

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 30. desember 2016 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-29/2016:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 11. apríl sl. bað X, f.h. Z, til heimilis á sama stað, hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna galla sem hún telur vera á farsíma, sem félagið keypti af Y, hér eftir einnig nefnt seljandi. Álitsbeiðandi krefst úrbóta eða nýrrar afhendingar.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 14. apríl sl., gaf kæruneftndin seljanda kost á andsvörum og bærust þau hinn 4. maí. Með bréfi, dags. 11. maí, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og bærust þær hinn 18. maí. Með bréfi, dags. 26. maí, var seljanda gefinn kostur á frekari andsvörum og frestur til að skila þeim til 9. júní. Engin frekari gögn bærust nefndinni. Með bréfi, dags. 29. desember, 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 10. febrúar 2015 keypti einkahlutafélagið Z farsíma af gerðinni Apple iPhone 6, 16GB Gold af seljanda fyrir kr. 117.990. Segir álitsbeiðandi að síminn hafi án fyrirvara hætt að virka og að seljandi segi símann fallinn úr ábyrgð þar sem skipt hafi verið um skjá símans af þriðja aðila, en ekki á vegum seljanda. Segist álitsbeiðandi ekki hafa haft hugmynd um að viðgerð hjá þriðja aðila myndi fella niður ábyrgð seljanda og minnst hún þess ekki að hafa skrifað undir slíka skilmála. Telur álitsbeiðandi að síminn hafi hvorki skemmst vegna raka né höggs. Sem fyrr segir krefst álitsbeiðandi þess að seljandi geri við símann, eða útvegi sér annan sambærilegan síma. Meðfylgandi álitsbeiðni er afrit af reikningi vegna kaupa á símanum, stílaður á Z, dags. 19. febrúar 2015 að fjárhæð kr. 117.990, sem og afrit af verklýsingu verkstæðis á vegum seljanda, dags. 1. apríl 2016, þar sem fram kemur m.a. eftirfarandi: „Tæki höggskemmt á ramma. Búið að skipta um skjá í tæki áður. Sést ekkert á skjá. Error [sic] þegar reynt er að restores [sic]. Útskipti ekki í boði vegna fyrri skjáskipta. Tæki óviðgerðarhæft. Tæki skilað.“

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda kemur m.a. fram að símtæki sem keypt séu af seljanda séu í ábyrgð í tvö ár frá kaupdegi. Umrædd ábyrgð taki til galla og bilana sem kunni að koma fram í tækjum á ábyrgðartíma. Hins vegar falli bilanir sem rekja megi til vatns-, raka-, högg- og hnjaskskemmda utan ábyrgðar. Eins falli bilanir sem raktar verði til rangrar meðferðar á tækinu utan ábyrgðar. Segir seljandi að framangreint komi fram í skilmálum seljanda. Þá kemur fram að ástæða þess að símtæki falli úr ábyrgð í kjölfar raka- eða hnjaskskemmda sé sú að þótt hægt sé að skipta um skemmdan íhlut í símtækinu, þá geti raki hnjask á tækinu engu að síður leitt til frekari bilana sem ekki komi fram strax. Við skoðun á síma álitsbeiðanda hinn 31. mars 2016 hafi komið í ljós að síminn hafði orðið fyrir höggi. Þar með hafi síminn verið fallinn úr ábyrgð. Líkt og rakið hafi verið í álitsbeiðni hafi síminn orðið fyrir höggi og það

leitt til þess að skipt var um skjá símans. Tekur seljandi og fram að félaginu sé mikið kappsmál að reyna að leysa öll mál sem þessi með sem farsælustum hætti og að félagið hafi boðið álitssbeiðanda nýtt símtæki á kostnaðarverði eða sýningartæki með góðum afslætti.

V

Athugasemdir álitssbeiðanda við andsvör seljanda

Í athugasemdum álitssbeiðanda við andsvör seljanda kemur m.a. fram að álitssbeiðandi viðurkenni að síminn hafi orðið fyrir höggi. Það hafi gerst í júlí 2015. Í kjölfar höggsins hafi verið farið með símann í skjáskipti og hafi hann virkað eftir það þar til í mars 2016. Segir álitssbeiðandi að það sé út í hött að seljandi haldi því nú fram að félagið geti ekki staðið við ábyrgð vegna höggskemmda, þar sem það séu ekki sömu svör og fengist hafi hjá verkstæði seljanda. Þegar síminn hafi verið sóttur á verkstæði seljanda hafi fengist þau svör að síminn hefði fallið úr ábyrgð vegna þess að farið var með hann í skjáskipti til annars aðila en seljanda. Segir álitssbeiðandi og að eftir sjáskipti sumarið 2015 hafi síminn virkað fullkomlega og ekki orðið aftur fyrir höggskemmdum. Síminn hafi síðan hætt að virka fyrirvaralaust í mars sl. Telur álitssbeiðandi að því sé útilokað að síminn hafi hætt að virka vegna höggs eða hnjasks. Bendir álitssbeiðandi á að seljandi hafi nú neitað að standa við ábyrgð á símanum af tveimur mismunandi ástæðum, annars vegar vegna höggskemmda og hins vegar vegna skjáskipta. Telur álitssbeiðandi þetta benda til þess að seljandi sé að finna tylliástæður til að standa ekki við ábyrgðina. Að lokum ítrekar álitssbeiðandi fyrri kröfur sínar á hendur seljanda.

VI

Niðurstaða kærunevndarinnar

Kærunevnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitssbeiðanda 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 nr. 50/2000 um lausafjárkaup.

Eins og að framan er rakið keypti einkahlutafélagið Z farsíma af gerðinni Apple iPhone 6, 16GB Gold af seljanda hinn 10. febrúar 2015 fyrir kr. 117.990. Í júní 2015 var skipt um skjá símans í kjölfar hnjasks sem tækið varð fyrir og var sú viðgerð framkvæmd af þriðja aðila, ótengdum seljanda. Síminn bilaði síðan án fyrirvara í mars 2016. Í kjölfar þeirrar bilunar fór álitssbeiðandi með símann á verkstæði seljanda. Í verklýsingu verkstæðisins, dags. 1. apríl 2016 segir eftirfarandi: „Tæki höggskemmt á ramma. Búið að skipta um skjá í tæki áður. Sést ekkert á skjá. Error [sic] þegar reynt er að restores [sic]. Útskipti ekki í boði vegna fyrri skjáskipta. Tæki óviðgerðarhæft“. Álitssbeiðandi telur að seljanda sé skylt að lagfæra símann, eða afhenda sér nýjan síma, þar sem skjáviðgerð þriðja aðila í júní 2015 sé ótengd bilun í símanum síðar, þ.e. í mars 2016. Seljandi telur sér ekki skylt að verða við þeim kröfum á þeim forsendum að þar sem síminn hafi orðið fyrir höggskemmd í umráðum álitssbeiðanda, sé ábyrgð seljanda á símanum úr gildi fallinn skv. skilmálum seljanda.

Um galla er fjallað í IV. kafla laga nr. 50/2000 um lausafjárkaup. Þar segir í 4. mgr. 17. gr. að söluhlutur teljist gallaður ef „hann er ekki í samræmi við við þær kröfur sem fram koma í 1. og 2. mgr.“ Í a-lið 2. mgr. 17. gr. segir að söluhlutur skuli „henta í þeim tilgangi sem sambærilegir hlutir eru venjulega notaðir til“ og í b-lið sömu málsgreinar segir að söluhlutur skuli „henta í ákveðnum tilgangi sem seljandinn vissi eða mátti vita um þegar kaup voru gerð, nema leiða megi af atvikum að kaupandi hafi ekki byggt á sérþekkingu seljanda og mati hans eða hafi ekki haft sanngjarna ástæðu til þess“. Söluhlutur telst þó ekki gallaður nema gallinn sé „hvorki sök kaupanda né stafar af aðstæðum sem hann varða“, eins og segir í 1. mgr. 30. gr. laganna.

Ekki er deilt um það að sími sá er deilt er um í málinu er bilaður. Hlutlægt séð er síminn því haldinn galla í skilningi 17. gr. laganna. Hins vegar er einnig óumdeilt í málinu að síminn varð fyrir hnjaski þegar hann var í fórum álitsbeiðanda og ber seljandi það fyrir sig að umrætt hnjask felli ábyrgð félagsins á símanum úr gildi, líkt og komi fram í ábyrgðarskilmálum félagsins. Í ábyrgðarskilmálum seljanda kemur einnig fram að ábyrgð falli niður hafi tæki verið opnað af aðila sem ekki hafi til þess tilskilin leyfi frá framleiðanda. Þótt vissulega megi fallast á það að snjallsímar, líkt og sá sími sem hér er deilt um, geti verið afar flókin og viðkvæm raftæki, verður að teljast fremur ósanngjarnt að allt sjáanlegt hnjask á slíkum tækjum leiði sjálfkrafa til þess að ábyrgð seljanda á símanum falli að öllu leyti niður, jafnvel þótt bilun sem upp komi í símanum virtist með öllu ótengd högginu. Væri hér um að ræða kaup skv. lögum nr. 48/2003 um neytendakaup, yrði án alls vafa ekki fallist á slíka niðurstöðu nema að ljóst væri að tenging væri milli höggs og bilunar. Hvað sem því líður verður hins vegar að hafa í huga að er meginregla í kauparétti að sá sem heldur fram galla, þarf að sýna fram á að sá galli sé til staðar. Álitsbeiðandi hefur ekki gert neitt reka að því að afla gagna eða upplýsinga sem benda til þess að síminn sé haldinn bilun sem sé ótengd hnjaski því sem varð á símanum. Er því ekki sýnt fram á annað en að galli í símanum sé sök sök álitsbeiðanda eða stafi af aðstæðum sem hana varði í skilningi áðurnefndrar 1. mgr. 30. gr. laganna. Þegar af þeim sökum verður að hafna kröfum álitsbeiðanda.

VII Álitsorð

Kröfum álitsbeiðanda, X f.h. Z, er hafnað.

Pétur Örn Sverrisson
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hrannar Már Gunnarsson