



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 45/2016

**Skilmálar við kaup á vefsíðu
Dorma, dorma.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 Dorma Holtagörðum ehf., dags. 4. febrúar 2016, gerði stofnunin félaginu grein fyrir því að vefsíða þess, dorma.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. Jafnframt vanti greinargóðar upplýsingar um hvenær afhending vöru fari fram, sbr. 4. tölul. 1. mgr. 5. gr. sömu laga. Þá vanti á vefsíðuna upplýsingar um virðisaukaskattsnúmer þjónustuveitanda og þá opinberu skrá sem hann er skráður hjá, sbr. 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. og b-liðar 1. mgr. 11. gr. tilskipunar 2011/83/ESB sem lúta einnig að



upplýsingum um rétt til að falla frá samningi. Neytendastofa muni ekki aðhafast vegna þeirra vankanta að svo stöddu sökum þess að tilskipunin hafi ekki verið innleidd.

2.

Svar barst með tölvubréfi, dags. 11. febrúar 2016, þar sem óskað var nánari upplýsinga vegna athugasemda Neytendastofu.

Með tölvubréfi Neytendastofu, dags. 19. febrúar 2016, var félaginu veittar nánari upplýsingar þar að lútandi.

3.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 11. mars 2016, voru gerðar athugasemdir við að ekki hafi verið unnar breytingar á vefsíðunni. Var krafa Neytendastofu þar um því ítrekuð.

Þann 22. mars 2016 barst Neytendastofu tölvubréf þar sem fram kom að búið væri að gera úrbætur á vefsíðunni.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 13. maí 2016, gerði stofnunin Dorma grein fyrir að tekið höfðu gildi lög nr. 16/2016, um neytendasamninga, sem innleiddu ákvæði tilskipunar nr. 2011/83.

Í bréfinu kom fram að skoðun Neytendastofu á vefsíðu Dorma þann 9. maí 2016 hafi leitt í ljós að á vefsíðunni séu upplýsingar um rétt neytenda til að falla frá samningi innan fjórtán daga án þess að tilgreina ástæðu og fá endurgreitt. Hins vegar komi fram á vefsíðunni að ef dýnum sé skipt eða skilað reiknist 20% skila/skiptigjald af kaupverði þeirra. Neytendastofa telji þessa skilmála til þess fallna að brjóta gegn ákvæðum laga nr. 16/2016. Þá bendi Neytendastofa á að upplýsingar skorti um það með hvaða hæti neytandi geti nýtt sér rétt sinn til að falla frá samningi, samkvæmt g-lið 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016 þar sem kveðið sé á um að upplýsa skuli neytanda um skilyrði, tímamark og tilhögun réttar til að falla frá samningi.

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

Ekkert svar barst.

4.

Skoðun á vefsíðu Dorma, dorma.is, þann 25. ágúst 2016 leiddi í ljós að fullnægjandi upplýsingar eru veittar um þjónustuveitanda skv. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002 en engar umbætur höfðu verið gerðar á vefsíðunni með tilliti til laga nr. 16/2016.



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 Dorma, dorma.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.

Við meðferð málsins voru unnar nokkrar úrbætur á upplýsingum á vefsíðunni að því er verðar ákvæði laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu, auk þess sem upplýsingagjöf um rétt til að falla frá samningi var að nokkru leyti bætt. Eftir gildistöku laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, voru gerðar athugasemdir við að gera þyrfti frekari úrbætur á síðunni. Þær hafa ekki verið gerðar.

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 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,“

Almenn ákvæði um rétt neytenda til að falla frá samningi er að finna í 16. gr. laganna. Ákvæðið er svohljóðandi:

„Neytandi hefur fjórtán daga frest til að falla frá samningi utan fastrar starfsstöðvar eða fjarsölusamningi með tilkynningu til seljanda.

Neytandi þarf ekki að tilgreina neina ástæðu fyrir ákvörðun sinni að falla frá samningi og skal ekki bera neinn kostnað annan en þann sem kveið er á um í 3. mgr. 21. gr., 22. gr. og 23. gr. þessara laga.

Á neytanda hvílir sönnunarbyrði um að seljanda hafi verið tilkynnt um ákvörðun um að falla frá samningi.“



3.

Við meðferð málsins hefur skilmálum á vefsíðu Dorma verið breytt á þá leið að nú segir þar m.a.: „Viðskiptavinur hefur heimild samkvæmt lögum nr. 46/2000 um húsgöngu og fjarsölusamninga að skila vöru innan 14 daga og fá endurgreitt án þess að tilgreina nokkra ástæðu að því gefnu að veran sé í upprunalegum umbúðum“ auk „Óski viðskiptavinur eftir að skila vöru sem hann hefur áður keypt, innan 14 daga, ber hann kostnaðinn af því að koma vörunni aftur til seljanda hvort sem er með pósti eða öðrum liðum.“ Í skilmálum koma ekki fram upplýsingar um það hvernig 14 daga frestur sé fundinn út. Í skilmálunum segir enn fremur að 30 daga skipti og skilaréttur sé á öllum dýnum og kveðið á um skilyrði þess réttar. Skilyrðin eru þau að 20% skila/skiptigjald reiknist af kaupverði dýnu, einungis sé hægt að skipta eða skila ef vara sé í óaðfinnanlegu ástandi og að hvorki sé hægt að skila eða skipta rafmagnsbotnum né föstum botnum. Engar upplýsingar kom fram um það að takmarkanir eigi ekki við þegar neytandi nýtir lögbundinn fjórtán daga frest til að falla frá samningi.

Í skilmálum er ekki að finna leiðbeiningar um það hvernig neytandi skuli haga tilkynningu um að hætt sé við kaup en á vefsíðunni er þó að finna skilaform. Í umræddu skilaformi er m.a. farið fram á upplýsingar um ástæðu skila.

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 löggin 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. 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 hlutum 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. Taldar eru upp undanþágurnar í stafliðum a-m og getur undanþága fyrir rafmagnsbotna og fasta botna ekki talist falla þar undir. Nánari ákvæði um framkvæmd og þýðing þess að nýta réttinn er að finna í 19.-23. gr. laganna. Í samhengi við mál þetta ber þar helst að nefna 4. mgr. 22. gr. þar sem kveðið er 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 annars vegar að seljandi getur ekki kveðið á um fast skila/skiptigjald af kaupverði dýnu og hins vegar 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 í óaðfinnanlegu ástandi fá því ekki samræmst rétti neytenda til að falla frá samningi.

Með vísan til framangreinds hefur Dorma 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. hvert neytandi skuli beina kröfu sinni og frá hvaða degi frestur til að falla frá samningi reiknast. Dorma hefur jafnframt brotið gegn 16. gr. sömu laga með því að undanskilja rafmagnsbotna og fasta botna réttinum til að falla frá samningi, með því að kveða á um fast 20% skila/skiptigjald af kaupverði dýnu, með því að kveða á um að vara skuli vera í óaðfinnanlegu ástandi við skil og með því að fara fram á að neytandi veiti upplýsingar um ástæðu skila í rafrænu formi á vefsíðunni.

Með vísan til 3. mgr. 27. gr. laga nr. 16/2016 beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til Dorma að koma upplýsingum um rétt neytenda til að falla frá samningi og tilhögun skila á vefsíðunni dorma.is í rétt horf í samræmi við ofangreint.

Dorma skal fara að fyrirmælum Neytendastofu um að koma upplýsingum um rétt neytenda til að falla frá samningi í rétt horf. Verði það ekki gert innan tveggja vikna frá móttöku ákvörðunar þessarar skal Dorma greiða dagsektir í samræmi 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 stjórnarsýslulaga, umfangi brotsins og fjárhæðum dagsekta í öðrum ákvörðunum Neytendastofu sem og að teknu tilliti til samstarfsvilja félagsins á fyrri stigum málsins.

III.

Ákvörðunarorð:

„Dorma Holtagörðum ehf., Holtagörðum, Reykjavík, 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.

Dorma Holtagörðum ehf. hefur brotið gegn 16. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, með því að undanskilja rafmagnsbotna og fasta botna frá rétti til að falla frá samningi.

Dorma Holtagörðum ehf. hefur brotið gegn 16. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, með því að kveða á um fast skila/skiptigjald af kaupverði dýnu.

Dorma Holtagörðum ehf. hefur brotið gegn 16. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, með því að setja rétti til að falla frá samningi það skilyrði að vara sé skilað í óaðfinnanlegu ástandi.

Dorma Holtagörðum ehf. hefur brotið gegn 16. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, með því að krefja neytendur um ástæðu skila í rafrænu formi á vefsíðu sinni.



Með vísan til 3. mgr. 27. gr. laga nr. 16/2016 beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til Dorma Holtagörðum ehf. að koma upplýsingum um rétt neytenda til að falla frá samningi og tilhögun skila á vefsíðunni dorma.is í rétt horf.

Verði ekki farið að fyrirmælum Neytendastofu innan tveggja vikna frá móttöku ákvörðunar þessarar skal Dorma Holtagörðum ehf. greiða dagsektir í samræmi 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