

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 23. nóvember 2021 í máli nr. 29/2021

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 10. mars 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 varnaraðila verði gert að endurgreiða sér 97.510 krónur, sem svarar til mánaðarlegrar greiðslu að fjárhæð 13.930 krónur frá 26. júlí 2020 til 25. janúar 2021. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

### II

#### Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 12. mars 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 sama dag. Sóknaraðili sendi nefndinni athugasemdir við andsvör varnaraðila þann 15. mars 2021. Frekari athugasemdir bárust frá varnaraðila 19. mars 2021. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila og varnaraðila, skjáskot af skráningarsíðu á námskeiði af heimasíðu varnaraðila, afrit af skriflegum samskiptum milli sóknaraðila og varnaraðila, staðfesting á mánaðarlegum greiðslum fyrir þjónustuna frá 26. júní 2020 til 25. janúar 2021, svo og lögfræðiálit sem varnaraðili aflaði vegna málsins.

Með bréfi, dags. 7. júní 2021, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili kveðst hafa séð auglýsingu frá varnaraðila á netinu um námskeið í lesfimi og ákveðið að festa kaup á slíku námskeiði fyrir hönd sonar síns sem glími við lestrarörðugleika. Sóknaraðili greiddi 13.930 krónur fyrir námskeiðið þann 26. júní árið 2020.

Síðar kveðst sóknaraðili hafa áttað sig á því að varnaraðili krafðist greiðslu í hverjum mánuði fyrir 13.930 krónur næstu sjö mánuði. Sóknaraðili krefst endurgreiðslu að fjárhæð 97.510 krónur vegna greiðslna að fjárhæð 13.930 krónur sem inntar voru af hendi þann 26. júlí 2020, 25. ágúst 2020, 26. september 2020, 27. október 2020, 26. nóvember 2020, 26. desember 2020, svo og 25. janúar 2021. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

#### 3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili kveðst aðeins hafa keypt eitt námskeið af varnaraðila. Sóknaraðila hafi ekki verið gert að samþykkja neina skilmála um að fara í áskrift á námskeiðinu og slíkir skilmálar hafi ekki verið kynntir fyrir sóknaraðila í ferlinu við kaupin. Við yfirferð á greiðslukortum hafi komið í ljós að gjaldfært hafi verið fyrir námskeiðið alls átta sinnum, eða sjö sinnum umfram það sem samið hafi verið um. Námskeiðið nýttist syni sóknaraðila vel að hans sögn en námskeiðið hafi ekki verið nýtt neitt eftir hinn keypta mánuð enda hafi sóknaraðili talið að hann

hafi aðeins keypt eitt námskeið. Hafi eiginkonu sóknaraðila borist einhverjir tölvupóstar um námskeiðið sem þó fóru í „spam“ möppu. Hafi þeir ekki verið skoðaðir þar sem hún hafi talið að um markaðspósta eða auglýsingar væri að ræða líkt og oft berist frá seljendum eftir kaup á vöru eða þjónustu.

Sóknaraðili telur að námskeið varnaraðila hafi verið auglýst á mjög villandi hátt og vanrækt hafi verið að kynna kaupendum nokkra skilmála vegna skráningarinnar. Ekki hafi verið óskað eftir samþykki frá kaupendum að þeir yrðu skráðir í áskrift. Telur sóknaraðili að varnaraðili hafi innheimt greiðslu fyrir námskeiðið alls sjö sinnum umfram það sem samið hafi verið um.

### 3.2. Andsvör varnaraðila

Í andsvörum sínum bendir varnaraðili á að aðgangur að námskeiðum í lesfimi sé seldur í áskrift og komi það fram á öllum stigum viðskiptanna. Í skilmálum varnaraðila komi fram að áskrift endurnýjst á 30 daga fresti þar til áskriftinni er sagt upp á heimasvæði notanda eða með tölvupósti til fyrirsvarsmanns varnaraðila. Engin binding sé á áskrift og uppsögn tekur þar af leiðandi gildi strax. Þá segi í skilmálunum unnt sé að óska eftir endurgreiðslu allt að 30 dögum eftir skráninguna. Telur varnaraðili að skilmálarnir séu afar sanngjarnir.

Sóknaraðili hafi skráð sig í áskrift á námskeiðið þar sem skilmálarnir komi fram og séu þeir einnig ítrekaðir þegar skráningarformið er fyllt út. Um leið og greiðsla hefur átt sér stað fái kaupandi svo senda greiðslustaðfestingu á netfang sitt þar sem upplýsingar um áskriftina koma fram, vísað er til skilmála viðskiptanna og útskýrt í smáatriðum hvernig skuli bera sig að við uppsögn. Þá fái kaupandi senda tölvupósta á 30 daga fresti með tilkynningu um endurnýjun áskriftar þar sem einnig er ítrekað hvernig eigi að segja upp áskrift. Sendir varnaraðili staðfestingu á því að slíkir póstar hafi verið sendir á uppgefið netfang vegna viðskiptanna. Þrátt fyrir það hafi sóknaraðili ekki brugðist við og beri nú fyrir sig að hafa ekki vitað af skilmálunum. Hafi sóknaraðili fyrst haft samband við varnaraðila með tölvupósti þann 1. febrúar 2021. Varnaraðili hafi svarað öllum spurningum samvisskusamlega og sent sóknaraðila fjölda skjáskota máli sínu til stuðnings. Þá bendir varnaraðili á að viðskiptin standist að öllu leyti skilmála Valitor og Borgunar um netviðskipti og gott betur en það. Viðskiptahættir varnaraðila hafi verið í samræmi við lög nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu og reglugerð nr. 160/2009. Bendir varnaraðili á að hann beri ábyrgð á að veita umsamda þjónustu en hann geti ekki borið ábyrgð á því að kaupandi noti námskeiðið, lesi tölvupósta, lesi tilkynningu sem berist með smáskilaboðum þegar skuldfært er af greiðslukortinu eða fari yfir greiðslukortayfirlit sitt. Með hliðsjón af öllu framangreindu hefur varnaraðili hafnað kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu enda hafi varnaraðili uppfyllt allar kröfur um sölu þjónustunnar á netinu.

### 3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Í athugasemdum sínum kveðst sóknaraðili ekki sammála því að varnaraðili hafi skýrlega kynnt, við kaupin, að um áskrift væri að ræða. Telur sóknaraðili að auglýsingar varnaraðila séu villandi, orðalagið villandi og hvergi komi fram að um bindingu sé að ræða. Auglýsingar varnaraðila hafi því verið blekkjandi. Skilmálarnir hafi ekki verið kynntir við kaupferlið sjálft og engar kröfur gerðar til þess að kaupandi skoði tölvupóst í kjölfar kaupanna til að sjá staðfestingu um kaup á áskrift. Kaupandi trúir því sem fram komi á heimasíðu söluaðila en ætti ekki að þurfa að eltast við að lesa markaðspósta eða annað frá fyrirtækjum sem aðeins er verið að kaupa eitt námskeið af. Að mati sóknaraðila væri staðan önnur ef sóknaraðila hefði verið gert að samþykkja sérstaklega skilmála um að segja þyrfti upp áskrift eða að opna tölvupóst til þess að samþykkja áskrift með tilteknum skilmálum líkt og almennt gerist við sölu á þjónustu sem augljóslega feli í sér áskrift án villandi orðalags eða auglýsinga.

### 3.4. Athugasemdir varnaraðila

Í athugasemdum sínum ítrekar varnaraðili að fram komi á skráningarsíðunni að áskriftin endurnýjst á 30 daga fresti þar til henni verður sagt upp. Þá sé mælt fyrir um enga bindingu sem feli í sér að uppsögn taki gildi strax án þess að kaupandi sé skuldbundinn til að greiða í ákveðinn tíma eftir uppsögnina. Þá sé einnig 30 daga endurgreiðsluábyrgð á skráningunni sem sé greint frá í skilmálum varnaraðila.

## 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.

Sóknaraðili skráði son sinn á námskeið á vegum varnaraðila sem nefnist „LH lesfimi“ á heimasíðu varnaraðila þann 26. júní árið 2020. Greiddi sóknaraðili 13.930 krónur við skráninguna. Varnaraðili krafðist greiðslu að fjárhæð 13.930 krónur á 30 daga fresti eftir það þar til sóknaraðili gerði athugasemdir við gjaldtökuna í febrúar árið 2021. Hafði sóknaraðili greitt 13.930 krónur sjö sinnum umfram upprunalegu skráninguna á námskeiðið. Sóknaraðili telur að auglýsingar varnaraðila hafi verið villandi og bendir á að sóknaraðila hafi hvergi verið gert að samþykkja skilmála um áskrift að námskeiðinu. Krefst sóknaraðili endurgreiðslu alls að fjárhæð 97.510 vegna greiðslna að fjárhæð 13.930 krónur sem voru inntar af hendi þann 26. júlí 2020, 25. ágúst 2020, 26. september 2020, 27. október 2020, 26. nóvember 2020, 26. desember 2020, svo og 25. janúar 2021. Varnaraðili telur að öll upplýsingagjöf hafi verið skýr og krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

Um samninga milli neytanda og seljanda, vegna kaupa á vörum eða þjónustu, sem gerðir eru á netinu, s.k. fjarsölusamninga, gilda ákvæði laga nr. 16/2016 um neytendasamninga (nsl.). Ákvæði 5. gr. nsl. fjallar um þær upplýsingar sem neytandi á rétt á, innan hæfilegs frests, áður en fjarsölusamningur er gerður. Samkvæmt 1. mgr. 5. gr. nsl. á neytandi rétt á upplýsingum um helstu eiginleika vöru eða þjónustu sem samningurinn fjallar um, sbr. a. lið, og um nafn seljanda, heimilisfang, símanúmer, bréfsímanúmer og netfang hans eftir því sem við á, sbr. b. og c. liði ákvæðisins. Þá er í g. lið 1. mgr. 5. gr. nsl. mælt fyrir um upplýsingagjöf seljanda til neytanda um skilyrði, tímamörk og tilhögun réttar til að falla frá samningi. Samkvæmt n. lið 1. mgr. 5. gr. nsl. ber seljanda að veita neytanda upplýsingar um gildistíma samningsins eða, ef samningurinn er ótímabundinn eða endurnýjast sjálfkrafa, skilyrði fyrir uppsögn hans. Þá ber seljanda samkvæmt o. lið að veita upplýsingar um lágmarkstímabil skuldbindinga neytanda samkvæmt samningnum. Upplýsingarnar eiga að vera skýrar og greinargóðar og aðgengilegar neytanda samkvæmt 2. mgr. 5. gr. nsl. Allar þær upplýsingar sem mælt er fyrir um í 1. mgr. 5. gr. eiga að vera óaðskiljanlegur hluti fjarsölusamningsins samkvæmt 1. mgr. 6. gr. nsl. og ber seljandi sönnunarbyrðina fyrir því að farið sé að kröfum laganna um upplýsingagjöf samkvæmt 2. mgr. Ef samningur, sem gera á rafrænt, felur í sér greiðsluskyldu neytanda skal seljandi, á skýran og auðskiljanlegan hátt, vekja athygli neytanda á upplýsingum samkvæmt a., d., n. og o. lið 1. mgr. 5. 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.

Eðli námskeiða er almennt þannig að þau hafi tiltekinn gildistíma, upphaf og endi, sem er ákveðinn fyrirfram. Þegar námskeið er auglýst og selt á netinu sem ótímabundin áskrift verður að gera þá kröfu til seljanda þjónustunnar að upplýsingar um óhefðbundið eðli

námskeiðsins komi skýrlega fram fyrir samningsgerðina, þegar samningur er staðfestur og eftir að samningur hefur komist á.

Í upplýsingum um námskeiðið á forsíðu varnaraðila var tekið fram að um 100% fjarnámskeið væri að ræða, að þáttakandi fengi aðgang að öllu efni á heimasvæði námskeiðsins, að aðgengilegir væru yfir 50 kennsluhlutar, kennslan væri í 15 til 20 mínútur á dag, tveir myndsfundir væru í boði, stuðningur væri veittur í tölvupósti, að 100% endurgreiðsluábyrgð væri á greiðslu við skráninguna í 30 daga og að í skráningunni fælist engin binding. Ekki verður séð að þar hafi komið fram að um áskrift væri að ræða, að undanskildri þeirri vísbendingu að kostnaður við skráningu sé „13.930.-/mán“, þ.e. mánaðarleg greiðsla. Hægt var að smella á „[s]kráning“ á þeirri síðu til þess að skrá þáttakanda á námskeiðið. Á skráningarsíðunni þurfti að fylla út upplýsingar um kaupanda þjónustunnar ásamt greiðsluupplýsingum. Til þess að staðfesta kaupin varð að smella á „Kaupa aðgang“ eftir að umbeðnar upplýsingar höfðu verið fylltar út í þar til gerða reiti. Fyrir ofan þann reit, um staðfestingu á kaupunum, sagði:

„LH Lesfimi

Lesfimi & Lesum hraðar. Endurnýjast á 30 daga fresti þar til sagt upp. Engin binding.

Áskriftarverð: 13.930 kr ISK every 30 days [...]"

Af gögnum málsins verður ekki ráðið að sóknaraðila hafi verið beinlínis greint frá skilmálum varnaraðila í heild fyrir eða við skráningu á námskeiðið. Þá verður ekki séð að upplýsingar um tilhögun réttar til að falla frá samningi hafi komið skýrt fram áður en samningurinn var gerður. Fram kom að neytandi hefði 30 daga til að falla frá samningi en ekki liggur fyrir að greint hafi verið frá því hvernig fallið verði frá samningi fyrr en með staðfestingu samningsins eftir að hann var gerður. Hins vegar virðist sóknaraðila hafa verið greint frá helstu eiginleikum námskeiðsins áður en skráningarferlið sjálft var hafið. Þá voru veittar upplýsingar um eðli samningsins og tímalengd, þ.e. að um áskrift væri að ræða sem þyrfti að segja upp, í skráningarferlinu sjálfu. Verður ekki annað séð en að með því að smella á hnappinn „Kaupa aðgang“, hafi sóknaraðili samþykkt skráningu í áskrift líkt og greint var frá fyrir ofan hnappinn. Eftir að kaupin fóru fram barst sóknaraðila tölvupóstur með staðfestingu á skráningunni og hefur varnaraðili lagt fram afrit af þeim tölvupósti. Umræddur tölvupóstur var sendur á það tölvupóstfang sem sóknaraðili gaf upp við skráninguna og verður ekki annað ráðið af gögnum málsins en að þeir hafi borist til sóknaraðila. Í tölvupóstinum, þar sem skráningin var staðfest, var þrívegis greint frá því að um áskrift sé að ræða og var einnig vísað til skilmála varnaraðila og hvar þá sé að finna. Neðst í tölvupóstinum sagði svo: „Ath. að ef um mánaðaráskrift er að ræða þá endurnýjast hún sjálfkrafa á 30 daga fresti þar til henni er sagt upp á „mín síða“ eða með því að senda tölvupóst til [...]“. Varnaraðili hefur einnig lagt fram staðfestingu á því að sóknaraðila hafi borist tölvupóstur samdægurs, á uppgefið netfang, í hvert skipti sem áskriftin var endurnýjuð í 30 daga með greiðslu að fjárhæð 13.930 krónur. Efni tölvupóstsins var: „Lesum hraðar: Sjálfvirk endurnýjun tókst (ekki þarf að svara þessum pósti)“. Í póstinum sagði: „Þetta er sjálfvirk tilkynning um endurnýjum á Lesum hraðar þjálfunarnámskeiðinu. Ekki þarf að svara þessum pósti“ [...]

„Ég vona að allt gangi vel og minni á að aðgangur að námskeiðinu endurnýjast sjálfkrafa á 30 daga fresti þar til honum er sagt upp á heimasíðu námskeiðsins [...] eða með tölvupósti á [...]“.

Með hliðsjón af framangreindu er fallist á það með sóknaraðila að varnaraðila hefði verið rétt að leggja fram skilmála sína og óska sérstaklega eftir samþykki á þeim við skráningarferlið sjálft en ekki aðeins eftir að kaupin áttu sér stað. Þá hefði varnaraðili mátt greina nánar frá skilyrðum þess að falla megi frá samningi innan 30 daga eftir kaupin og hvernig kaupandi eigi að bera sig að við það. Hins vegar verður ekki annað séð en að sóknaraðila hafi verið veittar allar upplýsingar fyrir kaupin sem nauðsynlegar voru til að gera sóknaraðila kleift að átta sig á eðli skráningarinnar og að um áskrift væri að ræða. Þá var upplýsingagjöf

varnaraðila fullnægjandi eftir að kaupin áttu sér stað og þegar áskriftin var endurnýjuð á 30 daga fresti.

Meginreglna samningaréttar er sú að gerða samninga beri að halda. Ekkert hefur komið fram í málinu sem bendir til þess að upplýsingagjöf varnaraðila hafi verið svo áfátt fyrir eða eftir samningsgerðina að skilyrði nsl. hafi ekki verið uppfyllt. Verður ekki séð að viðskiptahættir varnaraðila hafi talist óréttmætir eða villandi í skilningi laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Þá hefur ekkert komið fram sem bendir til þess að samningurinn sé ósanngjarn eða þess eðlis að hann gæti talist óskuldbindandi að öðru leyti. Verður því að hafna kröfu sóknaraðila.

## V Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Víðir Smári Petersen  
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson