

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 17. maí 2022 í máli nr. 112/2021

Kærunefndina skipa í þessu máli Ívar Halldórsson lögfræðingur, Jón Rúnar Pálsson lögmaður og Víðir Smári Petersen dósent

I

### Aðild og kröfugerð

Þann 13. október 2021 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings í viðskiptum við fyrirtækið Y, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði henni 134.500 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

### Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 18. október 2021, 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 þann 25. nóvember 2021. Athugasemdir bárust í kjölfarið frá sóknaraðila þann sama dag. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, reikningur og staðfesting á greiðslu fyrir námskeið varnaraðila, afrit af skriflegum samskiptum milli sóknaraðila og núverandi seljanda námskeiðisins, skjáskot af dagskrá námskeiðisins, skjáskot af auglýsingu um námskeiðið, birtri 22. júnú 2017 og mynd sóknaraðila af námsgögnum varnaraðila.

III

### Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili skráði sig á námskeið í naglaásetningu á vegum varnaraðila og greiddi 269.000 krónur fyrir það. Hófst námskeiðið þann 14. apríl 2021 en fyrirhugað var að það yrði kennt einu sinni í viku, í 12 vikur alls.

Sóknaraðili krefst endurgreiðslu á helmingi þess gjalds sem sóknaraðili greiddi varnaraðila vegna námskeiðisins en sóknaraðili kveðst hvorki hafa fengið þau námsgögn sem hafi átt að vera innifalin í verðinu né þá kennslu sem hún hafi greitt varnaraðila fyrir. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

#### 3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili kveðst hafa skráð sig á námskeið í naglaásetningu á vegum varnaraðila. Hafi kennsla átt að hefjast 14. apríl 2021 og hafi námskeiðið átt að vera 12 tímar alls. Hafi sóknaraðili greitt varnaraðila 269.000 krónur fyrir námskeiðið. Auk þess hafi sóknaraðili átt að fá viðurkenndar vörur, þ.e. lampa, bor og efni, frá fyrirtækinu Z sem námsgögn.

Sóknaraðili vísar til þess að sá lampi og bor sem hún hafi fengið afhent af varnaraðila hafi hvorki verið framleiddur af Z né af öðru viðurkenndu fyrirtæki með naglavörur.

Sóknaraðili byggir á því að varnaraðili hafi, eftir að kennsla hafi byrjað, breytt fyrirkomulagi námskeiðisins og ákveðið að hafa 10 tíma í kennslu og leggja síðan tvö heimaverkefni fyrir þátttakendur. Hins vegar hafi varnaraðili aldrei lagt þessi verkefni fyrir. Þá bendir sóknaraðili á að þátttakendur hafi átt að taka bóklegt próf. Varnaraðili hafi þó hvorki

farið yfir neitt námsefni fyrir umrætt próf né lagt fyrir þátttakendur að lesa ákveðið námsefni. Þá vísar sóknaraðili til þess að varnaraðili hafi almennt ekki farið eftir námsáætlun þeirri sem kynnt hafi verið fyrir þátttakendum í byrjun námskeiðs.

Sóknaraðili bendir á að varnaraðili hafi farið í sumarfrí þann 16. júní 2021 og kveðst sóknaraðili ekki hafa náð sambandi við hann fyrr en eftir að hafa leitað til Neytendasamtakanna í ágústmánuði 2021. Sóknaraðili ber því við að til þess að unnt sé að ljúka námskeiðinu þurfi hún að kaupa tiltekin efni af þriðja aðila til að nota við próftöku. Þá kveðst sóknaraðili hafa reynt að ná sambandi við varnaraðila í því skyni að fá að taka lokaprófið en án árangurs. Sökum framangreindrar vanrækslu á kennslu sem og „vörusvika“ krefst sóknaraðili þess að varnaraðili endurgreiði henni helming greidds námskeiðsgjalds, 134.500 krónur.

### 3.2. Andsvör varnaraðila

Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðili hafi enn ekki tekið lokaprófi námskeiðisins vegna atvika sem varði sóknaraðila sjálfa og því sé varnaraðila ekki unnt að fallast á kröfu hennar. Þá telur varnaraðili að sóknaraðili sé ekki neytandi í skilningi neytendalaga enda sé hún að afla sér starfsréttinda sem hún muni nýta sér í atvinnuskyni.

Varnaraðili tekur undir það með sóknaraðila að sá lampi og bor sem sóknaraðili hafi fengið þegar námskeiðið hófst hafi ekki verið frá fyrirtækinu Z. Varnaraðili kveðst hafa tekið þá ákvörðun að lækka gjöld vegna námskeiðisins með því að kaupa lampa og bora frá öðru fyrirtæki sem og að minnka efni til naglaásetningar enda væri það reynsla varnaraðila að nemendur nýttu sér ekki efnið að námskeiði loknu. Varnaraðili ber því þó við að sá lampi sem afhentur hafi verið sé frá viðurkenndu naglafyrirtæki og sérvalinn af fyrirsvarsmanni varnaraðila. Þyki lampinn henta vel til kennslu en hafi það verið reynsla varnaraðila að lampinn frá Z fyrirtækinu ætti það til að bila. Varnaraðili vísar til framlagðra skriflegra samskipta milli sóknaraðila og þess fyrirtækis sem keypti Z vörumerkið af varnaraðila árið 2021. Af þeim megi ráða að sama námskeið hjá núverandi seljanda þess kosti 295.000 krónur en í því sé innifalinn lampi og bor frá Z. Af þessu sé ljóst að námskeiðsgjöld varnaraðila hafi verið lægri þar sem varnaraðili hafi verið með færri vörur innifaldar í gjaldinu sem og lampa og bora sem væri ekki frá Z.

Varnaraðili mótmælir þeim fullyrðingum sóknaraðila að meðfylgjandi lampi og bor hafi átt að vera frá Z fyrirtækinu. Þessu til stuðnings hafi sóknaraðili lagt fram skjáskot af heimasíðu varnaraðila frá því í júní 2017 en þá hafi öll námsgögn verið frá Z. Varnaraðili hafi síðar ákveðið að breyta þessu til að halda kostnaði við námskeiðið í lágmarki. Þá bendir varnaraðili á að sóknaraðili hafi ekki gert neinar athugasemdir við umprættan lampa fyrr en í kvörtun hennar til kærunefndarinnar. Varnaraðili telur að gera megi þá kröfu til sóknaraðila að láta varnaraðila vita um meintan galla um leið og hún hafi orðið hans vör. Með tómlæti sínu hafi hún glatað rétti til vanefndarúrræða, hafi sóknaraðili á annað borð átt slíkan rétt í upphafi. Sóknaraðili hafi notað lampann frá því í apríl 2021 og því geti varnaraðili ekki afhent hann öðrum. Varnaraðili telji það fráleitt að misskilningur sóknaraðila yfir því hvaða tiltekni lampi eða bor yrði á meðal námsgagna geti leitt til þess að hún fái helming af námskeiðsgjaldi endurgreitt.

Varnaraðili kveður rétt hjá sóknaraðila að til hafi staðið að kennslutímar námskeiðis yrðu alls 12. Kennsla hafi hafist 14. apríl 2021 en skömmu áður hafi ráðherra sett reglugerð um samkomutakmarkanir vegna Covid heimsfaraldursins. Sökum þessara takmarkana hafi verið ákveðið í tívígang að nemendum yrði heimilt að setja gervineglur á einstakling heima fyrir, taka mynd af útkomunni og senda varnaraðila til yfirferðar í stað þess að framkvæma það í tíma. Hafi enginn nemandi gert athugasemdir við þetta fyrirkomulag. Sóknaraðili hafi þó

ekki sent varnaraðila slíkar myndir af naglaásetningu. Hafi sóknaraðili þó mætt í tíu kennslutíma alls.

Varnaraðili ber því við að hluti nemenda hafi tekið lokapróf fyrir sumarfrí, sem hafist hafi 16. júní 2021, með góðum árangri. Sóknaraðili hafi ásamt þremur öðrum nemendum kosið að æfa sig betur yfir sumartímamann og taka prófið um haustið. Varnaraðili kveður sóknaraðila ekki hafa mætt til próftöku þrátt fyrir ítrekaðar boðanir.

Varnaraðili bendir á að lesefni námskeiðisins hafi aðeins verið einn bæklingur. Hafi varnaraðili farið almennt yfir naglaásetningu í upphafi námskeiðisins og hafi nemendum jafnframt verið bent á að lesa vel kafla um tiltekna sjúkdóma. Varnaraðila þyki miður að sóknaraðili hafi ekki talið sig hafa fengið næga kennslu og verið svikna um vörur. Varnaraðili telur sóknaraðila hins vegar hafa fengið alla þá kennslu sem fólst í námskeiðinu og hafi í raun ekkert verið eftir fyrir sóknaraðila en að ljúka lokaprófi námskeiðisins. Varnaraðili taki það fram að sóknaraðila standi það að sjálfsögðu til boða að ljúka námskeiðinu með framangreindum hætti.

### *3.3. Athugasemdir sóknaraðila*

Í athugasemdum sínum kveðst sóknaraðili ekki eiga þau efni sem þurfi til að taka áður nefnt lokapróf. Sóknaraðili ber því við að hún yrði þá að kaupa efnin af þriðja aðila og leggja enn frekara fjármagn í námið sem hún kveðst hafa átt að fá fyrir áður greitt námskeiðisgjald.

## **IV**

### **Niðurstaða**

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerð 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 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. Með neytanda er í lögum nr. 81/2019 átt við einstaking sem kaupir vöru eða þjónustu gegn endurgjaldi, enda séu kaupin ekki gerð í atvinnuskyni, sbr. 1. tl. 1. mgr. 4. gr. Í 1. mgr. 16. gr. segir að neytendur geti óskað eftir úrskurði kærunefndar vöru- og þjónustukaupa vegna ágreinings sem rís af sölu- eða þjónustusamningi. Í andsvörum varnaraðila er meðal annars byggt á því að sóknaraðili sé ekki neytandi í skilningi neytendalöggjafarinnar þar sem sóknaraðili sé með kaupunum að afla sér starfsréttinda sem hún muni síðar nýta sér í atvinnuskyni.

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa hefur samkvæmt 1. mgr. 16. gr. laga nr. 81/2019 úrskurðarvald í málum vegna ágreinings milli neytenda og seljenda sem rís af sölu- eða þjónustusamningi samkvæmt lögnum. Með sölusamningi er átt við samning milli seljanda og neytanda um kaup á vöru gegn endurgjaldi, svo og hvers konar samningar sem varða bæði vörur og þjónustu, sbr. 3. tölul. 1. mgr. 4. gr. laga nr. 81/2019. Í athugasemdum við frumvarp til laganna kemur fram að einstaklingur geti einnig talist neytandi í skilningi laganna jafnvel þótt markmið samnings falli að hluta til innan atvinnugreinar hans. Til þess að slíkur samningur eigi undir gildissvið laganna verður atvinnutengda markmiðið með kaupunum hins vegar að vera svo takmarkað að það geti ekki talist aðalmarkmið kaupanna. Ef markmið kaupanna er fyrst og fremst vegna fyrirhugaðrar nýtingar söluhlutar við atvinnurekstur einstaklings á ágreiningur ekki undir gildissvið laganna. Að mati kærunefndar liggur ekkert fyrir í málinu sem rennir stoðum undir það að sóknaraðili ætli sér aðallega eða eingöngu að nýta þau

starfsréttindi sem hún afli sér með að ljúka námskeiði varnaraðila í atvinnurekstri. Verður því sóknaraðili skilgreind sem neytandi í skilningi 1. tölul. 1. mgr. 4. gr. laga nr. 81/2019 og heyrir úrlausn málsins því undir kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa, sbr. 1. mgr. 16. gr. laganna.

Ágreiningur aðila lýtur bæði að fyrirkomulagi og inntaki kennslu varnaraðila á námskeiði í naglaásetningu og þeim námsgögnum sem innfalin voru í námskeiðisgjaldi. Vísar sóknaraðili til þess að kennslustundum námskeiðisins hafi verið fækkað úr 12 í 10 eftir að það hafi hafist auk þess sem kennslunni sjálfri hafi verið áfátt. Þá hafi innifalin námsgögn ekki verið af þeirri gerð sem samið hafi verið um. Varnaraðili vísar til þess að fækkun kennslustunda hafi mátt rekja til samkomutakmarkana yfirvalda vegna Covid-19 faraldursins. Í ljósi þeirra hafi verið ákveðið að kennslustundir námskeiðisins yrðu 10 talsins og að tvö heimaverkefni yrðu lögð fyrir þátttakendur í stað þeirra tveggja kennslustunda sem felldar voru niður. Þá bendir varnaraðili á að hvergi hafi komið fram í upplýsingum um námskeiðið að námsgögn yrðu af gerðinni Z.

Meginregla samningaréttar er sú að gerða samninga beri að halda. Aðilar kröfuréttarsambands geta í samræmi við þá meginreglu krafist þess að samningur verði efndur í samræmi við efni hans. Finna má undantekningu frá þeim rétti innan kröfuréttarins sem felst í því að seljandi getur losnað undan efndaskyldu sinni ef efndahindrun er til staðar sem seljandi ræður ekki við. Áhrif slíkrar efndahindrunar er sú að seljanda verður ekki skylt að efna samninginn samkvæmt efni sínu. Að mati kæruneftndarinnar getur útbreiðsla Covid-19 sjúkdómsins og áhrif hans talist efndahrindrun í skilningi almennra reglna kröfuréttarins. Varnaraðila var ekki unnt að efna samning aðila samkvæmt efni sínu vorið 2021 vegna þeirrar efndahindrunar sem fólst í fyrirmælum yfirvalda vegna Covid-19 faraldursins, þar sem meðal annars fjöldi fyrirtækjum var ýmist lokað eða aðgangur að þeim takmarkaður. Átti varnaraðili þó þess kost að bregðast við þessum aðstæðum og takmarka tjón beggja aðila, svo sem með því að draga að einhverju leyti úr þjónustu sinni. Það gerði hann með fækkun kennslustunda úr 12 í 10 talsins. Í stað kennslustundanna tveggja lagði varnaraðili heimaverkefni fyrir þátttakendur námskeiðisins. Þá liggur ekki fyrir hvort sóknaraðili gerði athugasemdir við þessar breytingar á námskeiðinu fyrr en með kvörtun sinni til kæruneftndar. Með vísan til framangreinds verður í ljósi aðstæðna, og að teknu tilliti til tómlætis sóknaraðila, að telja að varnaraðili hafi, þrátt fyrir breytt fyrirkomulag námskeiðisins, að fullu efnt samningsskyldur sínar gagnvart sóknaraðila í þessu tilliti.

Sóknaraðili heldur því jafnframt fram í málinu að varnaraðili hafi vanefnt samning aðila þar sem námsgögn sem nemendur fengu gegn greiðslu námskeiðsgjald, þ.e. lampi og bor, hafi ekki verið framléidd af fyrirtækinu Z. Mótmælir varnaraðili því að samið hafi verið um að þessar tilteknu vörur kæmu frá framangreindu fyrirtæki. Sönnunarbyrði um þetta atriði hvílir því á sóknaraðila. Hefur sóknaraðili lagt fram skjáskot af auglýsingu varnaraðila sem birtist 22. júní 2017 á þáverandi vefsíðu hans en þar kom fram að allar vörur sem notaðar væru við kennslu á námskeiðinu kæmu frá fyrirtækinu Z. Varnaraðili ber því við að frá því að umrædd auglýsing birtist árið 2017 hafi varnaraðili horfið frá því að nota eingöngu vörur frá Z á námskeiðum sínum, meðal annars í því skyni að lækka kostnað þátttakenda. Að mati kæruneftndar hefur sóknaraðili ekki fært sönnur fyrir því að aðilar hafi samið svo að vörur þær sem innifaldar voru í námskeiðisgjaldinu yrðu frá fyrirtækinu Z. Þá verður ekki ráðið af gögnum máls að sóknaraðili hafi komið á framfæri athugasemdum við varnaraðila vegna þessa fyrr en með kvörtun sinni til kæruneftndarinnar.

Ekki verður fallist á það með sóknaraðila að kennslu varnaraðila hafi verið áfátt eða að varnaraðili hafi ekki fylgt námsáætlun sinni enda eru þær fullyrðingar ekki studdar neinum gögnum og hefur kæruneftndin því engar forsendur til að taka afstöðu til þeirra í málinu.

Með hliðsjón af framangreindu er öllum kröfum sóknaraðila hafnað

**V**  
**Úrskurðarorð**

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Víðir Smári Petersen  
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson