

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 23. apríl 2021 í máli nr. 110/2020

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 10. október 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 krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða henni alls 143.880 krónur, sem svarar til mánaðarlegrar greiðslu að fjárhæð 6.540 krónur frá 1. desember 2018 til 1. september árið 2020.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 12. október, 9. nóvember og 27. nóvember árið 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. Andsvör varnaraðila bárust til nefndarinnar 12. mars 2021. Sóknaraðili sendi nefndinni athugasemdir við andsvör varnaraðila þann 22. mars 2021. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, staðfesting á greiðslum fyrir þjónustuna frá 1. desember 2018 til 1. september 2020 og afrit af skriflegum samskiptum milli sóknaraðila og starfsmanna varnaraðila.

Með bréfi, dags. 19. apríl 2021, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili greiddi alls 6.540 krónur mánaðarlega fyrir aðgang að líkamsræktarstöðvum varnaraðila frá því í nóvember 2018 þar til í september árið 2020. Sóknaraðili telur að varnaraðila hafi ekki verið heimilt að innheimta greiðslu í hverjum mánuði þar sem sóknaraðili hafi aðeins óskað eftir kaupum á aðgangi að líkamsræktarstöðvum varnaraðila í einn mánuð. Krefst sóknaraðili endurgreiðslu að fjárhæð 143.880 krónur vegna greiðslna frá 1. desember árið 2018 til 1. september árið 2020. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað þar sem sóknaraðila hafi borið að segja upp þjónustunni en það hafi hún ekki gert.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Að sögn sóknaraðila var mánaðargjald fyrir þjónustuna í einn mánuð greitt í afgreiðslu fyrirtækisins í tiltekinni sundlaug í Kópavogi í nóvember árið 2018. Kveðst sóknaraðili hafa tilkynnt starfsmanni í afgreiðslunni síðar í þeim mánuði að hún muni ekki halda áfram að æfa á líkamsræktarstöð varnaraðila. Sóknaraðili segir starfsmanninn hafa tekið við upplýsingunum en bendir á að ekki hafi verið þörf á að segja upp samningnum með sérstökum hætti enda hefði sóknaraðili aðeins óskað eftir og greitt fyrir aðgang í einn mánuð.

Í september árið 2020 kveðst sóknaraðili hafa rekið augun í rukkun á yfirliti greiðslukorts í hennar eigu frá varnaraðila að fjárhæð 6.540 krónur. Við nánari athugun kveðst sóknaraðili hafa séð að greiðsla hafi verið dregin af greiðslukorti sóknaraðila í hverjum mánuði frá því í nóvember 2018. Kveðst sóknaraðili ekki hafa tekið eftir því áður þrátt fyrir að skoða

reglulega kortayfirlit sitt, enda hafi ekki verið um sérstaklega háa upphæð að ræða sem hafi vakið athygli. Sóknaraðili hafði í kjölfarið samband við varnaraðila þann 6. september árið 2020. Í svari varnaraðila kom fram að sóknaraðili hafi verið skráð í mánaðarlega áskrift þann 6. nóvember árið 2018 og það hafi því verið á ábyrgð sóknaraðila að segja upp áskriftinni. Sóknaraðili kveðst þá hafa farið inn á heimasíðu varnaraðila og fundið upplýsingar um það hvernig ætti að afskrá sig.

Sóknaraðili kveðst hafa óskað ítrekað eftir gögnum frá varnaraðila sem sýni fram á að sóknaraðili hafi samþykkt að vera í áskrift hjá varnaraðila sem væri þörf á að segja upp með sértökum hætti, en kveðst ekki hafa fengið skýr svör frá varnaraðila. Einu svörin séu þau að ekki sé unnt að skrá sig hjá varnaraðila nema merkja við það að hafa lesið skilmála varnaraðila. Sóknaraðili kveðst ekki hafa fengið skilmála til lesturs eða samning til undirskriftar þar sem skilningur hennar hafi verið að um kaup á stökum mánuði hafi verið að ræða, sem ekki þarfnaðist aðgerða að mánuðinum liðnum. Sóknaraðili bendir á að varnaraðili hafi vísað í virkni kerfis varnaraðila í dag en það eigi ekki við enda séu tvö ár frá því kaupin áttu sér stað.

3.2. Andsvör varnaraðila

Í andsvörum sínum bendir varnaraðili á að ekki haft verið mögulegt að kaupa aðeins einn mánuð eða tímabundið kort þar til í janúar árið 2021. Sóknaraðili hafi ekki gert neina tilraun til að segja upp samningnum líkt og sjáist á samskiptasögu í kerfi varnaraðila. Varnaraðili telur að ósamræmi sé í frásögn sóknaraðila m.a. þar sem í tölvupóstsamskiptum hafi sóknaraðili sagt að hún hafi sagt upp áskriftinni í nóvember 2018 og það hafi litið út fyrir að hafa heppnast þar sem rukkun hafi ekki borist í desember 2018. Hins vegar var skuldfært af greiðslukorti sóknaraðila þann 3. desember árið 2018. Varnaraðili kveðst hafa útskýrt fyrir sóknaraðila að ekki hafi verið hægt að greiða fyrstu greiðslu án þess að lesa og samþykkja áskriftarsamninginn. Þá bendir varnaraðili á að hann hafi ekki afgreiðslu í [...] og hafi aldrei haft afgreiðslu þar. Öll sala fari fram á heimasíðu varnaraðila. Í sölufurlinu hafi sóknaraðili getað valið um áskrift eða tímabundið kort á sitthvorri síðunni þar sem mjög skýrlega hafi verið grein frá því að um mánaðarlega áskrift sé að ræða. Var þörf á að velja sérstaklega ef ekki var óskað eftir áskrift og færðist þá yfir á aðra síðu með valmöguleikum um mismunandi löng tímabundin kort, en þó ekki í einn mánuð. Þá hafi sóknaraðili þurft að staðfesta að hafa lesið, skilið og samþykkt áskriftarsamninginn áður en greiðsla gat farið fram. Í samningnum hafi einnig verið greint frá því hvernig ætti að segja upp samningnum líkt og fram komi á heimasíðu varnaraðila.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Í athugasemdum sínum bendir sóknaraðili á að samkvæmt greiðsluyfirliti hafi mánuðurinn sem sóknaraðili keypti í nóvember árið 2018 heitið „engin binding“. Þá hafi sóknaraðila ekki verið gert að segja upp á heimasíðu varnaraðila, a.m.k. hafi henni ekki verið tilkynnt um það og ekki hakað við samþykki skilmála þess efnis. Sóknaraðili bendir á að varnaraðili hafi ekki sýnt fram á nein gögn um að sóknaraðili hafi skrifað undir samning og segir ekki nægjanlegt að benda til þess hvernig heimasíða varnaraðila er núna.

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 kveðst hafa greitt 6.540 krónur fyrir aðgang að líkamsræktarstöðvum varnaraðila í einn mánuð í afgreiðslu [...] þann 6. nóvember árið 2018. Hefur sóknaraðili greitt mánaðargjald að fjárhæð 6.540 krónur til varnaraðila frá þeim tíma, allt þar til sóknaraðili skráði

sig úr áskrift hjá varnaraðila í september árið 2020. Alls hefur sóknaraðili greitt 150.420 krónur til varnaraðila.

Sóknaraðili kveðst aðeins hafa greitt gjaldið fyrir einn mánuð og þar með hafi sóknaraðili ekki samþykkt að vera í áskrift hjá varnaraðila sem felur í sér mánaðarlegar greiðslur. Krefst sóknaraðili endurgreiðslu að fjárhæð 143.880 krónur vegna greiðslna frá 1. desember árið 2018 til 1. september árið 2020. Varnaraðili telur að hafna beri kröfu sóknaraðila þar sem sóknaraðili hafi samþykkt skilmála varnaraðila og því borið að segja upp áskriftinni.

Í andsvörum varnaraðila er byggt á því að sóknaraðili hafi skráð sig í áskrift á heimasíðu varnaraðila. Um slíka samninga, s.k. fjarsölusamninga, 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.

Seljanda er skylt að láta neytanda í té staðfestingu á fjarsölusamningi, á varanlegum miðli, innan hæfilegs frests frá því 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. laganna 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.

Varnaraðili hefur ekki lagt fram gögn sem sýna fram á að gerður hafi verið fjarsölusamningur um áskrift sóknaraðila á aðgangi að líkamsræktarstöðvum varnaraðila. Verður varnaraðili að bera hallann af sönnunarskorti um inntak þess samnings sem gerður var milli sóknaraðila og varnaraðila þann 6. nóvember árið 2018. Er því fallist á kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu að fjárhæð 143.880 krónur.

V

Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, 143.880 krónur.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson