

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 31. janúar 2023 í máli nr. 65/2022

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 24. ágúst 2022 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 240,23 USD

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubrési, dags. 3. október 2022, 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. Boðið var ítrekað með tölvubrési dags. 5. janúar 2023. Nefndinni bárust ekki andsvör frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru, auk kvörtunar, staðfesting á greiðslu til varnaraðila, staðfesting á bókun námskeiðs og námskeiðslýsing.

Með bréfi, dags. 30. janúar 2023, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Samkvæmt gögnum málsins festi sóknaraðili kaup á dagsnámskeiði hjá varnaraðila fyrir sig og fjölskyldu sína þann 12. júlí 2022 og greiddi fyrir það 240,23 USD. Innifalið í hinu greidda gjaldi var fyrirlestur um [...]sem og kennslubók.

Sóknaraðili telur varnaraðila ekki hafa veitt þá þjónustu sem sóknaraðili taldi sig vera að kaupa og krefst fullrar endurgreiðslu greidds gjalds. Að mati sóknaraðila hafi fyrirkomulag og inntak námskeiðsins verið með öllu móti óásættanlegt og í engu samræmi við þær upplýsingar sem fram komi á heimasíðu varnaraðila.

Sóknaraðili kveðst hafa gert ráð fyrir að námskeiðið myndi fara fram í kennslustofu en hafi það hins vegar farið fram á heimili þess starfsmanns varnaraðila sem fyrirlestrana hafi haldið. Að sögn sóknaraðila hafi fyrirlestrarnir einkennst af fjögurra klukkustunda samhengislausu tali um [...] og önnur málefni sem tengdust hvorki [...] né [...] á neinn hátt. Hafi fyrirlesarinn ítrekað farið út fyrir efnið og hafi á einum tímapunkti boðið dóttur sóknaraðila að sitja í fangi sér þar sem hún hafi verið við það að sofna undir fyrirlestrinum sem sóknaraðili telji afar óviðeigandi.

Sóknaraðili kveðst hafa verið í töluverðu áfalli eftir námskeiðið enda í engu samræmi við væntingar hennar. Áður en sóknaraðili hafi fest kaup á námskeiðinu hafi hún kynnt sér upplýsingar um námskeiðið og umsagnir viðskiptavina varnaraðila á heimasíðu hans. Þær umsagnir hafi allar verið afar jákvæðar. Kveðst sóknaraðili hafa gert þau mistök að leita ekki frekari upplýsinga um þjónustu varnaraðila til að mynda á ferðavefsíðu eins og www.tripadvisor.com. Á þeirri

vefsíðu sé að finna fjölda umsagna einstaklinga sem hafi sömu slæmu reynslu af námskeiði varnaraðila og sóknaraðili kveðst hafa.

Sóknaraðili telur sig hafa verið svikna af varnaraðila og ekki fengið þá þjónustu sem hún hafi talið sig vera að festa kaup á. Krefst sóknaraðili því að varnaraðili endurgreiði henni að fullu.

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. Varnaraðili hefur ekki látið málið til sín taka hjá nefndinni og hefur hvorki skilað inn andsvörum né gögnum. Byggir niðurstaða málsins því á þeim upplýsingum og gögnum sem sóknaraðili hefur lagt fram í málinu.

Ágreiningur málsins lýtur að fyrirkomulagi og inntaki kennslu varnaraðila á námskeiði á hans vegum um [...] og [...] tengdar þeim. Ber sóknaraðili því við að staður námskeiðsins hafi verið með öllu óviðeigandi auk þess sem inntak fyrirlestursins hafi verið í engu samræmi við námskeiðslýsinguna. Þar af leiðandi telji sóknaraðila að varnaraðili hafi ekki veitt þá þjónustu sem hún hafi fest kaup á og krefst endurgreiðslu.

Sönnunarbyrði um þessi atriði hvílir á sóknaraðila. Hefur sóknaraðili aðeins lagt fram máli sínu til stuðnings námskeiðslýsingu varnaraðila sem tekin er heimasíðu varnaraðila. Undir rekstri málsins óskaði kærunefndin eftir nánari upplýsingum frá sóknaraðila um málsatvik auk frekari framlagningar gagna. Þann 18. janúar 2023 upplýsti sóknaraðili kærunefndina meðal annars um að sóknaraðili hefði ekki verið í neinum samskiptum við varnaraðila eftir hið umþætta námskeið og hefði hún aðeins óskað eftir endurgreiðslu hins greidda gjalds við kortafyrirtæki sitt. Að sögn sóknaraðila hafi endurgreiðsla frá því fyrirtæki borist henni nýlega.

Samkvæmt a. lið 2. mgr. 14. gr. laga nr. 81/2019 geta viðurkenndir úrskurðaraðilar eða kærunefnd vöru- og þjónustukaupa vísað máli frá þegar neytandi hefur ekki reynt að leysa málið beint með gagnaðila. Í framangreindu ákvæði felst sú meginregla að mál verði ekki tekið til meðferðar nema neytandi hafi án árangurs reynt að leysa ágreininginn við seljanda. Neytanda ber, samkvæmt athugasemdum við ákvæðið í frumvarpi til laganna, að hafa samband við seljanda og reyna að ná sáttum í máli áður en mál er sent til úrskurðar nefndarinnar. Þarf neytandi að sýna fram á að hann hafi reynt að hafa samband við seljanda og að seljandi hafi ekki orðið við kröfum hans. Ákvæðið felur í sér lögfestingu á 1. lið 1. málsl. 4. mgr. 5. gr. tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins nr. 2013/11/ESB en skilyrðið er þar orðað þannig um frávísun að neytandi „gerði ekki tilraun til að hafa samband fyrst við seljanda og greina honum frá kvörtun sinni og reyna að leysa málið beint með honum“.

Að mati kærunefndarinnar verður ekki séð að sóknaraðili hafi komið á framfæri athugasemdum við varnaraðila með þjónustu varnaraðila fyrr en með kvörtun sinni til kærunefndarinnar. Verður því litið svo á að sóknaraðili hafi ekki gert tilraun til að leysa málið beint með varnaraðila áður en sóknaraðili lagði fram kvörtun sína fyrir kærunefndina í samræmi við a. lið 2. mgr. 14. gr. laga nr. 81/2019. Þá liggur fyrir að undir meðferð málsins fékk sóknaraðila endurgreitt hið greidda gjald vegna þjónustu varnaraðila frá kortafyrirtæki sínu. Af því leiðir að

einkaréttarlegur ágreiningur er ekki lengur uppi milli neytanda og seljanda vegna kaupa á vöru eða þjónustu í skilningi 1. mgr. 3. gr. laga 81/2019.

Kvörtun sóknaraðila er í ljósi framangreinds vísað frá kærunefnd vöru- og þjónustukaupa, sbr. a. lið 2. mgr. 14. gr. laganna.

V

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