

Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 16. ágúst 2017 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-46/2016.

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 15. júní 2016 bað X, hér eftir álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á farsíma af Y, hér eftir nefndur seljandi. Álitsbeiðandi segir farsímamann hafa verið haldinn galla en seljandi hafi neitað að bæta úr honum svo álitsbeiðandi hafi verið tilneyddur til að kaupa nýjan farsíma. Krefst álitsbeiðandi endurgreiðslu kostnaðar vegna kaupa á nýjum farsíma af seljanda.

II

Málsmeðferð kærunefndarinnar

Með bréfi, dags. 18. ágúst 2016 var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og var tveggja vikna frestur veittur til að skila þeim. Andsvör seljanda bárust nefndinni 2. september 2016. Þann 7. september 2016 var 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 þann 20. september 2016. Seljandi fékk athugasemdir álitsbeiðanda sendar til upplýsinga þann 11. október 2016 og var einnig gefinn kostur á að koma sínum athugasemdum á framfæri við nefndina ef einhverjar væru. Seljandi nýtti sér ekki þá heimild. Frekari athugasemdir bárust nefndinni ekki. Með bréfi, dags. 11. ágúst 2017, var aðilum tilkynnt að kærunefndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi keypti farsíma af fyrirtækinu Z vorið 2015. Skjár farsímans brotnaði í lok árs 2015 og A, tryggingarfélag álitsbeiðanda, sendi hann til seljanda vegna tjónsins og í framhaldi fékk álitsbeiðandi afhentan nýjan farsíma frá seljanda af gerðinni iPhone 6, 64 GB þann 13. janúar. Nýji farsíminn hætti síðan að virka 22. maí 2016 eftir að hugbúnaðaruppfærsla fór fram á farsímanum.

Krafðist álitsbeiðandi úrbóta eða nýrrar afhendingar daginn eftir þar sem hann taldi að farsíminn væri gallaður. Seljandi neitaði þeirri kröfu og hélt því fram að lítil dæld á bakhlið farsímans hefði orsakað bilunina. Að sögn álitsbeiðanda er dældin um tíund af millimetra djúp og kveðst álitsbeiðandi hafa orðið hennar var í lok janúar 2016, löngu áður en farsíminn bilaði. Telur álitsbeiðandi ólíklegt að dældin hafi valdið umræddri bilun og krafðist sönnunar þess efnis frá seljanda.

Seljandi viðurkenndi að hann gæti ekki sannað staðhæfingu um að dældin hafi valdið biluninni og að mat á ástandi farsímans hafi aðeins verið byggt á útliti hans en farsíminn hefði ekki verið opnaður til að kanna ástandið. Af gögnum málsins má ráða að seljandi hafi sent starfsmönnum hjá Apple, framleiðanda farsímans, myndir af dældinni og á þeim grundvelli líti framleiðandinn svo á að farsíminn sé ekki í ábyrgð. Þá kom fram í tölvupósti frá starfsmanni seljanda að þegar skemmdir séu á tæki hafni Apple ábyrgð og „[s]amkvæmt skilmálum varðandi ábyrgð þá fellur ábyrgð úr gildi óháð því hvort hægt sé að sanna að bilunin tengist skemmdinni.“ Þar segir síðar að dældin sé á bakhlið farsímans þar sem móðurborðið er

og er því talið „líklegt að bilunin tengist því“. Þá kemur einnig fram að Apple bjóði upp á að farsíminn verði sendur út til þeirra og að álitseiddandi geti fengið nýtt tæki á hálfvirði.

Álitseiddandi sætti sig ekki við þessa niðurstöðu. Bað hann seljanda þó um að panta nýjan farsíma fyrir sig á hálfvirði, í gegnum tryggingarfélag sitt, í samræmi við framangreint, en tók það fram að hann muni krefjast endurgreiðslu fyrir kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa. Seljandi pantaði nýjan farsíma í kjölfarið. Í stað þess að verða við kröfu álitseiddanda um úrbætur eða nýja afhendingu segir álitseiddandi að með háttsemi sinni hafi seljandi þvingað hann til að festa kaup á nýjum farsíma, þar sem hann hafi bráðvantað farsíma. Krefst hann endurgreiðslu þeirrar fjárhæðar þar sem ný afhending hefði átt að vera honum að kostnaðarlausu samkvæmt neytendakaupalögum.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda kemur fram að álitseiddandi hafi komið með farsíma til seljanda í tjónamat að beiðni VÍS þann 8. janúar 2016, en sá farsími var sendur í utanábyrgðarútskipti til framleiðanda. Fékk álitseiddandi nýjan farsíma þann 13. janúar 2016 sem hann greiddi 60.800 krónur fyrir en fékk þá fjárhæð endurgreidda frá VÍS að frádreginni eigin áhættu.

Þann 23. maí 2016 kom álitseiddandi með farsímamann til seljanda og sagði hann bilaðan, en Wi-Fi tenging virkaði ekki og þegar reynt var að uppfæra tækið fraus það á Apple merkinu og fór ekki í gang. Við skoðun hjá tæknimanni seljanda kom í ljós að farsíminn var höggskemmdur á vinstra horni að ofan og að dæld var á baki farsímans, en móðurborð er fyrir innan þá dæld. Tæknimaður seljanda taldi því ólíklegt að Apple myndi samþykkja ábyrgðarviðgerð eða ábyrgðarútskipti. Tekin var mynd af farsímanum sem var send til framleiðanda og óskað eftir svari hans varðandi ábyrgð á tækinu. Er þetta starfsvenja tæknimanna hjá seljanda þegar vafi leikur á um ábyrgð framleiðanda. Eftir skoðun myndanna fékk seljandi svör frá framleiðanda um að þar sem augljós höggskemmd sé á farsímanum væri ábyrgð hafnað.

Þann 2. júní 2016 var málið skráð sem tryggingarmál hjá A og tækið sent til framleiðanda í utanábyrgðarútskipti. Álitseiddandi fékk afhent nýtt tæki þann 9. júní og greiddi 60.800 krónur til seljanda vegna kaupanna en fékk endurgreiðslu frá A fyrir þeirri upphæð að undanskildri eigin áhættu hans sem váttryggingartaka, að fjárhæð 26.800 krónur.

Seljandi tekur fram að snjallsímar séu yfirleitt mjög viðkvæm tæki sem þoli illa högg. Það er því sameiginlegt með framleiðendum snjallsíma að þeir hafna ábyrgð á tækjum þeirra ef sjáanlegar höggskemmdir eru á þeim. Þá telur seljandi að fyrirtækið hafi brugðist rétt við og telur ekki þörf á að endurskoða afstöðu sína.

V

Athugasemdir álitseiddanda við andsvör seljanda

Í athugasemdum sínum vegna andsvara seljanda segir álitseiddandi lýsingu seljanda á atburðarásinni ekki nákvæma. Farsíminn hafi verið í fínu lagi að morgni dags 22. maí 2016 þegar farsíminn var með stýrikerfið iOS 9.3.1. Þegar uppfærslu á stýrikerfinu í iOS 9.3.2. var lokið hætti Wi-Fi að virka. Álitseiddandi reyndi að leysa úr málinu samkvæmt leiðbeiningum frá framleiðanda og gerði einnig „restore“ á tækinu án árangurs. Þá slökkti álitseiddandi á farsímanum en þegar hann reyndi að kveikja á honum fraus farsíminn ávallt á Apple merkinu.

Álitseiddandi gerir athugasemdir við fullyrðingu seljanda um að framleiðandi hafi talið um augljósar höggskemmdir að ræða, enda hafi framleiðandi aðeins sagt eftirfarandi, líkt og fram kemur í gögnum málsins:

„as per your information, in this case since the unit has OOW more than 2 months we are unable to cover the unit. Hence, in this case i would request you to offer an exchange price to our customer.“

Álitsbeiðandi telur að framleiðandi hafi ekki lagt mat á tækið heldur aðeins bent á að tækið sé „OOW (out of warranty) more than 2 months“. Þessi yfirlýsing framleiðanda er að mati álitsbeiðanda greinilega byggð á ábyrgðarskilmálum Apple þar sem m.a. segir: „Varahlutur eða skiptivara eða viðgerð Apple-vara fellur undir eftirstandandi ábyrgðartímabil upphaflegu Apple-vörunnar eða gildir í níutíu (90) daga frá skiptum eða viðgerð, eftir því hvort veitir þér lengri ábyrgð.“

Þá tekur álitsbeiðandi fram að þar sem um tryggingarmál sé að ræða muni hann að sjálfsögðu endurgreiða A greiðslu félagsins ef hann fær farsímamann endurgreiddan frá seljanda. Álitsbeiðandi bendir einnig á að ekkert í ábyrgðarskilmálum Apple segi að það sé sameiginlegt með framleiðendum snjallsíma að þeir hafni ábyrgð ef um sjáanlegar höggskemmdir er að ræða. Sú staðreynd er einnig í ósamræmi við reynslu álitsbeiðanda þar sem hann hefur fengið farsíma skipt út sér að kostnaðarlausu þrátt fyrir mun meiri skemmdir.

Álitsbeiðandi telur að auki tilgangslaust að rífast um það sem fram komi í ábyrgðarskilmálum framleiðanda þar sem ábyrgðarskilmálarnir sjálfir segi að þeir eigi ekki við þegar krafa er sett fram samkvæmt neytendalögum. Þar segir:

„Takmörkuð ábyrgð Apple til eins árs er óaskilin ábyrgð frá framleiðanda. Í henni felast réttindi sem aðskilin eru réttindum neytendalaga, þ.m.t. en ekki takmarkað við réttindi vegna vara sem uppfylla ekki kröfur.

Sem slík er takmörkuð ábyrgð Apple til eins árs viðbót við, en kemur ekki í stað, réttinda sem neytendalög veita.

Ef vara er gölluð geta, einkum, neytendur fært sér í nyt réttindi þau sem innifalin eru í lögum nr. 48/2003 um kaup neytenda. Kröfútími fyrir kaup neytenda á Íslandi er tvö ár (fimm ár ef endingartími vörunnar er áætlaður mun lengri en alla jafna) frá afhendingu vöru. Slíkar kröfur falla undir réttindi og kröfur sem kveðið er á um í landslögum.

Neytendur geta valið hvort þeir fara fram á þjónustu samkvæmt takmarkaðri ábyrgð Apple til eins árs eða neytendalögum.“

Álitsbeiðandi kveðst hafa beðið seljanda margofter um að afgreiða málið samkvæmt neytendakaupalögum, en samkvæmt lögnum sé sönnunarbyrði um að ekki sé um að ræða galla hjá seljanda þar sem gallinn kom í ljós innan 6 mánaða frestsins í 2. mgr. 18. gr. laganna. Seljandi hefur að sögn álitsbeiðanda ekki sannað að dældin á bakhlið farsímans hafi valdið biluninni heldur sé sú tilgáta aðeins byggð á útliti tækisins. Þetta megi sjá af tölvupósti frá þjónustustjóra seljanda þar sem segir að seljandi geti ekki sannað eða rökstutt það að dældin hafi valdið bilun farsímans. Í tölvupóstinum segir einungis: „Rökstuðning eða sönnun á því, það getum við ekki útvegað því svona svarar Apple.“

VI

Niðurstaða kærunevndarinnar

Kærunevnd lausafjár- og þjónustukaupa starfar samkvæmt ákvæðum laga nr. 87/2006 um breytingu á lögum um lausafjárkaup, lögum um þjónustukaup og lögum um neytendakaup, og ákvæðum reglugerðar nr. 766/2006 um kærunevnd lausafjár- og þjónustukaupa.

Samkvæmt 2. gr. reglugerðar nr. 766/2006 um kærunevnd lausafjár- og þjónustukaupa nær valdsvið hennar til að veita álit vegna ágreinings um réttindi og skyldur samkvæmt lögum nr. 50/2000 um lausafjárkaup, lögum nr. 42/2000 um þjónustukaup og lögum nr. 48/2003 um neytendakaup.

Deila aðila snýst um tjón á farsíma sem álitsbeiðandi keypti. Af gögnum málsins má ráða að álitsbeiðandi hefur tvívegis fengið afhentan nýjan síma á grundvelli váttryggingar hjá tryggingarfélagi vegna tjóns á umræddum sínum.

Ef álitsbeiðandi hefði keypt síma af seljanda ætti úrlausn ágreinings á milli þeirra að fara eftir lögum nr. 48/2003 um neytendakaup. Það er hins vegar ljóst að kaupandi hinna nýju síma er í raun tryggingarfélag álitsbeiðanda, en ekki álitsbeiðandi sjálfur, og hann er því ekki eiginlegur aðili að kaupunum, enda fékk hann símann bætta að frátaldri sjálfsábyrgð.

Í ljósi þessa telur nefndin að það falli utan valdsviðs nefndarinnar að gefa álit um þann ágreining sem hér er uppi. Er því óhjákvæmilegt, með vísan til ofangreinds og samanber 1. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 766/2006 að vísa máli þessu frá kæruneftinni.

Rétt er þó að benda álitsbeiðanda á úrskurðarnefnd í váttryggingamálum sem vistuð er hjá Fjármálaeftirlitinu, en engin afstaða er þó tekin til þess hvort ágreiningur þessi kann að falla undir valdsvið þeirrar nefndar.

VII

Álitsorð

Álitsbeiðni X, er vísað frá kæruneft lausafjár- og þjónustukaupa.

Áslaug Árnadóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hrannar Már Gunnarsson