

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 26. nóvember 2020 í máli nr. 47/2020

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 11. júní 2020 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings um kaup á þjónustu af Y, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili telur að þjónusta varnaraðila hafi verið haldin galla og krefst endurgreiðslu.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 22. 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. Andsvör varnaraðila bárust nefndinni 6. ágúst 2020. Athugasemdir sóknaraðila vegna andsvara varnaraðila bárust kærunefndinni 30. september 2020. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, afrit af skriflegum samskiptum milli sóknaraðila og varnaraðila, staðfesting á greiðslu sóknaraðila að fjárhæð 123 evrur, staðfesting á endurgreiðslu varnaraðila að fjárhæð 105 evrur svo og skjáskot af skráningu heimasíðunnar.

Með bréfi, dags. 8. september 2020, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili óskaði í apríl 2020 eftir þjónustu varnaraðila við skráningu og vefhýsingu á heimasíðu sinni í eitt ár. Sóknaraðili greiddi alls 123 evrur fyrir þjónustuna, þar af 105 evrur fyrir hýsingu, 12,99 evrur fyrir skráningu, svo og greiðslu að fjárhæð 5 evrur vegna kostnaðar við millifærslu til varnaraðila, svokallað „handling fee“. Sóknaraðili telur að þjónusta varnaraðila hafi verið haldin galla vegna annmarka sem hafi einna helst komið fram við notkun á netfangi sóknaraðila. Krafðist sóknaraðili endurgreiðslu að fullu ásamt því að heimasíðan verði afskráð hjá varnaraðila.

Varnaraðili hefur þegar endurgreitt sóknaraðila 105 evrur fyrir hýsingu vefsíðunnar. Við meðferð málsins kveðst varnaraðili hafa afskráð heimasíðuna í samræmi við kröfu sóknaraðila þess efnis í kvörtun til nefndarinnar. Ágreiningur málsins varðar því 18 evrur. Sóknaraðili telur að varnaraðila beri að endurgreiða sér það gjald sem sóknaraðili hefur greitt varnaraðila fyrir skráningu heimasíðunnar þar sem heimasíðan hafi verið afskráð, ásamt endurgreiðslu á hinu svokallaða „handling fee“ að fjárhæð 5 evrur. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað með vísan til skilmála varnaraðila og samskipta milli málsaðila.

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 og varnaraðili gerðu samning í apríl 2020 sem fólst í því að varnaraðili tók að sér að inna ákveðna þjónustu af hendi í þágu sóknaraðila gegn greiðslu. Þjónustan fólst í skráningu og hýsingu á heimasíðu í eigu varnaraðila í eitt ár. Sóknaraðili greiddi alls 123 evrur til varnaraðila, þar af 105 evrur fyrir hýsingu vefsíðunnar, 12,99 evrur fyrir skráningu, svo og greiðslu að fjárhæð 5 evrur vegna kostnaðar við millifærslu til varnaraðila. Varnaraðili hefur þegar endurgreitt 105 evrur til sóknaraðila og afskráð heimasíðuna í samræmi við kröfu sóknaraðila í kvörtun til nefndarinnar.

Eftirstandandi krafa sóknaraðila í málinu er um endurgreiðslu að fjárhæð 12.99 evrur fyrir skráningu heimasíðunnar þar sem hún hafi nú verið afskráð, og endurgreiðslu að fjárhæð 5 evrur fyrir svokallað „handling fee“ sem var greitt til varnaraðila.

Sóknaraðili telur að þjónusta varnaraðila hafi verið haldin galla sem varnaraðila hafi ekki tekist að bæta úr. Ekki hafa verið lögð fram gögn í málinu sem sýna fram á að þjónustan hafi verið haldin galla né hefur verið bent á á hvaða grundvelli slík krafa er byggð. Af samskiptum milli sóknaraðila og varnaraðila verður ekki annað séð en að varnaraðili hafi reynt að aðstoða sóknaraðila eftir fremstu getu við úrlausn vandans en að varnaraðili hafi ekki fundið þann annmarka á þjónustunni sem sóknaraðili krafðist þess að bætt yrði úr. Framlögð gögn málsins sýna ekki fram á að veitt þjónusta varnaraðila hafi verið í ósamræmi við samning aðila og engin gögn hafa verið lögð fram sem staðreyna meintan annmarka á virkni heimasíðunnar eða með hvaða hætti megi rekja þá annmarka til varnaraðila. Verður því ekki fallist á kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu á þeim grundvelli að þjónusta varnaraðila hafi verið haldin galla.

Í gögnum málsins er að finna afrit af skilmálum varnaraðila sem varnaraðili hefur bent á að sé hluti af samningi aðila. Þar segir í ákvæði 3.1.:

[...]Hafi áskrifandi greitt [Y] fyrir skráningu léns eða skráning léns hefur fylgt hýsingu, heldur áskrifandi réttindum vegna þeirrar skráningar, enda er engin endurgreiðsluábyrgð á gjöldum vegna skráningar léna. Skráningargjald lénsins er þá dregið frá endurgreiðsluupphæðinni. Áskrifandi heldur þá réttindum sínum vegna lénsins sem um ræðir, nema áskrifandi biðji um afskráningu lénsins. Afskráning leiðir ekki til endurgreiðslu lénskráningargjalds.

Í skilmálunum kemur fram að skráningargjald á léni verði ekki endurgreitt þrátt fyrir að óskað sé eftir afskráningu. Meginreglan er sú að gerða samninga ber að halda. Af gögnum málsins verður ráðið að varnaraðili hafi þegar innt af hendi þá vinnu sem fólst í skráningu á heimasíðu sóknaraðila þegar sóknaraðili krafðist þess að heimasíðan yrði afskráð. Ekki verður séð að skilmálar varnaraðila séu ósanngjarnir eða þess eðlis að þeim beri að víkja til hliðar sem hluta af þjónustusamningi málsaðila af öðrum ástæðum. Þá verður að líta til þess að sóknaraðili óskaði eftir því að greiða fyrir þjónustuna með tilteknum greiðslumáta og samþykkti að greiða 5 evrur í „handling fee“ til varnaraðila. Verður ekki séð á hvaða grundvelli krafa sóknaraðila um endurgreiðslu þess gjalds byggir.

Með hliðsjón af framangreindu er ekki unnt að fallast á það með sóknaraðila að varnaraðila beri að endurgreiða sóknaraðila 18 evrur. Kröfu sóknaraðila er því hafnað.

V
Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson