

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 28. maí 2025 í máli nr. 162/2024

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 17. nóvember 2024 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings í viðskiptum við Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst endurgreiðslu úr hendi varnaraðila að fjárhæð 200.000 krónur.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með ábyrgðarbréfum, dags. 20. nóvember 2024 og 22. janúar 2025, 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. Var boð um aðild ítrekað með bréfi sem birt var varnaraðila af stefnuvotti, dags. 29. mars 2025. Andsvör bárust ekki frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru kvörtun, staðfesting á greiðslu og afrit af skriflegum samskiptum milli aðila auk samskipta sóknaraðila við [...].

Með bréfi, dags. 27. maí 2025, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Af gögnum máls verður ráðið að sóknaraðili bókaði tíma í húðflúr hjá varnaraðila í gegnum skilaboð á samskiptamiðlinum Instagram þann 23. júlí 2024. Varnaraðili upplýsti sóknaraðila um hin ýmsu tilboð en á endanum sömdu aðilar um að sóknaraðili myndi greiða 200.000 krónur fyrirfram á reikning varnaraðila sem yrði nýtt sem fullnaðargreiðsla fyrir húðflúr á hönd sóknaraðila. Sóknaraðili greiddi 200.000 krónur til varnaraðila með millifærslu þann 25. júlí 2024.

Í skilaboðum þann 20. september 2024, degi áður en sóknaraðili átti bókaðan tíma hjá varnaraðila, upplýsti varnaraðili sóknaraðila um að hann gæti ekki tekið á móti honum í bókaðan tíma. Í kjölfarið óskaði sóknaraðili eftir endurgreiðslu frá varnaraðila. Í svari varnaraðila kom fram að hann hefði ekki tök á að endurgreiða sóknaraðila að fullu en lagði til að endurgreiða upphæðina í nokkrum greiðslum. Sóknaraðili hefur vísað til þess að varnaraðili hafi ekki sýnt vilja til endurgreiðslu og gerir kröfu um að varnaraðila verði gert að endurgreiða honum 200.000 krónur að fullu. Sóknaraðili hefur vísað til þess að hann hafi þurft að ferðast langa leið í fyrirhugaðan tíma og hafi ekki haft tök á að færa bókaðan tíma með tilheyrandi kostnaði.

IV Niðurstaða

Varnaraðili hefur ekki látið málið til sín taka fyrir nefndinni, þ.e. hvorki skilað inn andsvörum né gögnum. Byggir því niðurstaðan á þeim upplýsingum og gögnum sem sóknaraðili hefur lagt fram í málinu.

Sóknaraðili og varnaraðili eru einstaklingar. Samkvæmt 1. gr. laga nr. 81/2019 er markmið þeirra að tryggja neytendum aðgang að skilvirkri og faglegri 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. þeirra. Með neytanda er 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. Af gögnum málsins verður ráðið að varnaraðili starfar á húðflúrstofunni [...] en tekur sjálfur á móti greiðslum fyrir þjónustuna. Í þessu máli liggur fyrir að varnaraðili hugðist veita sóknaraðila, sem neytanda, þjónustu við gerð húðflúrs sem varnaraðili selur í atvinnuskyni í skilningi laga nr. 81/2019. Heyrir úrlausn málsins því undir kærunefnd vöru- og þjónustukaupa, sbr. 1. mgr. 16. gr. laganna.

Í málinu liggur fyrir að aðilar sömdu um að varnaraðili myndi húðflúra hönd sóknaraðila þann 21. september 2024. Sóknaraðili greiddi varnaraðila fyrirfram 200.000 krónur með millifærslu þann 25. júlí 2024. Af samskiptagögnum aðila má ráða að aðilar voru í samskiptum vegna tímabókunar og hugmyndavinnu vegna húðflúrsins í lok júlí 2024. Þann 14. september hafði sóknaraðili aftur samband við varnaraðila og spurði hvort varnaraðili hefði hannað húðflúrið. Svör bárust ekki frá varnaraðila fyrr en 20. september, degi áður en sóknaraðili átti bókaðan tíma, þar sem hann upplýsti sóknaraðila um að hann væri í vandræðum með að taka á móti sóknaraðila í bókaðan tíma. Sóknaraðili krafðist í kjölfarið endurgreiðslu frá varnaraðila. Í skilaboðum frá varnaraðila kom fram að hann myndi finna út úr þessu ef það hentaði sóknaraðila ekki að finna nýjan tíma en jafnframt að hann gæti endurgreitt honum ef hann vildi það. Sóknaraðili ítrekaði við varnaraðila að hann vildi fá endurgreitt en í svari varnaraðila kom fram að vegna bágrar fjárhagsstöðu ætti hann erfitt með að endurgreiða gjaldið strax. Aðilar ræddu um að gjaldið yrði endurgreitt í nokkrum greiðslum yfir ákveðið tímabil en að sögn sóknaraðila hætti varnaraðili að svara honum skömmu síðar og hefur ekki sýnt vilja til að endurgreiða gjaldið að fullu. Undir rekstri málsins upplýsti sóknaraðili að varnaraðili hefði endurgreitt sóknaraðila samtals 42.781 krónu í þremur greiðslum á tímabilinu 6. nóvember 2024 til 4. janúar 2025. Eftir standi þá ógreiddar 157.219 krónur en tæpir sex mánuðir eru liðnir frá síðustu greiðslu varnaraðila.

Kærunefndin bendir á að af framlögðum samskiptagögnum megi ráða að varnaraðili hafi ekki hætt við bókaðan tíma heldur hafi upplýst sóknaraðila um að hann ætti erfitt með að taka á móti honum í bókaðan tíma. Varnaraðili hafi hins vegar tekið fram að hann myndi „finna út úr því“ ef sóknaraðili ætti erfitt með að færa tímann. Sóknaraðili óskaði þess í stað eftir endurgreiðslu og hefur vísað til þess að hann hafi þurft að ferðast frá [...] til að koma í tímann og því hentað illa að fá upplýsingar um frestun svo skömmu fyrir bókaðan tíma. Varnaraðili féllst á að endurgreiða sóknaraðila í skilaboðum þann 20. september 2024. Þá bendir kærunefndin á að fyrir liggur að varnaraðili hefur hvorki endurgreitt sóknaraðila að

fullu né innt af hendi hina umsömdu þjónustu. Eru liðnir um það bil átta mánuðir frá því að umsamin þjónusta átti að fara fram.

Við mat á endurgreiðslukröfu sóknaraðila verður að líta til þess, með hliðsjón af framlögðum gögnum, að varnaraðili hefur ekki efnt samning aðila og aðeins endurgreitt sóknaraðila hluta af fyrirfram greiddu gjaldi. Á sóknaraðili því rétt á endurgreiðslu að fullu. Ber varnaraðila því að endurgreiða sóknaraðila það sem eftir stendur eða 157.219 krónur.

V

Úrskurðarorð

Varnaraðili, Y, skal greiða sóknaraðila, X, 157.219 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

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson