



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 47/2016

**Skilmálar við kaup á vefsíðu  
Rúmfatalagersins, rumfatalagerinn.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 Rúmfatalagersins ehf., dags. 4. febrúar 2016, gerði stofnunin félaginu grein fyrir því að vefsíða þess, rumfatalagerinn.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 nafn þjónustuveitanda, heimilisfang þar sem hann hefur staðfestu, kennitölu, póstfang, virðisaukaskattsnúmer og þá opinberu skrá sem þjónustuveitandi er skráður hjá, sbr. 1.-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.

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

Með tölvubréfi Rúmfatalagersins, dags. 15. mars 2016, var óskað frests til umbóta á síðunni þar sem unnið væri að uppfærslu tölvukerfis og vefsíðu. Áætlað væri að því myndi ljúka 7. apríl.

Umbeðinn frestur var veittur með tölvubréfi Neytendastofu, dags. 21. mars 2016.

## 3.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 13. maí 2016, gerði stofnunin Rúmfatalagernum 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 Rúmfatalagersins þann 10. maí 2016 hafi leitt í ljós að upplýsingar um rétt neytenda til að falla frá samningi innan 14 daga án þess að tilgreina ástæðu og fá endurgreitt væru ekki fullnægjandi skv. g-lið 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016

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

Með tölvubréfi, dags. 6. júní 2016, var Neytendastofu tilkynnt að búið væri að bæta inn í skilmála ábendingum til neytenda varðandi rétt til vöruskila. Þann 21. júní 2016 var Rúmfatalagernum sent tölvubréf þar sem fram kom að Neytendastofa hafi yfirfarið breytingar og þær teldust ekki fullnægjandi. Þannig telji stofnunin að gera þurfi með betri hætti grein fyrir rétti neytenda til að falla frá samningi og fá vöru að fullu endurgreidda auk leiðbeininga um það hvernig tilkynningu frá neytanda skuli háttáð. Í tölvubréfinu var jafnframt vakin athygli á því að búið væri að birt hafi verið reglugerð nr. 435/2016, um upplýsingar um nýtingu réttar til að falla frá samningi.

Rúmfatalagerinn tilkynni Neytendastofu með tölvubréfi, dags. 24. júní 2016, að búið væri að vinna töluverðar breytingar á vefsíðunni. Þann 28. júní 2016 óskaði Neytendastofa frekari upplýsinga þar sem svo virtist sem breytingarnar væru ekki fullnægjandi.

Ekkert svar barst og með tölvubréfi, dags. 12. ágúst 2016, var Rúmfatalagernum tilkynnt að ákvörðun yrði tekin í málinu yrðu viðeigandi umbætur ekki gerðar.



#### 4.

Skoðun á vefsíðu Rúmfatalagersins, rumfatalagerinn.is, þann 24. ágúst 2016 leiddi í ljós að engar umbætur höfðu verið gerðar á skilmálunum.

## 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 Rúmfatalagersins, rumfatalagerinn.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 úrbætur á upplýsingum á vefsíðunni að því er verðar ákvæði laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu. Þá voru að nokkru leyti unnar úrbætur á vefsíðunni til samræmis við g. lið 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, en þrátt fyrir ítrekun Neytendastofu hafa fullnægjandi úrbætur 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 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,“*

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 kveðið 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 upphaf málsins voru engar upplýsingar á vefsíðu Rúmfatalagersins um rétt neytenda til að falla frá samningi og fá fulla endurgreiðslu. Við meðferð málsins voru unnar breytingar á skilmálum og segir þar nú, undir liðnum „*Skiptiréttur/skilaréttur í vefverslun*“:

*„Lögum samkvæmt hafa viðskiptavinir rétt til vöruskila sem verslaðar eru í vefverslun og geta fengið að fullu endurgreitt ef vörunni er skilað innan 14 daga frá kaupum. Kostnaður við að skila vörunni eins og t.d. sendingarkostnaður greiðist af kaupanda. Kaupandi er sá sem er skráður á reikningi.“*

Þá eru settar fram vefslóðir með beinum hlekk á annars vegar lög nr. 46/2000, um húsgöngu- og fjarsölusamninga, og hins vegar lög nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu.

Að öðru leyti eru engar upplýsingar eða leiðbeiningar veittar þeim sem nýta vilja rétt sinn til að falla frá samningi og þeim ekki gefinn kostur á að fylla út staðlað uppsagnareyðublað eða aðra ótvíræða yfirlýsingu þess efnis á vefsíðunni.

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. 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. Nánari ákvæði um framkvæmd og þýðingu þess að nýta réttinn er að finna í 19.-23. gr. laganna. Í samhengi við mál þetta ber þar fyrst að nefna að í 1. mgr. 22. gr. er kveðið á um það að neytandi skuli afhenda seljanda vöruna án ástæðulausrar tafar og eigi síðar en fjórtán dögum eftir þann dag sem hann tilkynnti seljanda um ákvörðun sína um að falla frá samningi. Ákvæði skilmála Rúmfatalagersins þess efnis að vöru skuli skilað innan fjórtán daga frá kaupum samræmist því ekki ákvæðum laganna.

Með vísan til framangreinds hefur Rúmfatalagerinn 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. Rúmfatalagerinn hefur jafnframt brotið gegn 16. gr. með því að binda rétti til að falla frá samningi því skilyrði að vöru sé skilað innan fjórtán daga frá kaupum.

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

Rúmfatalagerinn 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 Rúmfatalagerinn 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:

**„Rúmfatalagerinn ehf., Blikastaðavegi 2, 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.**

**Rúmfatalagerinn ehf. hefur brotið gegn 16. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, með því að binda rétt til að falla frá samningi því skilyrði að vöru sé skilað innan fjórtán daga frá kaupum.**

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

**Verði ekki farið að fyrirmælum Neytendastofu innan tveggja vikna frá móttöku ákvörðunar þessarar skal Rúmfatalagerinn ehf. greiða dagsektir í samræmi við 23. gr. laga nr. 57/2005 og 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