

## Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 28. júlí 2010 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-84/2010.

### I

#### Álitaefni og kröfugerð

Hinn 21. júní sl. bað X, hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna viðskipta sinna við fyrirtækið Y. Kröfugerð álitsbeiðanda er sú að fyrirtækið greiði honum kr. 8.800 (16x550) ásamt vöxtum og verðbótum.

### II

#### Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 22. júní, gaf kæruneftndin Y kost á andsvörum og bárust þau 1. júlí. Með bréfi dags. 2. júlí, var álitsbeiðanda gefinn kostur á því að gera athugasemdir við andsvörin og frestur til þess til 13. júlí. Engar athugasemdir bárust. Með bréfi, dags. 20. júlí sl., var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

### III

#### Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni er ágreiningi lýst svo:

„Undirritaður hóf viðskipti sín hjá Y, á árinu 2005, þar sem þessi lyfjaverslun auglýsti sig á opinberum markaði sem lágvöruverðs-lyfjaverslun með fría heimsendingu.

- 1) Fyrstu viðskipti þ. 26/5 2005 og mér afhent hjálagt kynningarljósrít um fría heimsendingu.
- 2) Gíróseðlar heimsendir fyrst í stað.
- 3) Bréf frá Y, þ. 20/9 2006 (ljósrít hjálagt), þar sem gefinn er kostur á lækkun kostnaðar vegna gíróseðla með því að veita heimild til beingreiðslu.
- 4) Frí heimsending lögð af, þ. 24/9 2007, skv. viðskiptayfirliti mér afhent skv. beiðni, þ. 16/4 2010.
- 5) Y sendi mér, að þessu sinni, enga aðvörun um breytta viðskiptahætti eins og fyrr hafði verið gert skv. lið 3)
- 6) Y hafði ekki heimild til að fara inn á bankareikning minn eftir að frí heimsending var aflögð.

Ljósrít hjálögð:

- a) Kynning Y til viðskiptavina
- b) Greiðslubeiðni
- c) Viðskiptayfirlit
- d) Fyrsta lyfjasending, þ. 26/5 2005.
- e) Fyrsti gíróseðill.

Ath: reikn. skv. lið d) og e) eru teknir úr lyfjadagbók minni. Ef óskað er eftir frekari gögnum, þá eru þau tiltæk.

Krafa:

=====

a) skv. lið c):  $16 \times 50 = \text{kr. } 8.800$

=====

b) Vextir og verðbætur

P.S.: Hafa landslög ekki verið brotin með því að fara inn á reikning minn samkvæmt framangreindu?“

#### IV

#### Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda segir eftirfarandi:

„Y mótmælir ekki þeirri staðhæfingu X að hann hafi ekki fengið dreifibréf þar sem gjald fyrir heimsendingarþjónustu var kynnt. Ástæða þess er að dreifibréfið fengu einungis þeir sem fengu reglulega heimsendingarþjónustu eða heimsendingarþjónustu á ákveðnu tímabili. Við skoðun á úttektum X virðist hann hafa verið í hvorugum hópnum og því hugsanlegt að kynningarbréf hafi ekki verið afhent honum.

Varðandi úttektir af reikningi X þá eru reglur viðskiptabankanna þær að annaðhvort þarf viðkomandi að snúa sér til síns banka og óska eftir beingreiðslum vegna tiltekinnna reikninga eða þá að viðkomandi þarf að undirrita beiðni hjá seljanda um að tiltekinn reikningur hans verði skuldfærður fyrir úttektum tiltekins seljanda. Dragi X í efa heimild Y til að senda skuldfærslubeiðni vegna sölu til hans þá þarf hann að hafa samband við sinn viðskiptabanka til að kanna það hvernig stofnað var til beingreiðslusamningsins. Y neitar því alfarið að hafa brotið einhver lög í þessu sambandi.

Starfsfólk Y kannast ekki við að X hafi leitað til þess með það erindi sem hann hefur leitað úrlausnar á hjá nefndinni. Y telur að ekki sé um ágreining að ræða og leggur til að nefndin bendi X á að hafa samband við undirritaðan um lausn málsins.“

#### V

#### Úr gögnum málsins

Álitsbeiðni fylgdi yfirlit yfir viðskipti álitsbeiðanda og Y á tímabilinu frá 9. maí 2007 til 26. febrúar 2010. Af því sést að viðskiptin á þessu tímabili nema kr. 56.190 og verður að skilja álitsbeiðnina svo að banki álitsbeiðanda hafi greitt fyrir úttektir hans á framangreindu tímabili með hans samþykki að frátöldu gjaldinu fyrir heimsendingu lyfja sem hann krefst að fá endurgreitt. Það gjald var kr. 550 í hvert skipti, en þau voru 16 að tölu og gjaldið fyrir heimsendingarnar því samtals kr. 8.800. Heimsendingargjald var greitt af bankareikningi álitsbeiðanda 24.9.2007, 21.2., 29.7., 22.8., 17.10. og 19.11. 2008, 13.2., 15.5., 15.7., 19.8., 9.10., 14.10., 21.11. og 26.11.2009, 18.2. og 26.2. 2010.

Y tilkynnti kæruneftndinni hinn 22. júlí sl. að fyrirtækið hafi endurgreitt álitsbeiðanda inn á bankareikning sem hann hafði gefið upp númer á, kr. 11.289, þ.e. heimsendingargjaldið kr. 8.800, verðbætur kr. 850 og vexti kr. 1.639.

#### VI

#### Niðurstaða kæruneftndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og Y falli undir valdsvið nefndarinnar, sbr. lög nr. 87/2006 um breytingu á lögum um lausafjárkaup, lögum um þjónustukaup og lögum um neytendakaup og 1. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 766/2006 um kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa. Viðskipti aðila falla undir lög nr. 42/2000 um þjónustukaup.

Eins og fyrr er rakið krafðist álitsbeiðandi þess í álitsbeiðni að Y endurgreiddi honum heimsendingargjald lyfja sem fyrirtækið hafði fengið greitt frá banka álitsbeiðanda. Álitsbeiðandi telur að Y hafi ekki fengið heimild frá sér til þess að fá greitt fyrir heimsendingu með þessum hætti eða tilkynnt sér að gjald yrði tekið fyrir heimsendingu lyfja. Ekki er upplýst hvernig þeim málum var í raun háttað en þótt svo sé lítur kærunefndin svo á að Y hafi gengið að kröfum álitsbeiðanda með því að endurgreiða honum heimsendingargjaldið í samræmi við kröfu hans. Kærunefndin lítur því svo á að ágreiningur aðila sé úr sögunni, a.m.k. að svo miklu leyti sem leitað verður álits kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa á honum, sbr. ákvæði laga nr. 87/2006. Af þessum ástæðum ber kærunefndinni að vísa beiðni álitsbeiðanda frá sér.

## VII

### Álitsorð

Álitsbeiðni X er vísað frá kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa.

---

Friðgeir Björnsson  
formaður

---

Guðrún Björk Bjarnadóttir

---

Hildigunnur Hafsteinsdóttir