



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 44/2016

Upplýsingar um þjónustuveitanda og skilmálar við kaup á vefsíðunni klaran.is

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 fyrir 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 Susan Önnu Wilson, dags. 4. febrúar 2016, gerði stofnunin félaginu grein fyrir því að vefsíða hennar, klaran.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, auk þess sem upplýsingar skorti um hvenær afhending vöru fari fram, sbr. 4. tölul. 1. mgr. 5. gr. sömu laga. Þá skorti nafn þjónustuveitanda, kennitölu, virðisaukaskattsnúmeri og þá opinberu skrá sem þjónustuveitandi er skráður hjá, sbr. 2., 3., 4. og 5. tölul. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002.

Í bréfinu var jafnframt vakin athygli á því að vefsíðan uppfyllti ekki upplýsingakröfu 2. málsl. 2. mgr. 8. gr. tilskipunar 2011/83/ESB um að gefið sé til kynna með ótvíræðu orðalagi að pöntun



feli í sér skuldbindingu af hálfu neytanda um að greiða seljanda; e-liðar 1. mgr. 6. gr. tilskipunarinnar um heildarverð vöru; auk i- og h-liðar 1. mgr. 6. gr. og b-liðar 1. mgr. 11. gr. tilskipunarinnar sem lúta að upplýsingum um rétt til að falla frá samningi. Í bréfinu kom fram 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 en við skoðun Neytendastofu á vefsíðunni þann 9. mars 2016 kom í ljós að búið var að bæta úr upplýsingagjöf að því er varði upplýsingar um rétt neytanda til að falla frá samningi og afhendingartíma vöru.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 11. mars 2016, var ítrekuð krafa um að bætt yrði úr upplýsingum um þjónustuveitanda. Í bréfinu kom fram að búast mætti við því að tekin yrði ákvörðun í málinu að svarfresti liðnum.

Svar barst með bréfi, dags. 21. mars 2016. Í bréfinu segir að um sé að ræða litla vefverslun sem rekin sé á eigin kennitölu, beri ekki virðisaukaskattsnúmer og sé eingöngu starfrækt á netinu, þannig að heimilisfang verslunarinnar sé persónulegt heimilisfang eiganda.

Rætt hafi verið við starfsmann hjá skattstjóra þegar rekstur hófst og aftur árið 2015 þar sem fram hafi komið að svo lítið netfyrirtæki þurfi ekki virðisaukaskattsnúmer. Þá hafi henni verið ráðlagt að vera með fyrirtækið á eigin kennitölu en stofna ekki félag um reksturinn þar sem það myndi ekki svara kostnaði fyrir svo lítinn rekstur.

Í bréfinu er farið yfir hvern tölulið 1. mgr. 5. gr. og gerð grein fyrir afstöðu til þeirra. Tekið er fram að nafn síðunnar, klaran.is, komi fram á síðunni; þar sem vefverslunin sé rekin heiman frá eiganda hennar þá finnst henni slæmt að hafa það á síðunni; hið sama eigi við um kennitölu; póstfang sé það sama og heimilisfang en reynda komi fram að vefverslunin sé staðsett í 105 Reykjavík auk þess sem netfang og símanúmer kom fram á síðunni; reksturinn sé án virðisaukaskattnumers; varðandi þá opinberu skrá sem þjónustuveitandi sé skráður hjá þá eigi við hið sama og um kennitölu.

Susan Anna geri sér grein fyrri að hægt sé að afla þessara upplýsinga, ef vilji sé fyrir hendi, en þar sem þær séu ekki nauðsynlegar, samkvæmt skattyfirvöldum, til að svo lítið vefyfyrirtæki starfi í samræmi við lög og reglur og allar nauðsynlega upplýsingar komi fram, þá voni hún að Neytendastofa sjái sér fært að líta fram hjá því sem vanti.

3.

Með tölvubréfi Neytendastofu, dags. 1. apríl 2016, var Susan Önnu gerð grein fyrir því að í lögum nr. 30/2002 væru engar undanþágur fyrir minni fyrirtæki eða einyrkja. Neytendastofa hafi tekið fjölda mála til meðferða þar sem gerðar hafi verið sambærilegar athugasemdir og hafi nokkur þeirra endað með dagsektarákvörðun af hálfu stofnunarinnar. Með vísan til



jafnræðisreglu 11. gr. stjórnsýslulaga nr. 37/1993 geti Neytendastofa því ekki fallið frá kröfu um að fullnægjandi upplýsingar séu veittar.

4.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 13. maí 2016, gerði stofnunin 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 klaran.is þann 11. maí 2016 hafi leitt í ljós að ekki hafi verið gerðar viðeigandi breytingar á upplýsingum um þjónustuveitanda á vefsíðunni. Á vefsíðuna skorti því, auk upplýsinga skv. 1., 2., 3., 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.

Ekkert svar barst.

5.

Skoðun á vefsíðunni tekk.is þann 19. ágúst 2016 leiddi í ljós að undir liðnum „Fréttir“ á vefsíðunni er að finna færslu frá 2. ágúst 2015 þar sem fram koma vefslóð, netfang, fornafn, kennitala, heimilisfang og símanúmer þjónustuveitanda. Að öðru leyti hafa ekki verið gerðar umbætur 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 vefsíðunni klaran.is, sem rekin er af Susan Önnu Wilson, 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., 4. og 5. 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.

Af hálfu Susan Önnu hefur því verið hafnað að veita þurfi svo ítarlegar upplýsingar um þjónustuveitanda þar sem um lítið vefyfirtæki sé að ræða sem rekið sé af hennar eigin kennitölu.



2.

Samkvæmt 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002 skal þjónustuveitandi veita greiðan og samfelldan aðgang að eftirfarandi upplýsingum um sig:

- „1. nafni,
2. heimilisfangi þar sem hann hefur staðfestu,
3. kennitölu,
4. póstfangi, netfangi og öðrum þeim upplýsingum sem gera mögulegt að hafa samband við hann á greiðan hátt,
5. virðisaukaskattsnúmeri þjónustuveitanda,
6. þeirri opinberu skrá sem hann er skráður hjá, svo sem hlutafélagaskrá, samvinnufélagaskrá eða firmaskrá, og
7. leyfi og eftirlitsaðila ef starfsemi hans er háð leyfum.“

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 lögnum 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 staflíðum 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.

Á vefsíðunni klaran.is er, undir liðnum „Um klaran.is“ að finna upplýsingar um nafn þjónustuveitanda, vefsíðu, netfang, símanúmer og að verslunin sé staðsett í 105 Reykjavík. Þá er undir liðnum „Fréttir“ að finna færslu frá 2. ágúst 2015 þar sem fram kemur vefslóð, netfang, fornafn þjónustuveitanda, kennitala, heimilisfang og símanúmer. Til þess að komast að þessum upplýsingum í fréttaveitu vefsíðunnar þarf að fletta niður nokkrar síður.

Samkvæmt 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002 hvílir afdráttarlaus skylda á þjónustuveitendum að veita upplýsingar um sjálfan sig og á því eru engar undantekningar. Samkvæmt ákvæðinu skulu upplýsingarnar jafnframt veittar með greiðum og samfelldum hætti. Neytendastofa telur afar eðlilegt að upplýsingarnar séu veittar á undirsíðu sem veitir upplýsingar um vefverslunina og því telur stofnunin að uppfyllt séu skilyrði 1. og 4. tölul. 1. mgr. 6. gr. Af skýringum Susan Önnu er einnig ljóst að skilyrði 5., 6. og 7. tölul. eiga ekki við í umræddu tilviki.



Neytendastofa telur upplýsingagjöf samkvæmt 2. og 3. tölul. 1. mgr. 6. gr. ekki nægilega fullnægt með þeim hætti sem gert er á vefsíðunni enda geta upplýsingarnar ekki talist veittar með greiðum hætti þegar leita þarf að þeim í fréttaveitu vefsíðunnar. Hefur Susan Anna því brotið gegn 2. og 3. tölul. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002.

Samkvæmt 19. gr. laga nr. 30/2002 er Neytendastofu falið eftirlit með að farið sé að ákvæðum 6.-7. gr. og 9.-11. gr. laganna. Sé brotið gegn nefndum ákvæðum gilda ákvæði laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, um úrræði Neytendastofu, stjórnvaldssektir og málsmeðferð.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005 beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til Susan Önnu að koma upplýsingum um þjónustuveitanda á vefsíðunni klaran.is í rétt horf innan tveggja vikna frá móttöku ákvörðunar þessarar.

4.

Þegar vefsíðan klaran.is er yfirfarin má sjá að um skila- og endurgreiðslurétt segir í skilmálum vefsíðunnar: „*Samkvæmt lögum nr. 46/2000 um húsgöngu- og fjarsölusamninga getur neytandi fallið frá samningi um kaup á vöru yfir netið innan 14 daga frá pöntun með skriflegri yfirlýsingu. Ónotaðri vöru í upprunalegum umbúðum má skila gegn endurgreiðslu á klaran.is, innan 14 daga. Þó er sendingarkostnaður ekki endurgreiddur og kaupandi ber einnig að greiða þann sendingarkostnað sem til fellur við skil á vörunni. Kvittun þarf að fylgja með vörunni og framvísa þarf vörunni í því ástandi sem hún var við kaup og í upprunalegum umbúðum, með innsigli. En ef vara er gölluð greiðir klaran.is sendingarkostnaðinn sem fellur til við skil á vörunni og endurgreiðir vöruna að fullu. Nauðsynlegt er að senda tölvupóst og skýra frá skilum vöru og einnig ef um gallaða vöru er að ræða, áður en hún er send í pósti.*“ Á vefsíðunni er neytendum ekki gefinn kostur á að fylla út staðlað uppsagnareyðublað eða aðra ótvíræða yfirlýsingu þess efnis að þeir vilji falla frá samningi.

Eins og fram hefur komið við meðferð málsins féllu lög nr. 46/2000, um húsgöngu- og fjarsölusamninga úr gildi með gildistöku laga nr. 16/2016. Fyrirnefndu lögin eiga því ekki lengur við um samning seljanda og neytanda í fjarsölu.

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 og skal ekki bera neinn kostnað annan en þann sem kveðið er á um í 3. mgr. 21. gr., 22. gr. og 23. gr. laganna. Meginreglan, skv. 17. gr., er sú að frestur til að falla frá samningi rennur út fjórtán dögum frá því að gengið var frá samningi eða neytandi tók vöru í sína vörslu, ef sá dagur er síðar. Frestur getur ekki reiknast frá þeim tíma áður en neytandi hafði tök á að veita hlutnum viðtöku, þegar um sölu á vöru er að ræða. Réttur til að falla frá samningi er ekki afdráttarlaus og er fjallað um undantekningar hans í 18. gr. laganna. Nánari ákvæði um framkvæmd og þýðingu þess að nota réttinn er að finna í 19.-23. gr. laganna. Í samhengi við mál þetta ber þar fyrst að nefna að samkvæmt 1. mgr. 21. gr. skal seljandi endurgreiða neytanda



allar greiðslur sem hann hefur innt af hendi, þar með talið sendingarkostnað, en seljanda er þó ekki skylt, skv. 3. mgr. 21. gr., að endurgreiða viðbótarkostnað ef neytandi hefur sérstaklega óskað etir öðrum afhendingarmálata en þeim ódýrasta sem seljandi bauð honum. Samkvæmt 2. mgr. 22. gr. skal neytandi bera beinan kostnað af því að skila vöru nema seljandi hafi samþykkt að bera hann eða upplýsir neytanda ekki um að neytandi skuli bera þann kostnað. Af þessu er ljóst að skilmáli klaran.is þess efnis að neytanda verði ekki endurgreiddur sendingarkostnaður vörunnar fær ekki samræmst skilyrðum laganna. Þá skal einnig nefnt að í 4. mgr. 22. gr. er kveðið á um það að neytandi verði aðeins ábyrgur fyrir þeirri rýrnun á verðgildi vöru sem stafar af meðferð hennar, annarrar en þeirrar sem nauðsynleg er til að staðfesta eiginleika, einkenni og virkni hennar. Í þessu felst að neytandi hefur rétt til að kynna sér eiginleika, einkenni og virkni vöru áður en hann tilkynnir seljanda um þá ákvörðun að falla frá samningi. Skilmálar seljanda þess efnis að réttur til að falla frá samningi sé háður því skilyrði að vöru sé skilað með innsigli fær því ekki samræmst rétti neytenda til að falla frá samningi.

Með vísan til framangreinds hefur klaran.is brotið gegn g-lið 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016 með því að veita ekki fullnægjandi upplýsingar um tilhögun við að nota rétt til að falla frá samningi, þ.e. frá hvaða degi frestur til að falla frá samningi reiknast. Klaran.is hefur jafnframt brotið gegn 16. gr. sömu laga með því að setja rétti til að falla frá samningi það skilyrði að vara sé í umbúðum með innsigli og með þeim skilmálum að neytanda verði ekki endurgreiddur sendingarkostnaður vöru.

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

5.

Susan Anna skal fara að fyrirmælum Neytendastofu um að koma upplýsingum um þjónustuveitanda á vefsíðunni klaran.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 Susan Anna greiða dagsektir í samræmi við 23. gr. laga nr. 57/2005 og 3. mgr. 29. gr. laga nr. 16/2016 að fjárhæð 10.000 kr. (tíuþúsundkrónur) á dag þar til farið hefur verið að ákvörðun Neytendastofu. Sektarfjárhæðin er ákveðin með mið af meðalhófsreglu stjórnsýslulaga, umfangi brotsins og fjárhæðum dagsekta í öðrum ákvörðunum Neytendastofu sem og að teknu tilliti til aðstæðna og samstarfsvilja á fyrri stigum málsins.

III.

Ákvörðunarorð:

„Susan Anna Wilson, Miklubraut 76, Reykjavík, rekstraraðili klaran.is, hefur brotið gegn 2. og 3. tölul. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu,



með því að veita ekki með greiðum hætti upplýsingar á vefsíðunni um kennitölu og heimilisfang þjónustuveitanda.

Susan Anna Wilson hefur brotið gegn g-lið 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, með því að veita ekki fullnægjandi upplýsingar um tilhögun við að nota rétt til að falla frá samningi.

Susan Anna Wilson hefur brotið gegn 16. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, með því að setja rétti til að falla frá samningi það skilyrði að vöru sé skilað í umbúðum með innsigli.

Susan Anna Wilson hefur brotið gegn 16. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, með því að endurgreiða neytanda sem nýtir rétt sinn til að falla frá samningi, ekki sendingarkostnað.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005 beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til Susan Önnu Wilson að koma upplýsingum um þjónustuveitanda á vefsíðunni klaran.is í rétt horf.

Með vísan til 3. mgr. 27. gr. laga nr. 16/2016 beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til Susan Önnu Wilson 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 Susan Anna Wilson greiða dagsektir í samræmi við 23. gr. laga nr. 57/2005 og 3. mgr. 29. gr. laga nr. 16/2016 að fjárhæð 10.000 kr. (tíuþúsundkrónur) á dag þar til farið hefur verið að ákvörðun Neytendastofu.“

Neytendastofa, 2. september 2016

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir