



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 40/2016

Skilmálar við kaup á vefsíðu Kisans

I.

Málsmeðferð

1.

Í nóvember 2015 gerði Neytendastofa könnun sem snéri að því að skoða hvort íslenskar vefverslanir með húsgögn og annan húsbúnað uppfylltu skilyrði laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu, laga nr. 46/2000, um húsgöngu- og fjarsölusamninga, auk laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Framangreind könnun var hluti af sameiginlegu átaksverkefni evrópskra stjórnvalda á sviði neytendaréttar, sbr. lög nr. 56/2007, um samvinnu stjórnvalda á Evrópska efnahagssvæðinu, og reglugerðum settum samkvæmt þeim. Tilgangur átaksverkefnisins var að kanna hvort vefverslanir á EES svæðinu uppfylltu ákvæði tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins 2011/83/ESB, um réttindi neytenda, sem jafnframt var höfð til hliðsjónar við skoðun Neytendastofu. Í ljósi þess að tilskipunin var í innleiðingarferli hér á landi en hafði tekið gildi í öðrum ríkjum Evrópska efnahagssvæðisins taldi Neytendastofa rétt að kanna upplýsingar á vefsíðunum með tilliti til tilskipunarinnar en taka ekki ákvarðanir á grundvelli hennar fyrr hún hefði tekið gildi og benda vefverslunum á að brátt myndu ákvæði hennar taka gildi hér á landi. Tilskipunin var svo að fullu innleidd hér á landi með lögum nr. 16/2016, um neytendasamninga á meðan málsmeðferð stóð.

Með bréfi Neytendastofu til Kisans ehf., dags. 4. febrúar 2016, gerði stofnunin félaginu grein fyrir því að vefsíða þess, kisinn.is, uppfyllti ekki öll skilyrði laga sem gilda um fjarsölu. Athugasemdir Neytendastofu snéru að því að ekki væri með skýrum og greinargóðum hætti greint frá rétti neytenda til að skila vöru innan fjórtán daga og fá vöruna endurgreidda án þess að tilgreina ástæðu, sbr. 5. tölul. 1. mgr. 5. gr., sbr. 1. mgr. 8. gr. laga nr. 46/2000 og upplýsingar um hvenær afhending vöru fari fram, sbr. 4. tölul. 1. mgr. 5. gr. sömu laga, auk þess sem upplýsingar skorti um heimilisfang og kennitölu þjónustuveitanda, virðisaukaskattsnúmeri hans og þá opinberu skrá sem þjónustuveitandi er skráður hjá, sbr. 2., 3., 5. og 6. tölul. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002.

Í bréfinu var jafnframt vakin athygli á því að vefsíðan uppfyllti ekki upplýsingakröfu i- og h-liða 1. mgr. 6. gr. sem og b-liðar 1. mgr. 11. gr. tilskipunar 2011/83/ESB sem lúta einnig að



upplýsingum um rétt til að falla frá samningi. Í bréfinu greindi frá því að Neytendastofa muni ekki aðhafast vegna þeirra vankanta að svo stöddu sökum þess að tilskipunin hafi ekki verið innleidd hér á landi.

2.

Ekkert svar barst og var ítrekun send þann 11. mars 2016. Í bréfinu kom fram að búast mætti við því að tekin yrði ákvörðun í málinu að svarfresti liðnum.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 13. maí 2016, gerði stofnunin Kisanum grein fyrir því að tekið hafi gildi lög nr. 16/2016, um neytendasamninga, sem innleiða ákvæði tilskipunar 2011/83/ESB.

Í bréfinu kom fram að skoðun Neytendastofu á vefsíðunni kisinn.is þann 10. maí 2016 hafi leitt í ljós að ekki hafi verið gerðar viðeigandi breytingar á vefsíðunni í samræmi við athugasemdir Neytendastofu. Á vefsíðuna skorti því, auk upplýsinga skv. 3., 5. og 6. tölul. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002, upplýsingar samkvæmt g-lið 1. mgr. 5. gr. og 2. mgr. 19. gr. laga nr. 16/2016.

Í bréfinu kom fram að bærust stofnuninni ekki skýringar mætti búast við að tekin yrði ákvörðun í málinu.

Svar barst með tölvubréfi, dags. 23. maí 2016, þar sem segir að Kisinn uppfylli nú öll skilyrði laga sem gildi um sölu á netinu. Bætt hafi verið við upplýsingum um þjónustuveitanda á vefsíðunni en 6. og 7. tölul. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002 eigi ekki við.

Í tölvubréfinu er bent á að í skilmálum á vefsíðunni komi fram að Kisinn sé vettvangur fyrir verslanir en sé ekki verslun sjálfur. Kisinn muni láta seljendur vita af þessum lögum.

3.

Í tölvubréfi Neytendastofu, dags. 21. júní 2016, kom fram að fullnægjandi upplýsingar væru nú veittar vegna upplýsinga um þjónustuveitanda skv. 6. gr. laga nr. 30/2002 og því yrði ekki aðhafast frekar vegna þess hluta málsins.

Hvað varði tilvísun Kisans um að Kisinn sé vettvangur fyrir verslanir en ekki verslun sjálfur og að hver seljandi sé ábyrgur gagnvart kaupanda bendi Neytendastofa á að sá fyrirvari sé nauðsynlegur vegna ábyrgðar samkvæmt neytendakaupalögum. Athugasemdir Neytendastofu vegna upplýsinga m.a. um rétt neytenda til að falla frá samningi séu byggðar á ákvæðum laga nr. 16/2016. Þar sé seljandi skilgreindur svo: „*Einstaklingur eða lögaðili, jafnt í eigu hins opinbera sem í einkaeigu, sem vegna hlutaðeigandi viðskipta kemur fram í atvinnuskyni og gerir samninga við neytendur, svo og hver sá sem í atvinnuskyni kemur fram í umboði eða fyrir hönd seljanda.*“



Líti Kisinn svo á að vefsíðan komi ekki fram í umboði eða fyrir hönd seljenda í skilningi laga nr. 16/2016 þurfi Neytendastofu að berast frekari rök fyrir því. Verði niðurstaðan sú að Kisinn komi fram í umboði eða fyrir hönd seljenda hvíli upplýsingaskyldur laga nr. 16/2016 á Kisanum og beri vefsíðunni að veita neytendum allar nauðsynlegar upplýsingar í samræmi við 5. gr. þeirra, eins og fram hafi komið í bréfum Neytendastofu.

Ekkert svar barst Neytendastofu.

4.

Skoðun á vefsíðunni kisinn.is þann 19. ágúst 2016 leiddi í ljós að engar umbætur höfðu verið gerðar á vefsíðunni.

II.

Niðurstaða

1.

Neytendastofa skoðaði innlendar vefsíður seljenda húsgagna og annars húsbúnaðar sem lið í samvinnuverkefni evrópskra stjórnvalda árið 2015. Við skoðun á skilmálum og vefsíðu Kisans ehf., kisinn.is, kom í ljós að ekki voru uppfyllt öll skilyrði laga sem snúa að upplýsingagjöf til neytenda um rétt þeirra til að falla frá samningi og upplýsingum um þjónustuveitanda. Þannig skorti á vefsíðuna upplýsingar samkvæmt 2., 3., 5. og 6. tölul. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu, auk upplýsinga samkvæmt g-lið 1. mgr. 5. gr. og 2. mgr. 19. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga.

Á meðan á meðferð málsins stóð var bætt úr upplýsingagjöf að því er upplýsingar um þjónustuveitanda varðar. Í skýringum Kisans kom fram að Kisinn væri ekki seljandi heldur væri vefsíðan vettvangur fyrir verslanir.

2.

Lög nr. 16/2016 gilda um samninga á sölu á vöru og þjónustu til neytenda þegar seljandi hefur atvinnu af því að selja vörur eða veita þjónustu. Í lögunum er annars vegar fjallað um upplýsingagjöf til neytenda vegna annarra samninga en samninga utan fastrar starfsstöðvar og fjarsölusamninga en hins vegar er fjallað um réttindi neytenda sem og upplýsingaskyldu vegna samninga utan fastrar starfsstöðvar og fjarsölusamninga.

Samkvæmt 1. mgr. 5. gr. á neytandi rétt á upplýsingum innan hæfilegs frests áður en samningur utan fastrar starfsstöðvar eða fjarsölusamningur er gerður um þau atriði sem tiltekin eru í stafliðum a-s. Samkvæmt g-lið ákvæðisins á neytandi rétt á upplýsingum um:



„skilyrði, tímamörk og tilhögun réttar til að falla frá samningi, ef hann er fyrir hendi, í samræmi við 1. og 2. mgr. 19. gr. lagana þessara, ásamt samræmdu stöðluðu uppsagnareyðublaði sem ráðherra gefur út í reglugerð,“

3.

Í skilmálum á vefsíðu Kisans segir m.a.:

„Kisinn er vettvangur fyrir verslanir og er ekki verslun sjálfur. Þetta þýðir að hver seljandi er ábyrgur gagnvart kaupendum sínum beint, án milligöngu Kisans. Kaupendur teljast þannig t.a.m. upplýstir um að Kisinn sé aðeins milliliður og ekki samábyrgur seljandanum, sbr. 1. gr. laga um neytendakaup nr. 48/2003.

Kaupendur eru einnig ábyrgir beint gagnvart seljendum, með sama hætti, eftir því sem lög og hefðir eiga við.

Kisinn tekur þó að sér að taka á móti greiðslum og er Kisinn ábyrgur fyrir því að koma þeim til skila eftir að þóknun hefur verið tekin af.“

Samkvæmt skilgreiningu 2. tölul. 2. gr. laga nr. 16/2016 er seljandi hver sá sem vegna hlutaðeigandi viðskipta kemur fram í atvinnuskyni og gerir samninga við neytendur og hver sá sem í atvinnuskyni kemur fram í umboði eða fyrir hönd seljanda.

Af skilmálum Kisans er ljóst að neytendur beina sér að Kisanum vegna kaupa á vörum á vefsíðunni og greiða kaupverð vörunnar til Kisans. Þrátt fyrir að skilmálar vefsíðunnar kveði á um takmörkun á ábyrgð Kisans gagnvart neytendum getur félagið, í ljósi þess hvernig samningssambandi er hátað og hvernig Kisinn kemur fram gagnvart neytendum, ekki vikið sér undan ábyrgð á því að veittar séu fullnægjandi upplýsingar samkvæmt 5. gr. laga nr. 16/2016. Þá er til þess að líta að Kisinn heldur úti vefsíðunni og hefur forræði yfir því hvaða upplýsingar eru birtar þar og með hvaða hætti þær eru settar fram.

Þegar vefsíða Kisans er yfirfarin má sjá að þar eru neytendum ekki veittar neinar upplýsingar um rétt til að falla frá samningi eins og g-liður 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016 gerir kröfu um. Þá er neytendum ekki veitt aðgengi að stöðluðu uppsagnareyðublaði eða annarri ótvíræðri yfirlýsingu um að fallið verði frá samningi, sbr. 2. mgr. 19. gr. Samkvæmt 16. gr. laga nr. 16/2016 hefur neytandi fjórtán daga frest til að falla frá samningi utan fastrar starfsstöðvar eða fjarsölusamningi án þess að tilgreina neina ástæðu fyrir þeirri ákvörðun sinni. Réttur til að falla frá samningi er ekki afdráttarlaus og er fjallað um undantekningar hans í 18. gr. laganna. Ekki verður séð að nein þeirra undantekninga sem þar eru tilgreindar eigi við um þær vörur sem boðnar eru til sölu á vefsíðu Kisans.

Með vísan til framangreinds hefur Kisinn brotið gegn g-lið 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016 með því að veita engar upplýsingar um rétt til að falla frá samningi.



Með vísan til 3. mgr. 27. gr. laga nr. 16/2016 beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til Kisans að koma upplýsingum um rétt neytenda til að falla frá samningi í rétt horf í samræmi við ofangreint.

4.

Kisinn skal fara að fyrirmælum Neytendastofu um að koma upplýsingum um þjónustuveitanda á vefsíðunni kisinn.is og upplýsingum um rétt neytenda til að falla frá samningi í rétt horf. Verði það ekki gert innan tveggja vikna frá móttöku ákvörðunar þessarar skal Kisinn greiða dagsektir í samræmi við 3. mgr. 29. gr. laga nr. 16/2016 að fjárhæð 30.000 kr. (þrjátíuþúsundkrónur) á dag þar til farið hefur verið að ákvörðun Neytendastofu. Sektarfjárhæðin er ákveðin með mið af meðalhófsreglu stjórnslulaga, umfangi brotsins og fjárhæðum dagsekta í öðrum ákvörðunum Neytendastofu.

III.

Ákvörðunarorð:

„Kisinn ehf., Heimalind 14, Kópavogi, rekstraraðili kisinn.is, hefur brotið gegn g-lið 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, með því að veita ekki upplýsingar um rétt til að falla frá samningi.

Með vísan til 3. mgr. 27. gr. laga nr. 16/2016 beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til Kisans ehf. að koma upplýsingum um rétt neytenda til að falla frá samningi í rétt horf.

Verði ekki farið að fyrirmælum Neytendastofu innan tveggja vikna frá móttöku ákvörðunar þessarar skal Kisinn ehf. greiða dagsektir í samræmi við 3. mgr. 29. gr. laga nr. 16/2016 að fjárhæð 30.000 kr. (þrjátíuþúsundkrónur) á dag þar til farið hefur verið að ákvörðun Neytendastofu.“

Neytendastofa, 2. september 2016

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir