

Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 12. október 2017 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-45/2017.

I

Álitaefni og kröfugerð

Þann 22. júní 2017 bað X, hér eftir álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna ágreinings um fartölvu, sem keypt var af Y, hér eftir seljandi. Álitsbeiðandi telur tölvuna gallaða og krefst þess að fá nýja samskonar tölvu afhenta eða endurgreiðslu á kaupverði.

II

Málsmeðferð kærunefndarinnar

Með bréfi, dags. 28. júní 2017, var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og honum veittur tveggja vikna frestur til að skila þeim. Andsvör seljanda bárust nefndinni 29. júní 2017. Með bréfi, dags. 22. september 2017, var aðilum tilkynnt að kærunefndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi festi kaup á fartölvu af gerðinni Lenovo Yoga3 14 af seljanda þann 22. ágúst 2015 fyrir 169.990 krónur. Í desember árið 2016 segir álitsbeiðandi að farið hafi að bera á bilun í fartölvunni sem lýsti sér þannig að þegar reynt var að ræsa tölvuna kviknaði hvorki á skjá né ljósum á lykklaborði. Þann 27. desember fór álitsbeiðandi með fartölvuna í viðgerð og var viðgerð lokið undir lok janúar árið 2017. Í viðgerðinni fólst að farið var yfir tölvuna og skipt um móðurborð. Greiddi álitsbeiðandi 6.990 krónur fyrir skoðunargjald og hreinsun.

Deigi síðar kom sama bilun upp aftur og fór álitsbeiðandi því aftur með tölvuna til seljanda og óskaði eftir því að fá nýja tölvu þar sem „þessi væri greinilega gölluð en því var alfarið hafnað [...]“. Tölvan fór því aftur í viðgerð hjá seljanda og var henni lokið um einni eða tveimur vikum síðar. Eftir þá viðgerð virkaði tölvan ágætlega en sama vandamál hefur nú komið upp aftur og hefur hún að sögn álitsbeiðanda verið ónothæf frá því 16. júní 2017. Tölvan hefur verið í vörslu seljanda frá 21. júní 2017. Álitsbeiðandi krafðist þess að fá nýja fartölvu afhenta þar sem um galla væri að ræða en seljandi neitaði því og sagði að sögn álitsbeiðanda að viðgerðaraðili yrði að meta hvort skipta ætti tölvunni út.

Álitsbeiðandi kveðst ekki sætta sig við að greiða talsvert fé fyrir tölvu sem er gölluð og þurfi ítrekað að gera við án skýringa á því hvert vandamálið sé. Þá segir álitsbeiðandi ljóst að tölvan muni ekki og hafi ekki virkað eins og ætlast er til af slíkum tækjum. Krefst álitsbeiðandi þess að seljandi afhendi sér nýja samskonar tölvu í stað þeirrar sem deilt er um eða fá tölvuna endurgreidda.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda tekur hann fram að þegar fartölvan hafi komið í viðgerð til seljanda hafi tvær skráfur vantað undir botnhlíf og sprunga verið í botnhlíf. Að sögn seljanda virðist lítið högg hafa komið á hægri horn tölvunnar ásamt rispum á vinstra horni. Fyrir utan þau atriði hafi tölvan lítið ágætlega út við skoðun fyrir utan almenn óhreinindi. Í skýrslu

viðgerðaraðila segir:

„Ljóst er að undirliggjandi bilun/galli er í móðurborði vélar og hefur því verið ákveðið að skipta því út innan ábyrgðar. Móðurborð móttakið á verkstæði og var því skipt út. [...] Viðskiptavinur kemur því næst með spennubreyti í yfirferð og hann er prufaður. Spennubreytist reynist vera í ólagi og er honum skipt út.“

Að sögn seljanda fékk álitsbeiðandi tölvuna afhenta þann 23. janúar 2017 á meðan beðið var eftir nýju hleðslutæki frá birgja. Tölvun hafi hins vegar enn verið skráð á eldri verkbeiðni. Álitsbeiðandi kom aftur með tölvuna 24. janúar og fékk hana afhenta 31. janúar 2017.

Þann 21. júní 2017 kom álitsbeiðandi aftur með tölvuna til seljanda og er seljandi enn með tölvuna í sínum vörslum. Seljandi segir að tölvun hafi verið tjónuð og bendir á að hægt sé að leita til tryggingarfélags vegna tjóns. Framleiðandi taki þó ekki við tölvum sem hafa orðið fyrir slíku tjóni. Kveðst seljandi ekki geta orðið við því að endurgreiða tölvuna þar sem ráðast yrði í kostnaðarsama viðgerð á tölvunni áður en hún kæmist í hæft ástand til endursölu.

Seljandi býðst til þess að taka á sig kostnað við þá vinnu sem varið hefur verið í greiningu á tölvunni og gera tilraun til að koma tölvunni í virkt ástand, „til dæmis með aðkomu tryggingarfélags.“

V

Niðurstaða kærunevndarinnar

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

Líkt og að framan greinir keypti álitsbeiðandi fartölvu af gerðinni Lenovo Yoga3 14 af seljanda þann 22. ágúst 2015. Í desember árið 2016 fór að bera á bilun í tölvunni að sögn álitsbeiðanda og skipti seljandi í kjölfarið um móðurborð í tölvunni innan ábyrgðar. Þrátt fyrir þessa viðgerð er umþrætt bilun enn til staðar að sögn álitsbeiðanda og telur álitsbeiðandi að tölvun sé haldin galla.

Um galla er fjallað í 15. og 16. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup (nkpl.). Í a-lið 1. mgr. 16. gr. segir að söluhlutur teljist gallaður ef hann er ekki í samræmi við þær kröfur sem fram komi í 15. gr. Í 15. gr. segir m.a. að söluhlutur skuli hafa þá eiginleika til að bera sem neytandinn mátti vænta við kaup á slíkum söluhlut að því er varðar endingu og annað, sbr. b-liður 2. mgr. ákvæðisins. Þá mælir 18. gr. nkpl. fyrir um sönnun á galla og tímamark hans, en þar segir í 2. mgr. að galli, sem upp komi innan sex mánaða frá því að áhætta söluhlutar fluttist til neytanda, teljist hafa við til staðar á því tímamarki, þ.e. við afhendingu.

Samkvæmt síðastgreindu lagaákvæði hvílir sönnunarbyrðin fyrir því að fartölvun hafi ekki verið haldin galla á seljanda fyrstu 6 mánuði eftir kaupin en að þeim tíma liðnum færist sönnunarbyrðin yfir til neytanda. Söluhlutur telst þó ekki gallaður nema gallinn sé „hvorki sök neytanda né stafar af aðstæðum sem hann varða“ líkt og fram kemur í 1. mgr. 26. gr. nkpl. Það að tölvun hafi enn verið í ábyrgð í desember árið 2016 breytir því ekki að meta þurfi hvort tölvun hafi raunverulega verið haldin galla þegar álitsbeiðandi festi kaup á henni.

Bilun í fartölvunni kom upp einu ári og rúmlega fjórum mánuðum eftir kaupin og hvílir því á álitsbeiðanda að sýna fram á að tölvun hafi verið haldin galla við kaupin. Fyrir liggur að tölvun er biluð og að sú bilun var frá upphafi rakin til undirliggjandi galla í móðurborði fartölvunnar af viðgerðaraðilum á verkstæði seljanda. Þá hefur seljandi þegar reynt að gera við umþrættan galla á eigin kostnað en það hefur ekki dugað til.

Ekki er hægt að fullyrða um það hversu lengi fartölva á að endast og hlýtur endingartíminn raunar að fara eftir aðstæðum hverju sinni, meðferð og notkun tölvunnar. Almennt má þó gera ráð fyrir að fartölva endist lengur en fartölva áaltsbeiðanda, sem entist aðeins í rúmlega eitt ár og fjóra mánuði. Fartölva áaltsbeiðanda hefur orðið fyrir höggi líkt og sjá má á mynd sem liggur fyrir í málinu, en af gögnum málsins verður ekki annað ráðið en að það tjón hafi komið til eftir að seljandi hafði í upphafi slegið því föstu að bilun tölvunnar eigi rót sína að rekja til undirliggjandi galla í móðurborði. Þá liggur fyrir að tölvan er enn biluð og sýnir sömu einkenni og þau sem til staðar voru þegar áaltsbeiðandi fór fyrst með tölvuna í viðgerð til seljanda.

Með hliðsjón af framangreindu getur kærunefndin ekki annað en fallist á það með áaltsbeiðanda að tölvan hafi verið haldin galla við kaupin, sbr. b-liður 2. mgr. 15. gr. nkpl., sbr. a-liður 1. mgr. 16. gr. laganna. Áaltsbeiðandi hefur krafist nýrrar afhendingar eða endurgreiðslu kaupverðsins en seljandi hefur boðist til að gera tilraun til að laga tölvuna, en þó að því er virðist ekki á eigin kostnað heldur mögulega á kostnað tryggingarfélags áaltsbeiðanda. Seljandi hefur þegar gert þrisvar, eða hið minnst tvisvar, tilraun til að gera við annmarka fartölvunnar. Verður áaltsbeiðanda því ekki gert að sæta tilboði seljanda um aðra tilraun til viðgerðar, sbr. 2. mgr. 30. gr. nkpl.

Kærunefndin getur hins vegar ekki heldur fallist á kröfu áaltsbeiðanda um nýja afhendingu, þar sem fartölvann sem deilt er um hafði verið í notkun áaltsbeiðanda í eitt ár og rúmlega fjóra mánuði þegar gallinn í móðurborðinu kom í ljós. Með sömu rökum er ekki unnt að fallast á endurgreiðslu kaupverðsins í heild og verður því að ákveða áaltsbeiðanda bætur að álitum. Af öllum atvikum málsins er sú greiðsla seljanda hæfilega ákveðin 85.000 krónur.

VI

Álitsorð

Seljandi, Y, greiði áaltsbeiðanda, X, 85.000 krónur.

Áslaug Árnadóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hrannar Már Gunnarsson