

Afgørelse fra Forbrugerklagenævnet

22/05240-21

Sagsbehandler: HEGK

Forbruger: Forbrugeren

Erhvervsdrivende: Den erhvervsdrivende

Klage: Aftale om mentorforløb. Spørgsmål om fortrydelse. Krav om tilbagebetaling af vederlaget.

FORBRUGERKLAGENÆVNET

Forbrugerklagenævnet har truffet følgende afgørelse:

Den erhvervsdrivende skal inden 30 dage fra forkyndelsestidspunktet betale 20.000 kr. til forbrugeren. Beløbet forrentes med rentelovens rentesats fra den 7. januar 2022.

Toldboden 2

8800 Viborg

Tlf. 72405600

CVR-nr. 37795526

www.naevneneshus.dk

Den erhvervsdrivende skal betale 6.000 kr. til Nævnenes Hus til dækning af sagsomkostninger. Beløbet skal betales senest 30 dage efter datoen for udsendelse af opkrævning af beløbet.

Nævnets afgørelse uddybes i afsnittet "Nævnets begrundelse for afgørelsen" nedenfor.

Nævnenes Hus tilbagebetaler klagegebyret på 400 kr. til forbrugeren.

På Forbrugerklagenævnets vegne den 26. marts 2024.



Joachim Kromann
Formand

Nævnets begrundelse for afgørelsen

Denne sag drejer sig om, hvorvidt en aftale om et mentorforløb vedrørende daytrading er en forbrugeraftale, og om forbrugeraftalelovens bestemmelser om fortrydelsesret finder anvendelse.

Af sagens oplysninger fremgår, at forbrugeren i perioden fra august 2021 og otte uger frem deltog i et onlinekursus hos den erhvervsdrivende.

Den 26. september 2021 rettede forbrugeren pr. mail henvendelse til den erhvervsdrivende med forespørgsel om, hvorvidt selskabet tilbød 1:1-sessioner, og hvad sådanne sessioner kostede. Den følgende dag meddelte selskabet forbrugeren, at det tilbød personlige mentorforløb skræddersyet til den enkelte, og at forløbet havde en varighed af 6 måneder og kostede 25.000 kr. Den 29. september 2021 indgik forbrugeren aftale med den erhvervsdrivende om et personligt mentorforløb vedrørende daytrading med aktier, herunder graflæsning og læring af indikatorer og tradingsystemer mod betaling af 20.000 kr. Parterne aftalte i den forbindelse at afholde et opstartsmøde den 12. oktober 2021.

Den 4. december 2021 meddelte forbrugeren den erhvervsdrivende pr. mail, at han var kommet i tvivl om, hvorvidt mentoren og han var et godt match, og den 7. december 2021 meddelte forbrugeren pr. mail, at han ønskede at afbryde mentorforløbet. Han oplyste i den forbindelse sit kontonummer med henblik på tilbagebetaling af det vederlag, han havde betalt for mentorforløbet. Den erhvervsdrivende afviste under henvisning til sine forretningsbetingelser, hvorefter et mentorforløb ikke kan fortrydes senere end 14 dage før opstart, at tilbagebetale vederlaget. Forbrugeren anførte, at der var tale om en forbrugeraftale, hvorfor forbrugeraftalelovens regler om fortrydelsesret finder anvendelse, at fortrydelsesfristen end ikke var begyndt at løbe, idet selskabet ikke havde givet ham korrekte oplysninger om fortrydelsesretten, og at den påbegyndte levering af tjenesteydelsen i øvrigt var mangelfuld, idet den ikke var tilpasset hans behov.

Forbrugeren har krævet tilbagebetaling af vederlaget på 20.000 kr. Han har til støtte herfor anført, at mentorforløbet ikke levede op til det aftalte, idet det ikke var skræddersyet til ham. Han har endvidere anført, at han har været berettiget til at udøve sin fortrydelsesret i henhold til forbrugeraftaleloven, idet fortrydelsesfristen endnu ikke er begyndt at løbe, da han ikke er blevet korrekt oplyst om fortrydelsesretten, og mentorforløbet ikke er fuldført. Han har desuden anført, at det forhold, at der har været afholdt opstartsmøde, ikke kan begrunde et fradrag i det beløb, der skal tilbagebetales, idet tjenesteydelsen ikke blev påbegyndt på foranledning af hans udtrykkelige samtykke eller anmodning.

Den erhvervsdrivende har afvist forbrugerens krav og anført, at der ikke gælder et lovkrav om, at der skal gælde en fortrydelsesret med hensyn til aftaler om mentorforløb, at selskabets vilkår om fortrydelsesret fremgår af

selskabets forretningsbetingelser, og at forbrugeren på forhånd var blevet oplyst om, at tiden var reserveret til ham, og at det ikke var muligt at få vederlaget tilbagebetalt efter påbegyndt forløb.

Forbrugerklagenævnets kompetence

Forbrugere kan indbringe klager, der udspringer af en aftale mellem en forbruger og en erhvervsdrivende om køb af en vare eller en tjenesteydelse, for Forbrugerklagenævnet (forbrugerklagelovens § 19, stk. 1).

Ved en forbrugeraftale forstås en aftale, som en erhvervsdrivende indgår som led i sit erhverv, når den anden part (forbrugeren) hovedsagelig handler uden for sit erhverv (forbrugeraftalelovens § 2).

Nævnet finder på baggrund af de foreliggende oplysninger i sagen, at den mellem parterne indgåede aftale må anses for en forbrugeraftale. Nævnet har herved lagt vægt på, at aftalen om et mentorforløb blev indgået af forbrugeren, der har fuldtidsbeskæftigelse, af interesse for området og med henblik på – gennem en bedre forståelse af daytrading-området – at forøge sin private opsparing for egne midler.

Forbrugerklagenævnet har derfor kompetence til at behandle sagen.

Fortrydelsesret

Forbrugeraftalelovens kapitel 4 om fortrydelsesret gælder for aftaler indgået ved fjernsalg. Der foreligger en fjernsalgsaftale, når aftalen (1) er indgået ved brug af fjernkommunikation, og (2) er indgået som led i et system for fjernsalg, som drives af den erhvervsdrivende (forbrugeraftalelovens § 1, stk. 2, nr. 1, og dagældende forbrugeraftalelovs § 3, nr. 1, litra a og b).

Reglerne om fortrydelsesret gælder ikke, hvis leveringen af en udført tjenesteydelse er påbegyndt med forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at fortrydelsesretten ophører, når tjenesteydelsen er fuldt udført (forbrugeraftalelovens § 18, stk. 2, nr. 2).

Loven kan ikke fraviges til skade for forbrugeren (forbrugeraftalelovens § 33).

Nævnet lægger efter sagens oplysninger til grund, at aftalen om et mentorforløb er indgået ved brug af fjernkommunikation og som led i et system for fjernsalg, der drives af den erhvervsdrivende.

Under disse omstændigheder, og da mentorforløbet ikke var udført, da forbrugeren meddelte den erhvervsdrivende, at han ønskede at afbryde forløbet og få det betalte vederlag tilbagebetalt, kan forbrugeren udnytte sin fortrydelsesret efter forbrugeraftalelovens kapitel 4.

Fortrydelsesrettens udøvelse

Inden der indgås en aftale om en ikkefinansiel tjenesteydelse, skal den erhvervsdrivende, hvis aftalen indgås uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg, på en klar og forståelig måde give forbrugeren oplysning om, hvorvidt der er fortrydelsesret, og i givet fald betingelser, tidsfrist og procedurer for at gøre fortrydelsesretten gældende, jf. § 20, samt den standardfortrydelsesformular, der er angivet i bilag 3 til loven (forbrugeraftalelovens dagældende § 8, stk. 1, nr. 9).

Vil forbrugeren udøve sin fortrydelsesret, skal dette meddeles sælger inden 14 dage efter aftalens indgåelse (forbrugeraftalelovens § 19, stk. 1, jf. § 19, stk. 2, nr. 1).

Fortrydelsesfristen løber dog først fra det tidspunkt, hvor forbrugeren får oplysninger om fortrydelsesretten på et varigt medium (forbrugeraftalelovens § 19, stk. 3).

Er forbrugeren ikke blevet oplyst om sin fortrydelsesret på et varigt medium inden aftalens indgåelse, udløber forbrugerens ret til at fortryde aftalen senest 12 måneder efter den i stk. 2 nævnte 14-dagesperiode, dog senest 14 dage efter den dag, hvor oplysningerne er kommet frem til forbrugeren (forbrugeraftalelovens § 19, stk. 4).

En forbruger, der ønsker at udøve sin fortrydelsesret, skal ved en utvetydig erklæring give den erhvervsdrivende meddelelse herom (forbrugeraftalelovens § 20, stk. 1).

Ved tilbagetræden fra en tjenesteydelsesaftale kan forbrugeren pålægges at betale for den del af ydelsen, som allerede er leveret, hvis (1) aftalens opfyldelse på forbrugerens udtrykkelige anmodning er påbegyndt inden fortrydelsesfristens udløb, og (2) den erhvervsdrivende godtgør, at forbrugeren er blevet oplyst om fortrydelsesretten og om det beløb, der skal betales, jf. dagældende forbrugeraftalelovs § 8, stk. 1, nr. 9 og 13, og § 14, stk. 1, nr. 10 og 12 (forbrugeraftalelovens § 25).

Allerede fordi det ikke er godtgjort, at forbrugeren modtog oplysning om fortrydelsesretten og fristen for dennes udnyttelse eller fik udleveret standardfortrydelsesformularen, der er angivet i bilag 3 til forbrugeraftaleloven, finder nævnet, at han har været berettiget til at fortryde den indgåede aftale om et mentorforløb. Nævnet har herved lagt vægt på, at hans meddelelse af 7. december 2021 til den erhvervsdrivende må anses som en utvetydig erklæring om, at han ønskede at fortryde den indgåede tjenesteydelsesaftale, hvilket da også underbygges af, at den erhvervsdrivende som svar herpå meddelte, at han i henhold til selskabets forretningsbetingelser ikke længere havde fortrydelsesret med hensyn til den indgåede aftale.

Forbrugeren er herefter berettiget til tilbagebetaling af det vederlag, som han har betalt for mentorforløbet, og nævnet finder, at forbrugeren ikke kan pålægges at betale for den del af ydelsen, som allerede er blevet leveret. Nævnet har herved lagt vægt på, at det er ubestridt, forbrugeren ikke har modtaget de nødvendige oplysninger om fortrydelsesretten og det beløb, der skal betales, jf. dagældende forbrugeraftalelovs § 8, stk. 1, nr. 9 og 13, og § 14, stk. 1, nr. 10 og 12.

Forbrugeren er herefter berettiget til at få det fulde vederlag på 20.000 kr. tilbagebetalt af den erhvervsdrivende.

Renteberegning, omkostninger og tilbagebetaling af klagegebyr

Renten beregnes efter den rentesats, der fremgår af rentelovens § 5, stk. 1 og 2. Renten beregnes i medfør af rentelovens § 3, stk. 2, fra den 7. januar 2022, som er 30 dage efter den dag, hvor forbrugeren fremsatte sit krav over for den erhvervsdrivende, og indtil den erhvervsdrivende efterlever nævnets afgørelse ved at betale det skyldige beløb til forbrugeren.

Beregningen af omkostninger følger af forbrugerklagelovens § 28, stk. 1, sammenholdt med § 27 i bekendtgørelse om behandling af forbrugerklager i Nævnenes Hus samt Forbrugerklagenævnet.

Tilbagebetaling af klagegebyret følger af § 27, stk. 2, i lov om forbrugerklager.

Forbrugerklagenævnets sammensætning

Nævnet var under mødet sammensat således:

Joachim Kromann, nævnets formand
Marie Asmussen, indstillet af Dansk Industri
Bo Dalgaard, indstillet af Dansk Erhverv
Regitze Buchwaldt, indstillet af Forbrugerrådet Tænk
Vagn Jelsøe, indstillet af Forbrugerrådet Tænk