

Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 14. júlí 2017 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-20/2016.

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 19. febrúar 2016 bað X, hér eftir nefndur álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa og síðar viðgerðar á fartölvu af Y, hér eftir nefndur seljandi. Álitsbeiðandi telur viðgerðina ófullnægjandi og krefst þess að seljandi endurheimti gögn úr fartölvunni sem tapast hafi.

II

Málsmeðferð kærunefndarinnar

Með bréfi, dags. 26. febrúar 2016 var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og var tveggja vikna frestur veittur til að skila þeim. Andsvör seljanda bárust ekki innan þess tíma. Álitsbeiðandi skilaði inn viðbótargögnum 15. september 2016, sem send voru seljanda þann 16. september. Andsvör seljanda bárust nefndinni 20. september 2016. Hinn 29. september 2016 voru andsvörin send til álitsbeiðanda og honum bent á heimild til að hafa uppi athugasemdir vegna andvaranna. Álitsbeiðandi nýtti sér ekki þá heimild. Nánari andsvör seljanda bárust 10. október 2016. Frekari athugasemdir bárust nefndinni ekki. Með bréfi, dags. 3. júlí 2017, var aðilum tilkynnt að kærunefndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi festi kaup á fartölvu þann 10. október 2014 fyrir 49.900 krónur af seljanda. Um haustið 2015 fór að sögn álitsbeiðanda að bera á bilun í tölvunni en þá var hún enn í ábyrgð. Fartölvan fór í viðgerð á verkstæði seljanda sem vann við tölvuna í nokkur skipti. Við þessar viðgerðir segir álitsbeiðandi að mjög mikilvæg gögn hafi tapast úr fartölvunni sem hann hafi ríka hagsmuni af því að endurheimta.

Álitsbeiðandi segir að starfsmenn seljanda hafi sagt það verulega kostnaðarsamt að gera við fartölvuna og endurheimta gögnin og að það sé ekki innifalið í ábyrgðinni. Einnig hafi þeir hafnað að endurgreiða tölvuna. Telur álitsbeiðandi að með því hafi seljandi brotið á réttindum sínum og þannig vanefnt að bæta úr ágalla á hinu selda og ekki veitt fullnægjandi þjónustu. Fartölvan og þjónustan hafi því verið gölluð í skilningi laga nr. 48/2003 um neytendakaup og samsvarandi ákvæða lausafjár og þjónustukaupalaga. Meðfylgjandi álitsbeiðni er bilanagreining frá öðru fyrirtæki, Tæknihlíðinni, sem staðfestir bilun í fartölvunni. Krefst álitsbeiðandi þess að seljandi endurheimti gögnin á kostnað seljanda.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda kemur fram að fartölvan hafi komið fjórum sinnum í viðgerð til seljanda. Fyrst hafi verið skipt um varahlut í rafhlöðu, síðar skoðað vélbúnað vegna birtustillingar en ekkert fundist að vélbúnaði, í þriðja skipti var aftur farið yfir tölvuna vegna birtustigs en ekkert fannst að vélbúnaði og í fjórða skipti hafi álitsbeiðandi látið hreinsa tölvu annarsstaðar en krafist þess að seljandi myndi endurheimta gögn sem hafi tapast. Ekki hafi hins vegar verið hægt að bjarga gögnunum þar sem búið var að skrifa yfir of mikið af eldri

gögnum. Þá kveðst seljandi ekki geta staðfest galla í tölvu eða bilanagreiningu frá öðru fyrirtæki sem var meðfylgjandi álitsskipti þar sem 10 mánuðir séu liðnir frá því tölvan kom í viðgerð til seljanda.

V

Frekari athugasemdir seljanda

Við meðferð málsins hjá kæruneftndinni afhenti álitsskiptandi seljanda fartölvuna aftur til skoðunar og var niðurstaða seljanda send kæruneftndinni þann 28. september 2016. Í þeirri skoðun var harði diskurinn fjarlægður úr tölvunni og tengdur við sérútbúna tölvu til skoðunar á vélbúnaði með hugbúnaði frá framleiðanda en allt virst í lagi. Þegar tölvan var endurræst segir seljandi að upp hafi komið dökk skjámynd og skjákapall hafi verið skakkur í tengi við móðurborð sem hafi verið lagað. Þá kom í ljós að nettenging sé ekki í lagi sem stafir af hugbúnaði sem hafi verið settur upp eftir að tölvan var afhent álitsskiptanda. Þá þarfnist stýrikerfi enduruppsetningar. Hins vegar gat seljandi ekki staðfest bilanagreiningu frá Tæknihliðinni, í samræmi við fylgigögn frá álitsskiptanda, þar sem fyrirtækið hafi ekki notað viðurkenndan hugbúnað við skoðunina auk þess sem engin slík vandamál komi upp hjá seljanda. Til þess að geta framkvæmt ábyrgðarviðgerð á fartölvunni kveðst seljandi þurfa að staðfesta vélbúnaðarbilun á sínu verkstæði sem hann hafi ekki getað gert. Þá kosti enduruppsetning á stýrikerfi 11.900 krónur sem álitsskiptandi geti þó gert sjálfur og svo er greiningargjald 4.900 krónur.

Í síðustu athugasemdum frá seljanda, sem bárust nefndinni 10. október 2016, kemur fram að álitsskiptandi hafi mætt í verslun seljanda og krafist þess að fá fartölvuna afhenta, sem var í framangreindri skoðun á verkstæði seljanda. Hafi hann ætlað að framkvæma hugbúnaðarviðgerð sjálfur. Seljandi kveðst hafa útskýrt fyrir álitsskiptanda hvernig eigi að enduruppsetja tölvu með innbyggðum recovery-leiðum frá framleiðanda, honum að kostnaðarlausu. Hann hafi þakkað fyrir og yfirgefið verslunina og því teljist málið fullfrágengið af hálfu seljanda.

VI

Niðurstaða kæruneftndarinnar

Kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsskiptanda 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 kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa. Viðskipti aðila falla undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup og lög nr. 42/2000 um þjónustukaup.

Líkt og að framan greinir krefst álitsskiptandi þess að seljandi endurheimti gögn sem tapast hafi úr fartölvu hans er hún var í viðgerð á verkstæði seljanda, sér að kostnaðarlausu. Af álitsskipti og meðfylgjandi gögnum er ekki ljóst hvort álitsskiptandi krefjist þess einnig að gert verði við galla á fartölvunni eða hvort hann vilji fá fartölvuna endurgreidda. Nefndinni er því ekki unnt að taka afstöðu til þess og tekur álit þetta aðeins til kröfu álitsskiptanda um endurheimt gagna.

Kæruneftndin álitur að 4., 9. og 11. gr. laga um þjónustukaup nr. 42/2000 (þkpl.) eigi við í málinu, en ákvæðin eru svohljóðandi:

„4. gr. Útseld þjónusta, sem veitt er í atvinnuskyni, skal ávallt vera byggð á fagþekkingu og í samræmi við góða viðskiptahætti sem tíðkast hverju sinni. Skyld er að veita allar upplýsingar og leiðbeiningar um vinnu verks með hagsmunum neytanda fyrir augum.

9. gr. Seld þjónusta telst gölluð ef:

1. árangur af unnu verki stenst ekki kröfur skv. 4. gr. eða seld þjónusta vikur frá

almennum öryggiskröfum, sbr. 5. gr.,

2. seljandi þjónustu hefur gefið rangar eða villandi upplýsingar í auglýsingum eða öðrum tilkynningum sem beint er að almenningi eða neytanda sérstaklega enda hafi þær verið forsenda fyrir kaupum á þjónustu,

3. seljandi þjónustu hefur ekki veitt neytanda upplýsingar sem hann hafði vitneskju um eða hefði mátt hafa vitneskju um og hafa þýðingu fyrir framkvæmd verksins,

4. þjónustan felur í sér hættu á líkams- eða eignatjóni,

5. árangur verks eða þjónustu verður minni eða hefur minna notagildi en ella fyrir neytanda eftir að áhætta flyst aftur til hans og rekja má orsök þess til vanrækslu seljanda,

6. seld þjónusta vîkur að öðru leyti frá því sem samningur seljanda og neytanda kveður á um.

Galli telst þó ekki vera fyrir hendi í þeim tilvikum sem nefnd eru í 1. og 4. tölul. 1. mgr. ef telja má að það sé ósanngjarnt af neytanda að bera fyrir sig gallann.“

Þá á kaupandi þjónustu rétt á að fá bætt úr því ef þjónustan er gölluð nema ef það veldur seljanda óhæfilega miklum kostnaði eða verulegu óhagræði sbr. 1. mgr. 11. gr. þkpl.

Af gögnum málsins má ráða að seljandi hafi við framkvæmd viðgerðarþjónustunnar tekið eftir því að lýsing fartölvunnar hafi ekki virkað eðlilega en allt annað hafi verið í lagi. Þá var stýrikerfi uppfært í Windows 8.1 þann 27. október 2015 og diskur skannaður þann 3. desember. Í síðastgreindri skoðun hafi komið í ljós að öll gögn í fartölvu álitsbeiðanda hafi verið yfirskrifuð af öðrum gögnum og því sé ekki mögulegt að bjarga þeim. Í athugasemdum við 1. tl. 1. mgr. 9. gr. frumvarps til þjónustukaupalaga segir að „[e]f samið er um ákveðið verk og því lokið en samt næst ekki sá árangur að öðru leyti sem þörf var á er það á ábyrgð neytandans.“ Þá segir um 5. tl. sömu greinar að „[þ]jónustan verður með tilliti til notagildis að svara til þess sem seljandi hefur lofað eða er með réttu áskilið af neytanda enda uppfylli hún eðlilegar kröfur.“

Ekki liggur fyrir hvenær gögn álitsbeiðanda töpuðust úr fartölvunni né hvort það hafi gerst af völdum seljanda eða annars aðila. Þá gerði seljandi tilraun til að endurheimta gögn úr tölvunni í skoðun þann 3. desember en taldi það ómögulegt. Kærunefndin telur því að af upplýsingum og gögnum málsins sé ekki unnt að líta svo á að þjónusta seljanda hafi verið gölluð, enda hafi seljandi reynt að endurheimta gögnin en ekki talið það mögulegt. Verður samkvæmt öllu framangreindu að hafna kröfum álitsbeiðanda.

Umtalsverður dráttur hefur orðið á afgreiðslu máls þessa fyrir nefndinni. Meginástæða dráttarins er sú að á tímabilinu 6. júlí til 19. október 2016 var kærunefndin óstarfhæf sökum þess að skipun nefndarmanna hafði ekki verið endurnýjuð. Þeir einstaklingar sem áður höfðu haft skipun til starfa í nefndinni voru því umboðslausir og höfðu ekki heimild til að sinna nefndarstörfum.

VII Álitsorð

Kröfum álitsbeiðanda, X, er hafnað.

Áslaug Árnadóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hrannar Már Gunnarsson