

**M-120/2011. Álit 12. apríl 2012.**

## **Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa**

Hinn 12. apríl 2012 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-120/2011.

### **I**

#### **Álitaefni og kröfugerð**

Hinn 6. desember 2011 bað X, hér eftir nefndur álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna viðskipta sinna við Y, hér eftir nefnd seljandi. Álitsbeiðandi telur sig ekki skuldbundinn til að greiða fyrir meiri þjónustu en hann nýtti frá seljanda.

### **II**

#### **Málsmeðferð kærunefndarinnar**

Með bréfi, dags. 20. desember 2011, var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og var tveggja vikna frestur veittur til að skila þeim. Andsvör seljanda bárust nefndinni 5. janúar 2012. Hinn 9. janúar voru álitsbeiðanda send andsvörin til upplýsinga og bent á heimild hans til að hafa uppi athugasemdir vegna andsvaranna. Hann nýtti sér þá heimild og skilaði athugasemdum sínum 10. janúar 2012.

### **III**

#### **Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda**

Álitsbeiðandi lýsir því að hann hafi hringt, þann 6. desember 2011, til seljanda til að segja upp ljósleiðaratengingu sinni vegna flutninga. Hafi honum þá verið tjáð að uppsögn hans tæki ekki gildi fyrr en 1. maí 2012 og hann sé því bundinn til að greiða mánaðarlegt gjald, að fjárhæð 2.621 kr., út uppsagnartímam samkvæmt ákvæði 3.3. í skilmálum seljanda. Álitsbeiðandi segist ekki hafa skrifað undir neitt og telur sig því ekki skuldbundinn til að greiða meira en fyrir þá þjónustu sem hann notaði. Þá segir álitsbeiðandi ennfremur:

„Ég var ekki látinn skrifa undir neitt plagg sem gerði mér grein fyrir því að ég væri skuldbundinn til þess að greiða þeim að minnsta kosti í 6 mánuði. Þrátt fyrir að þetta standi í einhverjum skilmálum sem mér voru aldrei sýndir eða bent á, tel ég mig ekki skuldbundinn til þess að greiða þeim nema fyrir þá þjónustu sem ég notaði. Ég tel að það sé hlutverk seljanda þjónustu að upplýsa viðskiptavin hvaða kvöðum og skuldbindingum viðskiptavinur sé til að stofna og að það þurfi skriflegt samþykki til þess að binda fólk til þess að greiða eitthvað fram í tímann.“

### **IV**

#### **Andsvör seljanda**

Í andsvörum seljanda kemur fram að þegar álistbeiðandi hafi sagt upp Ljósleiðaranum hafi honum verið tjáð að gegn gjaldfrjálstri uppsetningu á Ljósleiðara seljanda hafi hann skuldbundið sig til að greiða aðgangsgjald Ljósleiðarans í 5 mánuði eftir að frítímabili lyki. Sé þetta í samræmi við skilmála Ljósleiðarans en þar segir:

„Setji Y upp búnað hjá viðskiptavini í tengslum við kaup viðskiptavinar á þjónustu um Ljósleiðarann skuldbindur hann sig til að greiða aðgangsgjald Ljósleiðarans í 5 mánuði eftir að frítímabili lýkur.“

Þá segir seljandi að álitsbeiðandi hafi staðfest með undirskrift sinni þann 6. október 2011, á svokallað afhendingarblað, sem fylgdi andsvörum seljanda, að hann hafi kynnt sér skilmála Ljósleiðarans og samþykki þá. Telur seljandi því að honum sé heimilt að innheimta aðgangsgjald af álitsbeiðanda í samræmi við skilmála Ljósleiðarans.

## V

### **Athugasemdir álitsbeiðanda við andsvör seljanda**

Í athugasemdum álitsbeiðanda við andsvör seljanda segir:

„Sé að ég hef skrifað undir Afhendingarblað. Þar neðst á síðunni stendur í smá letrinu að ég samþykki skilmála þeirra. Ferlið lýsti sér nú samt þannig að 2 menn frá Y komu í íbúð sem ég leigði til þess að setja upp netaðgangstæki. Ég tek á móti þeim og þeir biðja mig um að kvitta til að staðfesta að þeir hafi komið og sett upp búnaðinn. Þeir minnst aldrei á neina skilmála. Það var ekkert annað blað sem fylgdi með þessum skilmálum. Og þeir minntust aldrei á að ég væri að skuldbinda mig til eins eða neins. Ég treysti því mönnunum og kvittaði upp á að þeir hefðu komið. En hafði ekki hugmynd um að ég væri að binda mig í einhvern tíma. Mér finnst að það hefði átt að koma betur og skýrar fram.“

## VI

### **Úr gögnum málsins**

Með andsvörum seljanda fylgdi undirritað skjal af álitsbeiðanda þann 6. október 2011 sem ber yfirskriftina: Afhendingarblað - Netaðgangstæki. Undir liðnum netaðgangstæki hjá þjónustutæki er hakað við internet, sími og sjónvarp. Neðst í skjalinu undir fyrirsögninni „Staðfesting afhendingar“ kemur m.a. fram að netaðgangstæki sé endabúnaður á ljósleiðara sem komi þér í samband við internet, síma og sjónvarp. Þar kemur einnig fram að hægt sé að kynna sér möguleika Ljósleiðarans á heimasíðu seljanda og einnig er vísað í þjónustusíma seljanda. Þá segir í skjalinu að með undirskrift sé samþykkt móttaka á netaðgangstæki og staðsetning þess. Þá er í skjalinu svohljóðandi setning fyrir ofan undirskrift álitsbeiðanda: „Undirritaður staðfestir að hafa kynnt sér viðskiptaskilmála Y fyrir notkun Ljósleiðarans og samþykkir þá.“

Samkvæmt almennum viðskiptaskilmálum Ljósleiðarans frá 15. september 2011, sem er að finna á heimasíðu seljanda, gilda þeir fyrir notkun heimila á ljósleiðaraneti seljanda sem gengur undir heitinu Ljósleiðarinn. Þá kemur fram í lið 1.5. að viðskiptavinur ber fulla ábyrgð á greiðslum til seljanda vegna notkunar á Ljósleiðaranum skv. skilmálum í kafla 3. Í lið 3.2. segir að viðskiptavinur greiði mánaðarlegt gjald, svokallað aðgangsgjald, fyrir notkun á Ljósleiðaranum. Gjaldið skuli greitt fyrirfram, í byrjun fyrsta mánaðar eftir að frítímabili lýkur. Gjaldið sé samkvæmt gjaldskrá seljanda hverju sinni og sé hún aðgengileg á heimasíðu seljanda. Allar breytingar á gjaldskrá séu kynntar viðskiptavinum með að minnsta kosti eins mánaðar fyrirvara á heimasíðu seljanda. Þá segir að viðskiptavinir skuldbindi sig til að hlíta gildandi gjaldskrá seljanda hverju sinni. Þá kemur fram í lið 3.3. að setji seljandi upp búnað hjá viðskiptavini í tengslum við kaup viðskiptavinar á þjónustu um Ljósleiðarann skuldbindi hann sig til að greiða aðgangsgjald Ljósleiðarans í 5 mánuði eftir að frítímabili lýkur.

## VII

### **Niðurstaða kærunefndarinnar**

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og seljanda falli undir valdsvið nefndarinnar, sbr. III. kafla laga 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. Líta verður svo á að viðskipti aðila falli eðli sínu samkvæmt undir lög nr. 42/2000 um þjónustukaup (þkpl.), sbr. 1. kafla laganna.

Aðilar máls deila um það hvort að álitsbeiðanda beri að greiða aðgangsgjald í 5 mánuði eftir uppsögn samnings um ljósleiðaratenginguna. Telur álitsbeiðandi að honum beri ekki að greiða fyrir meiri þjónustu en hann nýtti sér hjá seljanda og sé ekki skuldbundinn til að greiða aðgangsgjald til 1. maí 2012. Seljandi telur að með undirritun sinni hafi álitsbeiðandi samþykkt skilmála seljanda og sé því heimilt að innheimta aðgangsgjald af álitsbeiðanda.

Í 4. gr. þkpl. segir að útseld þjónusta, sem veitt er í atvinnuskyni, skuli ávallt vera byggð á fagþekkingu og í samræmi við góða viðskiptahætti sem tíðkast hverju sinni. Skylt sé að veita allar upplýsingar og leiðbeiningar um vinnu verks með hagsmunum neytanda fyrir augum. Í 6. gr. þkpl. er frekar fjallað um leiðbeiningarskyldu seljanda. Í 1. mgr. 6. gr. segir að seljanda þjónustu sé skylt að veita upplýsingar um hvort fyrirhuguð kaup á þjónustu séu óhagkvæm fyrir neytandann að teknu tilliti til kostnaðar við verkið með hliðsjón af verðgildi hlutarins eða öðrum atriðum sem áhrif hafa á hagkvæmni þeirrar þjónustu sem óskað er eftir. Þá kemur enn fremur fram í 3. tölul. 1. mgr. 9. gr. þkpl. að seld þjónusta teljist gölluð ef seljandi þjónustu hefur ekki veitt neytanda upplýsingar sem hann hafði vitneskju um eða hefði mátt hafa vitneskju um og hafa þýðingu fyrir framkvæmd verksins. Í athugasemdum lagafrumvarpsins sem varð að þkpl. segir m.a. um 3. tölul. 1. mgr. 9. gr.:

*„Ákvæðið fjallar um það þegar seljandi fullnægir ekki upplýsingaskyldu sinni. Sú skylda er lögð á seljanda að upplýsa um það sem hann veit eða má vita. Á seljanda hvílir sú skylda að fylgjast með nýjungum á sínu sviði. Ekki er unnt að gera þá kröfu til seljandans að hann upplýsi neytandann um að unnt sé að kaupa þjónustuna á lægra verði hjá öðrum. Slíkt gæti ekki talist galli. Sama á við ef seljandi telur að upplýsingarnar skipti neytandann engu máli og byggir þá skoðun á atriðum sem liggja fyrir við samningsgerð.“*

Af öllu framangreindu sést að rík áhersla er lögð á leiðbeiningarskyldu seljanda þjónustu.

Álitsbeiðandi kveðst ekki hafa vitað að hann væri að skuldbinda sig til greiðslu aðgangsgjalds í einhvern ákveðinn tíma þegar hann kvittaði undir svokallað Afhendingarblað og af gögnum málsins að dæma verður ekki séð að álitsbeiðanda hafi verið sérstaklega tilkynnt um slíkt við undirritun á skjalið. Kemur ekkert fram í gögnum málsins hvernig viðskipti aðila komu til og þar af leiðandi hvaða upplýsingar komu fram við þá samningsgerð.

Er það óumdeilt að álitsbeiðandi samþykkti móttöku á netaðgangstæki og staðsetningu þess með undirritun á Afhendingarblað þann 6. október 2011. Telur kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa að álitsbeiðandi hafi einnig, með sömu undirritun, samþykkt skilmála seljanda og þar með mánaðargjald fyrir keypta þjónustu auk þess að skuldbinda sig til greiðslu þess í 5 mánuði eftir að frítímabili lyki. Telur kærunefndin að þetta hefði álitsbeiðanda mátt vera ljóst af lestri umrædds skjals. Þá telur nefndin það ekki grundvallaratriði að umræddir skilmálar hafi ekki fylgt með afhendingarblaðinu, þar sem vísað var nokkuð greinilega til þeirra í skjalinu og þeir vel aðgengilegir á heimasíðu seljanda, sem einnig var getið á umræddu skjali ásamt þjónustusíma. Telur kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa að með þessum skýru tilvísunum, til skilmála sinna á heimasíðu sinni og til þjónustusíma, hafi seljandi fullnægt leiðbeiningarskyldu sinni enda verði ekki lögð sú skylda á seljanda að ganga úr skugga um að álitsbeiðandi hafi sannanlega aflað sér nægra upplýsinga um þjónustukaupin. Þá telur kærunefndin að alkunna sé að ýmsir skilmálar gildi um sambærilega þjónustu á þessu sviði og

verði því aðilar að reikna með þeim og afla sér upplýsinga í samræmi við það. Er kröfu álitsbeiðanda því hafnað.

**VIII**  
**Álitsorð**

Kröfu álitsbeiðanda, X, er hafnað.

---

Áslaug Árnadóttir

---

Lárus M.K. Ólafsson

---

Hildigunnur Hafsteinsdóttir