðu varnaraðila 13. maí 2022. Greiddi sóknaraðili 150.000 krónur fyrir námskeiðið þann 11. ágúst 2022.

Sóknaraðili kveðst hafa á þessum tíma setið í stjórn varnaraðila. Þar af leiðandi telji sóknaraðili að ganga megi að vísu að aðrir stjórnarmeðlimir, sem sumir hafi þekkt hana frá unga aldri, hafi vitað um heilsufarsvandamál sóknaraðila. Hafi sóknaraðili t.a.m. mætt á viðburði á vegum varnaraðila í hjólastól auk þess að hafa þurft að draga verulega úr þátttöku sinni í starfi varnaraðila með árunum vegna versnandi heilsu.

Sóknaraðili telur að mannréttindi sín sem fatlaðs einstaklings hafi ekki verið virt í málinu. Þá hafi varnaraðili ekki upplýst um 14 daga riftunarfrest á samningi aðila. Hafi sóknaraðili óskað eftir því að samningi yrði rift innan 12 mánaða. Varnaraðili hafi hins vegar hafnað kröfu sóknaraðila 20. mars 2023 með þeim rökum að hvorki málsástæður né fordæmi sem sóknaraðili hafi vísað til ættu við í málinu.

Þar sem varnaraðili hafi ekki fallist á endurgreiðslukröfu sóknaraðila á náminu hafi sóknaraðili sagt upp samningi aðila, sem stofnast hafi til við kaup á netinu, með vísan til laga nr. 16/2016 um neytendasamninga. Þá vísi sóknaraðili til úrskurðar kærunefndarinnar í máli nr. 5/2021 en í því máli hafi nefndin komist að þeirri niðurstöðu að neytanda hafi verið heimilt að falla frá kaupum á námskeiði eftir að það hófst í ljósi þess að seljandi hafi ekki uppfyllt upplýsingaskyldu sína um að unnt væri að falla frá kaupunum innan 14 daga.

3.2 Sjónarmið varnaraðila

Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðili hafi setið í stjórn varnaraðila á þeim tíma sem námskeiðið hafi verið auglýst og því fullmeðvituð um hvað felist í íþróttinni [...]. Þegar sóknaraðili hafi skráð sig á námskeiðið hafi hún ekki upplýst varnaraðila um nein atvik sem gætu komið í veg fyrir það að hún gæti setið námskeiðið, hvorki um fötlun né aðrar ástæður sem gerðu það að verkum að hún gæti ekki sinnt 100% mætingarskyldu. Þá hafi sóknaraðili ekki upplýst leiðbeinanda námskeiðsins áður en það hófst að hún glímdi við veikindi eða fötlun af einhverju tagi.

Varnaraðili bendir á að sóknaraðili hafi tekið þátt í fyrstu lotu námskeiðsins sem fram fór 1.–4. september 2022. Strax hafi þó farið að bera á forföllum hjá sóknaraðila og hún ekki náð að skila eða taka þátt í nema einu hópverkefni af nokkrum. Í annarri lotu námskeiðsins hafi sóknaraðili ekki skilað verkefni sem vinna átti á milli 1. og 2. lotu. Þá hafi sóknaraðili aðeins mætt í nokkrar klukkustundir í þeirri lotu og ekki tekið þátt í hópverkefnum sem lögð voru fyrir. Eftir að sóknaraðili hafði rætt við leiðbeinanda námskeiðsins hafi viðkomandi sent henni tölvupóst 10. október 2022 þar sem tilkynnt hafi verið um að sóknaraðili uppfyllti ekki skilyrði til þess að ljúka námskeiðinu vegna ófullnægjandi mætingar. Hafi sóknaraðila verið bent á að ekki væri útilokað að hún gæti komið á námskeiðið síðar án þess að greiða fyrir það, ef námskeiðið yrði kennt aftur. Slíkt væri þó háð samþykki stjórnar varnaraðila. Í svari sóknaraðila til leiðbeinandans hafi komið fram í fyrsta sinn ýmsar upplýsingar um heilsufar hennar sem engum hafi verið kunnugt um, hvorki

leiðbeinanda né öðrum stjórnarmeðlimum varnaraðila. Þá fyrst hafi sóknaraðili upplýst um fötlun sína.

Varnaraðili vísar til þess að 5. desember 2022, tæpum tveimur mánuðum eftir samskipti sóknaraðila við leiðbeinanda námskeiðsins og tæpum fjórum mánuðum eftir skráningu hennar á námskeiðið hafi sóknaraðili sent tölvupóst til varnaraðila og krafist endurgreiðslu námskeiðsgjalds. Varnaraðili hafi hafnað kröfu sóknaraðila með tölvupósti 11. sama mánaðar á þeim grundvelli að sóknaraðili hefði ekki upplýst um fötlun eða alvarleg veikindi áður en námskeiðið hafi hafist og að gerður hafi verið skýr fyrirvari um 100% mætingarskyldu. Í framhaldi hafi sóknaraðili sagt sig úr stjórn varnaraðila og upplýst varnaraðila um að hún hygðist leita réttar síns hjá réttindagæslumanni fatlaðra þar sem hún taldi mannréttindi sín ekki virt. Hafi sóknaraðili krafist endurgreiðslu á ný ellegar myndi hún leita réttar síns fyrir dómstólum. Varnaraðili hafi aftur hafnað kröfu sóknaraðila.

Varnaraðili byggir á því að mál þetta eigi ekki undir kærunefnd vöru- og þjónustukaupa og þá síður þær málsástæður sem sóknaraðili haldi fram að eigi við í málinu. Varnaraðili kveðst ekki vera seljandi í lagalegum skilningi, sbr. ákvæði 1. gr. laga um neytendakaup nr. 48/2003 þar sem varnaraðili hafi ekki atvinnu af sölu. Námskeiðið hafi verið haldið til þess að efla starf varnaraðila samkvæmt markmiðum þeirra samþykktu sem í gildi hafi verið á árinu 2022 og kæmi til þess að hagnaður yrði af námskeiðinu yrði honum varið til áframhaldandi fræðslu og kynningu á íþróttinni, sbr. 9. gr. samþykktanna. Varnaraðili hafi því ekki atvinnu af sölu og fellur því utan lögsögu kærunefndarinnar.

Telji kærunefndin að málið eigi undir nefndina telji varnaraðili að málsástæður sóknaraðila eigi ekki við, þ.e. að hún geti borið fyrir sig 14 daga riftunarheimild. Af gögnum máls sé ljóst að sóknaraðili beri fyrst fyrir sig 14 daga riftunarrétti þann 19. febrúar 2023, tæpum sex mánuðum eftir að hún greiddi fyrir námskeiðið. Varnaraðili bendi á að áskilnaður um 100% mætingu hafi alltaf verið til staðar og því sóknaraðila að fullu kunnugur þegar hún hafi skráð sig á námskeiðið. Miðað við heilsufarslýsingar sem sóknaraðili kom á framfæri í samskiptum sínum við varnaraðila og í kvörtun hennar til kærunefndarinnar þyki varnaraðila ljóst að sóknaraðili hafi átt við mikil heilsufarsvandamál að stríða áður en hún skráði sig. Því hafi ekki verið um að ræða aðstæður sem komi upp „brátt“ líkt og hún hafi ýjað að í samskiptum við leiðbeinanda. Sóknaraðila hafi því átt að vera ljóst að heilsa hennar leyfði henni ekki að taka þátt í námskeiði sem krefðist 100% mætingar í þrjár lotur, fjóra daga í senn, frá kl. 9-17, að viðbættum heimaverkefnum og hópvinnu. Hafi sóknaraðila verið í lófa lagið að upplýsa leiðbeinanda um heilsufar sitt áður en hún skráði sig á námskeiðið til þess að kanna hvort unnt væri að koma til móts við veikindi hennar. Það hafi sóknaraðili ekki gert og beri hún hallann af slíku. Það, að sóknaraðili hafi ekki getað tekið þátt í námskeiðinu sem hún skráði sig sjálf á, kom ekki til vegna atvika sem varði varnaraðila heldur sóknaraðila sjálfa, atvika sem sóknaraðili hafi ekki upplýst um fyrir skráningu og sem hafi gert að verkum að sóknaraðili hafi ekki getað sinnt 100% mætingarskyldu sem hafi verið skýr frá fyrstu auglýsingu um námskeiðið.

3.3 Athugasemdir sóknaraðila

Sóknaraðili kveðst eiga langa sögu veikinda sem hafi haft mismunandi áhrif á líf hennar. Stundum komi fyrir að sóknaraðili sé rúmliggjandi eða í hjólastól en eins séu langir kaflar þar sem hún sé á fótum en glími þá samt við verki og fleira. Að sögn

sóknaraðila hafi stjórn varnaraðila verið kunnugt um heilsufar hennar enda hafi hún verið tengd stjórn varnaraðila frá árinu 2018 auk þess sem faðir hennar hafi verið formaður varnaraðila frá 2018 til 2019. Hafi sóknaraðili ávallt verið viðstödd stjórnarfundi og aðrar samkomur auk þess að umgangast suma stjórnarmeðlimi oft utan starfsemi varnaraðila.

Sóknaraðili kveðst hafa þurft að leita á bráðamóttöku í fyrstu lotu námskeiðsins vegna slæms mígrenis. Hafi sóknaraðili ekki lent í því áður og því ekki getað tilkynnt varnaraðila um slíkt fyrirfram. Hafi sóknaraðili innt leiðbeinanda námskeiðsins eftir hvort forföll hennar myndu leiða til falls og hafi viðkomandi sagt að fundið yrði út úr því. Sóknaraðili kveðst mótmæla því að hún hafi haft töluverð forföll í fyrstu lotunni. Hafi hún tekið þátt í öllum verkefnum í þeirri lotu en hafi ekki verið viðstödd skil á tveimur hópverkefnum þrátt fyrir að hafa unnið að verkefnum. Þá hafi sóknaraðili ekki skilað heimavinnu sem framkvæma átti milli fyrstu og annarrar lotu vegna þess að leiðbeinandinn hafi ekki óskað eftir því. Sóknaraðili hafi unnið heimavinnuna en legið á spítala þegar aðrir þátttakendur skiluðu sínum verkefnum.

Að sögn sóknaraðila hafi fyrstu forföllin í annarri lotu námskeiðsins verið vegna slæms liðhlaups í hné sem olli henni miklum verkjum. Þegar sóknaraðili hafi innt leiðbeinandann eftir því hvernig unnt væri láta sóknaraðila missa af sem minnstu, t.d. með myndbandsupptökum, hafi hann sagt, líkt og áður, að þau myndu finna út úr þessu. Hafi leiðbeinandinn hins vegar ekki gert það og síðan sent sóknaraðila tölvupóst 10. október 2022, þess efnis að sóknaraðili gæti ekki tekið þátt í námskeiðinu frekar vegna slakrar mætingar. Sóknaraðili kveðst hafa haft hug á því að krefjast endurgreiðslu námskeiðsgjalds áður en bréf leiðbeinandans barst þar sem leiðbeinandinn hafi hvorki komið með neinar lausnir né tekið undir neinar uppástungur sóknaraðila sem gætu stuðlað að því að hún gæti tekið þátt í námskeiðinu með öðrum hætti en 100% mætingu. Sóknaraðili hafi hins vegar ekki verið búin að óska endurgreiðslu þegar bréf leiðbeinandans barst þar sem hún lá inni á sjúkrahúsi.

Sóknaraðili vísar til þess að varnaraðili beri því við að upplýsingar um heilsufar sóknaraðila hafi fyrst komið fram í svari hennar við bréfi leiðbeinanda, dags. 10. október 2022. Sóknaraðili mótmæli þessu enda hafi hún upplýst leiðbeinandann í fyrstu kennslustund um heilsufar sitt. Þá bendir sóknaraðili á að almennt ætti einstaklingur ekki að þurfa að koma á framfæri viðkvæmum persónuupplýsingum eins og sjúkrasögu til að fara á námskeið.

Sóknaraðili vísar til þess að varnaraðili hafi hagnað af sölu á námskeiðum, þátttöku í keppnum, meðlimagjöldum og endurmenntun þjálfara og séu þær tekjur einkum notaðar til að greiða dómurum og riturum í keppnum, sem oftast séu stjórnarmeðlimir varnaraðila. Þar að auki hafi leiðbeinandi námskeiðsins atvinnu af sölu þess og sé hann fenginn til að halda námskeiðið fyrir varnaraðila á föstu gjaldi. Þar af leiðandi telji sóknaraðili að varnaraðili sé seljandi í lagalegum skilningi.

Sóknaraðili bendir á að ef félög geti skotið sér undan því að stunda almenna og viðurkennda viðskiptahætti með því að bera fyrir sig að vera ekki seljandi þegar þau selja vöru eða þjónustu, þó það sé ekki í atvinnuskyni, sé grafið undan tilgangi löggjafar á sviði neytendamála. Verði komist að þeirri niðurstöðu gildi algjör lögleysa um viðskipti félagasamtaka. Varnaraðila væri í lófa lagið að rukka aðeins fyrir kostnað við námskeiðið en kjósi að hafa umfram tekjur af sölu á þjónustunni. Sóknaraðili telur að ef varnaraðili væri að fylgja samþykktum sínum og rukka

þátttakendur aðeins fyrir kostnaði við að ráða leiðbeinanda myndi það styrkja [...] íþróttina og leiða til fjölgunar þjálfara. Þá vísar sóknaraðili til þess að leiðbeinanda námskeiðsins hafi verið greitt fast gjald fyrir það sem ekki hafi verið byggt á fjölda þátttakenda. Telur sóknaraðili því að varnaraðili biði ekki tjón af því að endurgreiða henni greitt gjald.

Sóknaraðili mótmælir þeirri málsástæðu varnaraðila að hún hafi ekki haft heilsu til að taka þátt í námskeiðinu og hefði átt að vita það sjálf. Sóknaraðili bendir á að þegar hún hafi skráð sig á námskeiðið höfðu veikindi hennar ekki háð henni og það sem hafi komið fyrir hana í fyrstu lotunni sé ótengt langvarandi veikindum hennar. Hafi nýtt liðhlaup hrjáð sóknaraðila í annarri lotu námskeiðsins og valdið sóknaraðila miklum verkjum og ítrekuðu yfirliði vegna sársauka. Hafi sóknaraðili fyrst um sinn hafnað spítalainnlögn en verið nauðbeygð að leggjast inn vegna framangreinds. Þrátt fyrir að varnaraðili hafi krafist 100% mætingar á námskeiðið hafi sóknaraðili vitneskju um að aðrir þátttakendur hafi ekki uppfyllt það skilyrði en samt fengið að útskrifast.

Sóknaraðili vísar til þess að formaður varnaraðila sé lögmaður en ekki læknir. Sé það því ekki undir henni komið að ákveða hvað „bráð“ veikindi séu hjá sóknaraðila. Þá sé formaðurinn þess heldur ný í stjórn varnaraðila og þekki lítið sem ekkert til sóknaraðila og veikinda hennar.

Sóknaraðili kveðst bera fyrir sig eins árs riftunarheimild því henni hafi ekki verið kynntur 14 daga riftunarréttur á kaupunum, hvorki í auglýsingu né við skráningu á námskeiðið. Framangreindu hafi varnaraðili ekki mótmælt.

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.

Samkvæmt 1. gr. laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála er markmið þeirra að tryggja neytendum aðgang að skilvirkri og faglegrri 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 í lögum nr. 81/2019 átt við einstakling sem kaupir vöru eða þjónustu gegn endurgjaldi, enda séu kaupin ekki gerð í atvinnuskyni, sbr. 1. tölul. 1. mgr. 4. gr. laganna. Með seljanda er átt við einstakling, félag, opinberan aðila og aðra sem koma fram í atvinnuskyni og gera samninga við neytendur, svo og hvern þann sem í atvinnuskyni kemur fram í umboði eða fyrir hönd seljanda, sbr. 2. tölul. 1. mgr. 4. gr. laganna. Varnaraðili er félagasamtök og krefst greiðslu fyrir þá þjónustu sem samið var um við sóknaraðila og varnaraðili veitti. Í 1. mgr. 16. gr. segir að neytendur geti óskað eftir úrskurði kærunefndar vöru- og þjónustukaupa vegna ágreinings sem rís af sölu- eða þjónustusamningi. Með þjónustusamningi er átt við samning þar sem seljandi veitir neytanda þjónustu eða skuldbindur sig til þess og neytandinn greiðir eða skuldbindur sig til að greiða verð hennar, sbr. 4. tölul. 1. mgr. 4. gr. laga nr. 81/2019. Um þjónustusamning er að ræða milli sóknaraðila og varnaraðila í skilningi laganna.

Ekki verður fallist á málsástæður varnaraðila þess efnis að ekki hafi verið um sölu í atvinnuskyni að ræða í skilningi laga nr. 81/2019. Almennt er ekki horft til umsvifa seljanda, hvort sem þau eru lítil eða mikil, né tilgangs hans með

sölustarfseminni. Því getur verið um neytendakaup að ræða þótt arður af sölustarfseminni renni til viðskiptamanna eða góðgerðamála. Ágreiningur máls þessa heyrir samkvæmt framangreindu undir valdsvið kærunefndar vöru- og þjónustukaupa. Verður því ekki fallist á kröfu varnaraðila um frávísun málsins á grundvelli þess að málið eigi ekki undir lögsögu kærunefndarinnar.

Í málinu liggur fyrir að aðilar gerðu ekki með sér skriflegan samning um námskeiðið. Varnaraðili birti auglýsingu vegna námskeiðsins á Facebook síðu sinni 13. september 2022 en þar sagði m.a. eftirfarandi: „[L]oksins er komið að því! Það verður aftur haldið [...] þjálfara nám á Íslandi. [...] mun koma til landsins og kenna þjálfara- og dómara réttindi. Námið fer fram í þremur lotum: 1-4. september, 29. september – 2. október, 1-4. desember. Kennsla fer fram milli 9-17 alla dagana, til að öðlast réttindi sem [...] þjálfari og dómari þarf 100% mætingu. Á milli lota er heimanám. Staðsetning er á höfuðborgarsvæðinu og kemur nákvæmari staðsetning þegar nær dregur. Við áskiljum okkur rétt til að fella niður námið ef lágmarksfjöldi næst ekki. Til að skrá sig eða fá frekari upplýsingar er hægt að senda email á [...]. Námið kostar 150.000 kr. Skráningarfrestur er til lok júlí“. Af gögnum máls má ráða að sóknaraðili skráði sig á námskeiðið og fékk í kjölfarið staðfestingarpóst frá varnaraðila með sömu upplýsingum og fram komu í framangreindri auglýsingu auk upplýsinga um greiðslu námskeiðisgjalds. Greiddi sóknaraðili 150.000 krónur með millifærslu inn á bankareikning varnaraðila þann 11. ágúst 2022. Líta verður á að samningur um námskeið í svokallaðri [...] þjálfun hafi komst á með fjarsölu milli aðila þann 11. ágúst 2022 með framangreindri millifærslu sóknaraðila.

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. gr. 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.

Sóknaraðili upplýsti leiðbeinanda námskeiðsins í tölvupósti, dags. 15. október 2022, að hún hygðist nýta rétt sinn til að falla frá samningi um námskeiðið með formlegu erindi þess efnis til varnaraðila. Þann 5. desember 2022 óskaði sóknaraðili eftir því að varnaraðili endurgreiddi henni námskeiðisgjaldið. Litið verður svo á að þann dag hafi sóknaraðili óskað eftir því að falla frá samningi aðila um kaup á námskeiðinu. Var sú ósk sóknaraðila ítrekuð tvívegis í kjölfarið og í öll skipti hafnaði varnaraðili endurgreiðslu. 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 henni hafi verið heimilt að falla frá kaupunum 5. desember 2022 eða tæpum fjórum mánuðum eftir að greitt var fyrir námskeiðið 11. ágúst árið 2022, 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 umþrætt námskeið skiptist í þrjár lotur. Í málinu liggur fyrir að sóknaraðili tók að mestu leyti þátt í fyrstu lotu námskeiðsins. Þá vann sóknaraðili heimaverkefni milli fyrstu og annarrar lotu þrátt fyrir að hafa ekki skilað því til leiðbeinanda. Féll mæting sóknaraðila hins vegar að einhverju leyti niður í annarri lotu námskeiðsins og síðar alveg í þriðju lotu þess. Í kjölfar tölvubrúfs leiðbeinanda, dags. 10. október 2022, upplýsti sóknaraðili hann í tölvubrúfi 15. sama mánaðar að hún hygðist óska eftir endurgreiðslu námskeiðsgjalds. Líta verður svo á að varnaraðili hafi þá þegar innt hluta þjónustunnar af hendi þegar sóknaraðili lýsti framangreindu yfir eða 2/3 hluta hennar. Sóknaraðila ber að greiða fyrir þann tíma, sem er ákveðinn í samræmi við hlutfall veittrar þjónustu af heildartíma námskeiðsins, alls 100.000 krónur.

Varnaraðila ber að endurgreiða sóknaraðila 50.000 krónur.

V

Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, alls 50.000 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 15.000 krónur með vísan til 4. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson