

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 16. október 2020 í máli nr. 44/2020

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 2. 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 telur að varnaraðila beri að endurgreiða sér alls 18.900 krónur þar sem varnaraðili hafi ekki afhent þá þjónustu sem samið var um.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfum, dags. 3. og 15. 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. Framangreindum tölvubréfum var fylgt eftir með bréfpósti, dags. 17. ágúst 2020, með tilkynningu um lok gagnaöflunar. Nefndinni bárust ekki andsvör frá varnaraðila.

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

Með bréfi, dags. 9. september 2020, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar. Varnaraðili setti sig í samband við nefndina þann 9. september 2020 og óskaði eftir frekari fresti til að senda inn andsvör. Kærunefndin veitti varnaraðila tveggja vikna frest. Andsvör bárust hins vegar ekki frá varnaraðila.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili óskaði eftir þjónustu varnaraðila sem fólst í einkaþjálfun með rafrænum hætti eða svokallaðri fjarþjálfun. Greiddi sóknaraðili alls 18.900 krónur fyrir þjónustuna fyrirfram fyrir einn mánuð þann 10. maí 2020. Sóknaraðili segir að samkvæmt vefsíðu varnaraðila hafi átt að felast í þjónustunni afhending einstaklingsmiðaðrar þjálfunarátætlunar, leiðbeiningar fyrir hverja æfingu, mat á líkamsástandi og mælingar, markmiðasetning, ráðleggingar um mataræði ásamt uppskriftum, vikulegt stöðumat eða „check-in“ og regluleg samskipti við varnaraðila. Þegar sóknaraðili og varnaraðili hittust á fundi áður en þjálfunin hófst segir sóknaraðili að varnaraðili hafi tilgreint frekar hvað átti að felast í þjálfuninni. Þar á meðal myndu málsaðilar eiga fund í líkamsræktarsal einu sinni í mánuði, sóknaraðili fengi aðgang að a.m.k. einni æfingu í gegnum netið, aðgang að verulegu magni lesefnis og að smáforriti sem nýta átti við þjálfunina. Sóknaraðili kveðst einnig hafa fengið upplýsingar frá varnaraðila um að sóknaraðili ætti að halda matardagbók og skrásetja það sem hann borði á hverjum degi.

Sóknaraðili telur að þær æfingaátætlanir sem varnaraðili sendi sóknaraðila hafi ekki verið einstaklingsmiðaðar og ekki tekið mið af líkamlegu ástandi sóknaraðila. Sóknaraðili segir að áður en hann skráði sig í þjálfun hjá varnaraðila hafi hann látið vita

að hann glímdi við meiðsli í öxl og hné. Þá lét hann vita að hann hefði sjálfur verið að æfa vikurnar á undan og væri farinn að finna fyrir verkjum og þess vegna hefði hann óskað eftir aðstoð þjálfara. Kveðst sóknaraðili hafa látið varnaraðila vita að það væru ákveðnar æfingar sem hann gæti ekki gert vegna meiðslanna. Sóknaraðili segir að fyrsta þjálfunaráætlunin sem honum barst frá varnaraðila í gegnum smáforritið hafi verið samansafn myndbanda frá Youtube þar sem var m.a. að finna æfingar sem sóknaraðili hafði veitt varnaraðila upplýsingar um að hann gæti ekki gert vegna meiðslanna eða ætti erfitt með að gera. Sóknaraðili óskaði eftir breytingu á æfingunum án árangurs. Hann telur sig ekki hafa fengið afhenta einstaklingsmiðaða æfingaáætlun líkt og samið hafi verið um. Engar mælingar hafi farið fram og varnaraðili hafi ekki metið líkamsástand sóknaraðila. Sóknaraðili segist ekki hafa fengið nein svör við matardagbókunum sem sendar voru varnaraðila né við póstum sem greindu frá æfingum dagsins. Ekkert hafi borist frá varnaraðila sem hafi gefið í skyn að hann hefði lesið nokkurn þeirra tölvupósta sem sóknaraðili hafði sent honum.

Sóknaraðili segir að hann hafi ekki heldur fengið afhent lesefnið sem varnaraðili ætlaði að senda honum né fengið leiðbeiningar um æfingar. Þá hafi fundur ekki átt sér stað milli aðila í líkamsræktarsal né æfing átt sér stað í gegnum netið. Varnaraðili hafi þá ekki haldið uppi samskiptum við sóknaraðila líkt og sóknaraðili hafði fengið upplýsingar um að væri stór hluti þjónustunnar áður en þjálfunin hófst.

Sóknaraðili segir að samskipti hans og varnaraðila hafi samtals falist í símtölum í alls 11 mínútur og fjórum tölvupóstum sem voru alls um 21 orð. Þar af tveir tölvupóstar með pdf. skrá þar sem greint var frá æfingum sem sóknaraðili kveðst ekki hafa getað nýtt sér að fullu vegna líkamsástands. Hinir tveir tölvupóstarnir vörðuðu það að varnaraðili ætlaði að hringja til sóknaraðila degi síðar. Sóknaraðili telur að fyrir utan þær 11 mínútur sem aðilar ræddu saman í síma þá hafi varnaraðili líklega ekki eytt meira en þremur mínútum í samskipti við sóknaraðila. Telur sóknaraðili óeðlilegt að greiða 18.900 krónur fyrir slíka þjónustu. Sóknaraðili óskaði eftir endurgreiðslu þann 27. maí en varnaraðili hefur ekki orðið við kröfu sóknaraðila.

Sóknaraðili telur að varnaraðili hafi ekki veitt þá þjónustu sem hann auglýsir á heimasíðu sinni og samið var um milli málsaðila. Krefst sóknaraðili endurgreiðslu að fullu eða að fjárhæð 18.900 krónur.

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. 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.

Sóknaraðili og varnaraðili sömdu þann 10. maí 2020 um að varnaraðili tæki að sér að veita sóknaraðila þjónustu í formi fjarþjálfunar og greiddi sóknaraðili varnaraðila 18.900 krónur fyrir einn mánuð. Af heimasíðu varnaraðila verður ráðið að í slíkri þjálfun felist m.a. afhending þjálfunaráætlunar sem er sérsniðin að aðstæðum hvers og eins en „ekki fjöldaframléidd fyrir marga aðila“. Þá muni regluleg samskipti fara fram í gegnum samskiptamiðla til að kanna hvort æfing hafi farið fram hvern dag og hvernig mataræðið gangi auk þess að veita hvatningu og stuðning. Í upphafi þjálfunar á samkvæmt heimasíðu varnaraðila að fara fram mat á líkamlegri stöðu og mælingar, greining á líkamsástandi og setning raunhæfra markmiða, afhending þjálfunaráætlunar sem er sérsniðin að þörfum

hvers og eins, ráðleggingar varðandi mataræði og aðgangur að síðum sem innihalda uppskriftir, ráðleggingar og annað nytsamlegt efni, svo og aðgangur að smáforriti með myndböndum og skýringum af öllum æfingum. Þá eiga regluleg samskipti við varnaraðila að eiga sér stað á meðan þjálfun stendur í gegnum samskiptamiðla, vikulegt „check in“ á einnig að fara fram auk þess sem aðilar fái einn tíma á mánuði til þess að fara yfir stöðuna á líkamsræktarstöð.

Af gögnum málsins verður ráðið að sóknaraðili hafi mætt til fundar við varnaraðila áður en þjálfunin hófst. Ekki liggur fyrir hvort mælingar hafi átt sér stað á þeim fundi en sóknaraðili veitti varnaraðila upplýsingar um líkamlegt ástand sitt með því að svara spurningarlista frá varnaraðila. Ekki liggur fyrir að líkamlegt ástand sóknaraðila hafi verið metið frekar en að framan greinir. Þá liggur ekki fyrir hvort sóknaraðili hafi fengið aðgang að upplýsingum eða ráðleggingum um mataræði í gegnum smáforritið eða með öðrum hætti. Síðar fékk sóknaraðili afhenta þjálfunarátætlun og aðgang að smáforriti þar sem var að finna myndbönd af framkvæmd æfinga. Æfingaátlanir varnaraðila virðast af gögnum málsins ekki hafa tekið tillit til meiðsla sóknaraðila að fullu og getu hans til að framkvæma æfingarnar þrátt fyrir að sóknaraðili hafði veitt varnaraðila upplýsingar um það. Voru átlanirnar því ekki einstaklingsmiðaðar líkt og samið var um milli málsaðila. Af gögnum málsins verður ráðið að varnaraðili hafi veitt sóknaraðila litlar leiðbeiningar um framkvæmd þeirra æfinga sem var að finna í æfingaátætlun varnaraðila þrátt fyrir að sóknaraðili hafi sérstaklega óskað eftir aðstoð.

Samningssamband aðila hófst formlega þann 11. maí árið 2020 og átti að standa í einn mánuð. Fyrir liggur að sóknaraðili átti erfitt með að ná sambandi við varnaraðila þegar aðeins rúmlega ein vika var liðin frá því að þjálfunin hófst. Þá áttu málsaðilar ekki í neinum samskiptum samkvæmt fyrirbyggjandi gögnum frá því 20. maí árið 2020, að undanskilinni kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu viku síðar.

Sú þjónusta sem samið var um milli málsaðila átti að veita aðhald og eftirlit fyrir sóknaraðila með hliðsjón af aðstæðum hans. Af þeim gögnum sem liggja fyrir í málinu verður ekki séð að sá hluti samningsins hafi verið uppfylltur. Þá verður ekki séð að varnaraðili hafi veitt sóknaraðila upplýsingar um að fyrirkomulag þjónustunnar ætti að vera með öðrum hætti, að samskipti ættu að fara fram með öðrum hætti eða að öðru leyti veitt frekari leiðbeiningar um framhald þjónustunnar. Þjónusta varnaraðila var samkvæmt framangreindu ekki í samræmi við þá eiginleika sem samið var um að þjónustan ætti að búa yfir og því haldin galla. Samkvæmt óskráðum reglum kröfuréttar á sóknaraðili því rétt á afslætti vegna galla á þjónustu varnaraðila. Afsláttur er metinn að álitum og telst hæfilegur um helmingur af endurgjaldi fyrir þjónustuna. Verður því að fallast á kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu fyrir þjónustuna að hálfu. Varnaraðila ber að endurgreiða sóknaraðila 9.450 krónur.

V

Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, 9.450 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 gjald vegna kostnaðar nefndarinnar af meðferð málsins að fjárhæð 15.000 krónur, sbr. 4. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson