

## Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 11. apríl 2024 í máli nr. 94/2023

Kæruneftndina skipa í þessu máli lögmennirnir Hildur Leifsdóttir, Hildur Ýr Viðarsdóttir og Jón Rúnar Pálsson.

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 1. september 2023 barst kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), frá X („sóknaraðili“), vegna ágreinings í viðskiptum við Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði henni 56.000 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

### II

#### Niðurstaða

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerð nr. 1177/2019 um kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa sem hvoru tveggja tóku gildi þann 1. janúar 2020. Nefndin tekur ekki til meðferðar ágreining sem heyrir ekki undir gildissvið framangreindra laga.

Af gögnum máls má ráða að varnaraðili veiti sálfræðiþjónustu á netinu og bjóði upp á mismunandi meðferðir til viðskiptavina sinna. Þann 21. júní 2023 sendi sóknaraðili sálfræðingi hjá varnaraðila tölvupóst þar sem hún lýsti aðstæðum sínum og óskaði eftir faglegri aðstoð viðkomandi. Þann sama dag sendi sálfræðingurinn sóknaraðila svar og kvaðst hafa reynslu af því að aðstoða einstaklinga með þann vanda sem sóknaraðili hafði lýst. Þá leiðbeindi viðkomandi sóknaraðila um að hún þyrfti að bóka viðtal við sig í gegnum heimasíðu varnaraðila og skyldi það gert með því að skrá sig inn á þjónustu [...] með rafrænum skilríkjum. Þá fengi sálfræðingurinn beiðni sóknaraðila í gegnum vefkerfið og gæti í framhaldinu boðið henni viðtalstíma. Samkvæmt framlögðum tölvupóstum þykir ljóst að sóknaraðili fylgdi umræddum leiðbeiningum og nýskráði sig inn í vefkerfi varnaraðila. Í skráningarferlinu gekkst sóknaraðili jafnframt undir skilmála varnaraðila og í kjölfar skráningarinnar fékk sóknaraðili sendan sjálfvirkan tölvupóst frá varnaraðila með nánari upplýsingum um mismunandi meðferðir og námskeið á vegum hans. Áttu sóknaraðili og sálfræðingurinn síðan í nokkrum tölvupóstsamskiptum varðandi tímasetningar viðtala en í málinu liggur fyrir að fjögur viðtöl fóru fram á milli þeirra í júlí og ágúst 2023 sem sóknaraðili bókaði í gegnum fyrrnefnt vefkerfi. Þann 1. september 2023 sendi sóknaraðili sálfræðingnum tölvupóst þar sem hún upplýsti að hún vildi hætta í meðferð sinni enda hafi hún talið sig vera í tíu tíma staðlaðri sálfræðimeðferð á netinu sem kosta ætti 39.990 krónur samkvæmt heimasíðu varnaraðila en hins vegar hafi hún verið rukkuð um 18.000 krónur fyrir hvert viðtal sem hún hafi átt við sálfræðinginn. Krafðist sóknaraðili endurgreiðslu úr hendi varnaraðila að fjárhæð 56.000 krónur. Féllst varnaraðili ekki á kröfu sóknaraðila þar sem hann taldi að upplýsingar um meðferðir hans og verð á þeim væru skýrar og aðgengilegar á heimasíðunni.

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. 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. gr. 4. gr. laganna.

Samkvæmt a. lið 2. mgr. 3. gr. laga nr 81/2019 gilda þau ekki um heilbrigðisþjónustu. Framangreint ákvæði laganna felur í sér innleiðingu á h-lið 2. mgr. 2. gr. tilskipunar nr. 2009/22/EB. Í greinargerð með frumvarpi til laga nr. 81/2019 er tiltekið að umrædd tilskipun er lágmarkstilskipun og hafa aðildarríki því nokkurt svigrúm til útfærslu við innleiðingu hennar. Í athugasemdum við frumvarpið er lagt til að við túlkun fyrrnefnds ákvæðis a. liðar 2. mgr. 3. gr. laganna sé stuðst við hugtakið heilbrigðisþjónusta í 3. tölul. 1. mgr. 3. gr. laga nr. 112/2008 um sjúkratryggingar. Hugtakið heilbrigðisþjónusta er þar skilgreint sem „[h]vers kyns heilsugæsla, lækningar, hjúkrun, almenn og sérhæfð sjúkráhusþjónusta, sjúkraflutningar, hjálpertækjapjónusta og þjónusta heilbrigðisstarfsmanna innan og utan heilbrigðisstofnana sem veitt er í því skyni að efla heilbrigði, fyrirbyggja, greina eða meðhöndla sjúkdóma og endurhæfa sjúklinga.“

Í máli þessu liggur fyrir að varnaraðili er seljandi heilbrigðisþjónustu og að rekja megi ágreininginn, að mati sóknaraðila, til villandi upplýsinga varnaraðila um verð á þeim meðferðum sem hann bjóði upp á sem og hvað felist í þeim, bæði á heimasíðu og í auglýsingum hans á samfélagsmiðlum.

Varnaraðili veitir sálfræðiþjónustu til einstaklinga í gegnum netið og varðar ágreiningur málsins því heilbrigðisþjónustu í skilningi a. liðar 2. mgr. 3. gr. laga nr. 81/2019. Gildissvið laganna nær ekki til heilbrigðisþjónustu óháð því hvort ágreiningur varði framkvæmd þjónustunnar eða aðra þætti hennar, eins og upplýsingagjöf seljanda við kaup á þjónustunni.

Með vísan til framangreinds telur kærunefndin sér ekki unnt að taka afstöðu til ágreinings aðila og er kvörtun sóknaraðila því vísað frá nefndinni.

### III

#### Úrskurðarorð

Kvörtun sóknaraðila, X, er vísað frá kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt sóknaraðila, sbr. a. liður 2. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

---

Hildur Ýr Viðarsdóttir  
formaður

---

Hildur Leifsdóttir

---

Jón Rúnar Pálsson