

**Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa**

Hinn 27. júní 2014 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-14/2014:

**I**

**Álitaefni og kröfugerð**

Hinn 19. febrúar sl. bað X, hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna galla sem hann telur vera á tölvu, sem hann keypti af Y, hér eftir einnig nefnt seljandi. Álitsbeiðandi krefst nýrrar afhendingar eða riftunar.

**II**

**Málsmeðferð kæruneftndarinnar**

Með bréfi, dags. 12. mars sl., gaf kæruneftndin seljanda kost á andsvörum og bárust þau hinn 26. mars. Með bréfi, dags. 31. mars, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og frestur til þess til 14. apríl. Hvorki athugasemdir né frekari gögn bárust nefndinni. Með bréfi, dags. 20. júní, var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

**III**

**Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda**

Í álitsbeiðni og gögnum sem henni fylgdu kemur fram að hinn 1. október 2012 keypti álitsbeiðandi tölvu af gerðinni Dreamware W150ERQ af seljanda fyrir kr. 194.400. Segir álitsbeiðandi að 6-7 mánuðum eftir kaupin hafi komið upp galli í tölvunni sem hafi lýst sér með þeim hætti að nokkrir takkar á lyklaborði tölvunnar virkuðu ekki. Segist álitsbeiðandi tvisvar hafa farið með tölvuna í viðgerð hjá seljanda, en gallinn hafi alltaf komið upp aftur. Bendir álitsbeiðandi á að skv. b-lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup skuli söluhlutur hafa þá eiginleika til að bera sem neytandi megi vænta við kaup á slíkum söluhlut að því er varði endingu og annað. Telur álitsbeiðandi að þar sem takkar á lyklaborði tölvunnar virki ekki, sé tölvun haldin galla í skilningi a-liðar 1. mgr. 16. gr. laganna. Í b-lið 26. gr. laganna segi síðan að ef galli komi upp, geti neytandi valið á milli úrbóta eða nýrrar afhendingar skv. ákvæðum 29. og 30. gr. laganna. Eins bendir álitsbeiðandi á að skv. 2. mgr. 30. gr. laganna eigi seljandi ekki rétt á að bæta úr sama galla eða afhenda nýjan söluhlut vegna sama galla oftast en tvisvar sinnum, nema sérstakar aðstæður séu fyrir hendi sem réttlæti frekari úrbætur eða afhendingu. Gerir álitsbeiðandi þá kröfu að hann fá tölvuna endurgreidda eða að honum verði afhent ný samskonar tölva.

Meðfylgjandi álitsbeiðni er m.a. afrit af reikningi vegna kaupa á tölvunni, dags. 1. október 2012 og afrit af tölvupóstsamskiptum álitsbeiðanda við seljanda.

**IV**

**Andsvör seljanda**

Í andsvörum seljanda kemur m.a. fram að seljandi kannist við að hafa skoðað tölvu álitsbeiðanda tvisvar sinnum. Í bæði skiptin hafi álitsbeiðanda legið mikið á að fá tölvuna til baka. Í fyrra skiptið hafi fundist bilun í tölvunni og lyklaborð hennar tekið úr og sett aftur í, en eftir það virkaði lyklaborðið. Nokkrum mánuðum síðar hafi komið upp samskonar bilun og segist seljandi þá hafa kannað hvort svokölluð BIOS uppfærsla í stýrikerfi tölvunnar hefði valdið biluninni. Í það skiptið var lyklaborðið tekið úr tölvunni, tölvun rykhreinsuð, BIOS uppfært og stýrikerfi sett aftur upp. Eftir það hafi lyklaborðið virkað á nýjan leik. Segir

seljandi að nú í þriðja skiptið hafi álitsbeiðandi tilkynnt að lyklaborðið væri bilað aftur. Hann hafi hins vegar neitað að koma með tölvuna í skoðun eða viðgerð. Segist álitsbeiðandi telja að kapall undir lyklaborði tölvunnar sem tengi það við móðurborðið, hafi losnað, líklega vegna hnjasks. Það útskýri hvers vegna tölvun hafi lagast í þau tvö skipti sem lyklaborðið var tekið úr og sett aftur í. Væntanlega sé kapallinn eða festing í móðurborði tölvunnar laus. Segist seljandi krefjast þess að fá tölvuna aftur til viðgerðar þar sem hann telji sig, skv. lögum um neytendakaup, eiga rétt á að gera við tölvuna a.m.k. tvisvar sinnum og taka til þess tíma sem teljist eðlilegur við viðgerðir á raftækjum. Þá segist seljandi ekki telja fyrri skoðanir á tölvunni til viðgerða í skilningi laga. Eins séu umræddar bilanir það minniháttar að ekki geti talist eðlileg niðurstaða í málinu að fallist verði á riftunarkröfu álitsbeiðanda. Þá segir seljandi að uppfærsla á svokölluðu BIOS geti ekki talist til viðgerðar. Að lokum tekur seljandi fram að engar færslur séu til í viðgerðarkerfi hans þar sem tölvun hafi ekki verið skráð til viðgerða, heldur farið strax í skyndiskoðun að beiðni eiganda hennar. Engir varahlutir hafi verið pantaðir eða skráðir í tengslum við tölvuna.

## V

### Niðurstaða kærunevndarinnar

Kærunevnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og seljanda falli undir valdsvið nevndarinnar, 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 kærunevnd lausafjár- og þjónustukaupa. Ágreiningur aðila fellur undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup.

Eins og að framan er rakið keypti álitsbeiðandi tölvu af gerðinni Dreamware W150ERQ af seljanda fyrir kr. 194.400 hinn 1. október 2012. Álitsbeiðandi telur að tölvun hafi verið haldin galla, sem seljandi hafi í tvö skipti reynt að lagfæra, en án árangurs. Lýsti gallinn sér með þeim hætti að takkar á lyklaborði tölvunnar hættu að virka. Telur álitsbeiðandi að þar sem seljandi hafi nú gert við tölvuna í tvö skipti eigi álitsbeiðandi rétt á nýrri afhendingu eða riftun skv. lögum. Seljandi hefur hins vegar mótmælt því að um viðgerðir hafi verið að ræða á tölvunni í framangreind tvö skipti, tölvun hafi aðeins verið skoðuð og hugbúnaður uppfærður, þ.e. að um skyndiskoðanir hafi verið að ræða, þar sem álitsbeiðandi hafi lagt mikla áherslu á að fá tölvuna strax til baka. Telur seljandi sig eiga rétt til þess að framkvæma úrbætur á tölvunni skv. lögum og telur seljandi einnig að þær úrbætur séu einfaldar og fljótlegar, því líklega þurfi aðeins að skipta um móðurborð og lyklaborð tölvunnar.

Kærunevndin telur aðila vera sammála um að tölva álitsbeiðanda sé haldin galla í skilningi 16. gr., sbr. 15. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup. Er því ekki tilefni til að fjalla frekar um það atriði. Hins vegar séu aðilar ósammála um hvort seljandi eigi rétt að gera frekari úrbætur á tölvunni, eða hvort álitsbeiðandi geti krafist riftunar eða nýrrar afhendingar.

Í 30. gr. er fjallað nánar um framkvæmd úrbóta og nýrrar afhendingar. Í 1. mgr. 30. gr. segir að úrbætur eða ný afhending skuli fara fram án kostnaðar og verulegs óhagræðis fyrir neytanda. Í 2. mgr. 30. gr. segir síðan að seljandi eigi ekki rétt á að bæta úr sama galla, eða afhenda nýjan söluhlut vegna sama galla oftast en tvisvar sinnum nema sérstakar aðstæður séu fyrir hendi sem réttlæta frekari úrbætur eða afhendingu.

Fyrir liggur að seljandi hefur tekið tvisvar við tölvu álitsbeiðanda til athugunar, í bæði skiptin vegna sama galla. Seljandi heldur því fram að hvorugt skiptið geti talist úrbætur í skilningi 2. mgr. 30. gr. laganna, þar sem tölvun hafi aðeins verið skoðuð, hreinsuð, eða hugbúnaður hennar uppfærður og nánari skoðun ekki gerð á tölvunni þar sem álitsbeiðandi hafi krafist þess að fá tölvuna afhenta strax aftur. Kærunevndin getur ekki fallist á þennan skilning seljanda. Verður að ganga út frá því að seljandi hafi tekið við tölvunni og gert á henni skoðun, þ.m.t. tekið tölvuna að hluta í sundur og uppfært í henni hugbúnað, allt í þeim

tilgangi að lagfæra bilun sem upp var komin í tölvunni og að það verði að teljast til tilraunar til úrbóta í skilningi 2. mgr. 30. gr. laganna. Úrbótatilraun seljanda hefur skv. álitsbeiðninni farið fram í tvö skipti. Munu úrbæturnar hafa borið einhvern árangur, þ.e. að tölva álitsbeiðanda virkaði sem skyldi í einhvern tíma, en sama bilun kom þó upp aftur eftir báðar viðgerðir. Í áðurrakinni 2. mgr. 30. gr. segir að seljandi hafi ekki rétt til að reyna úrbætur oft en tvisvar, nema „sérstakar aðstæður séu fyrir hendi sem réttlæta frekari úrbætur [...]“. Í greinargerð sem fylgdi frumvarpi til laga nr. 48/2003 um neytendakaup er ekki að finna viðhlítandi skýringu á þessu orðalagi, aðra en þá að skilyrðið um tvær tilraunir til úrbóta byggist m.a. á því að þrjár tilraunir til úrbóta af hálfu seljanda myndu í flestum tilvikum taka óhæfilega langan tíma. Virðist því undantekning að baki reglunni um að seljanda sé ekki heimilt að reyna úrbætur oft en tvisvar, vera byggð á því að í einstökum tilvikum sé heimilt að framkvæma úrbætur oft, valdi það ekki neytenda verulegu óhagræði, eða sé að öðru leyti í andstöðu við 1. mgr. 30. gr. laganna. Eins og seljandi lýsir úrbótatilraunum sínum í andsvörum, fóru þær fram á afar skömmum tíma og fékk álitsbeiðandi tölvu sína afhenta sama dag og hann kom með hana til viðgerða hjá seljanda. Telur seljandi að hefði honum gefist meiri tími til að kanna tölvu álitsbeiðanda hefði hann frekar getað framkvæmt á henni fullnægjandi úrbætur. Þá hefur seljandi krafist þess að fá tölvu álitsbeiðanda til frekari úrbóta, en seljandi telur sig vita hvaða viðgerð þurfi að framkvæma á tölvunni til að koma henni í lag. Eins og málum er hér háttað telur kærunefndin það ekki valda álitsbeiðanda verulegu óhagræði sé seljanda heimilað að gera við tölvu hans í þriðja skipti, enda hafi fyrri úrbætur seljanda verið með þeim hætti að í málinu séu uppi sérstakar aðstæður sem réttlæti að seljanda sé heimilt að framkvæma úrbætur í þriðja sinn. Er það því mat kærunefndarinnar að hafna beri kröfum álitsbeiðanda, en að seljandi fái lokatakifæri til að framkvæma úrbætur á tölvu hans engu að síður, þá til samræmis við ákvæði 1. mgr. 30. gr. laganna, þ.e. „án kostnaðar og verulegs óhagræðis fyrir neytanda, innan hæfilegs tíma og þannig að neytandinn fái bætt útgjöld sín úr hendi seljanda.“

## VI

### Álitsorð

Seljandi, Y, framkvæmi úrbætur á tölvu álitsbeiðanda, X.

---

Pétur Örn Sverrisson  
formaður

---

Jón Rúnar Pálsson

---

Hildigunnur Hafsteinsdóttir