

## Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 16. ágúst 2017 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-95/2016.

### I

#### Álitaefni og kröfugerð

Pann 26. október 2016 bað X, hér eftir álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna ágreinings um viðgerðarþjónustu á fartölvu, sem hann keypti af fyrirtækinu Y, hér eftir seljandi. Álitsbeiðandi telur þjónustuna gallaða og krefst þess að greiddur reikningur vegna þjónustunnar verði endurgreiddur auk þess að hann fái afhenta fartölvu í sama ástandi og fartölvun sem fór í viðgerð hjá seljanda. Álitsbeiðandi kveðst einnig sætta sig við góð kjör við kaup á nýrri fartölvu hjá seljanda.

### II

#### Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 16. nóvember 2016, var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og honum veittur tveggja vikna frestur til að skila þeim. Andsvör seljanda bárust nefndinni 1. desember 2016. Hinn 8. desember 2016 voru andsvör seljanda send álitsbeiðanda og honum beint á heimild sína til að senda nefndinni athugasemdir vegna andsvara seljanda. Hann nýtti sér ekki þá heimild. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir. Með bréfi, dags. 11. ágúst 2017, var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

### III

#### Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni og meðfylgjandi gögnum kemur fram að álitsbeiðandi hafi farið með fartölvu sína, af gerðinni Asus IX303L, í viðgerð hjá seljanda þar sem skjálöm var brotin. Að sögn álitsbeiðanda kveikti hann á fartölvunni er hann kom með hana „til að sýna starfsmanninum að allt væri í lagi fyrir utan brot í skjálöminni.“ Í verkbeiðni segir: „Skjálöm er brotin hægra megin og er mjög laus. Tölva ræsir í stýrikerfi“.

Í álitsbeiðni segir svo:

*„Ég fæ svo hringu frá þeim nokkrum dögum seinna þar sem mér er tilkynnt að tölvan er meira biluð en kom fram í upphafi. Þeir segja að tölvan ræsir sér ekki og móðurborðið sé ónýtt. Ég segi að þetta sé algjörlega á þeirra ábyrgð þar sem allt var í lagi þegar ég kom með fartölvuna fyrir utan skjálöminu. Þeir segja að ekkert tjón hafi orðið á vélinni eftir að hún kom til þeirra og hlutir geta bilast á borðinu hjá þeim eins og á borðinu heima hjá mér. Þegar ég skoða svo viðgerðalýsingu finnst mér mjög skrútið að þeir hafi ekki prófa að kveikja á tölvuni og séð hvort að hún virkaði áður en hún var opnuð og skoðuð.“*

Álitsbeiðandi segir að móðurborð fartölvunnar hafi hætt að virka einhvern tíman eftir að álitsbeiðandi fór með tölvuna í viðgerð sem rekja verði til seljanda. Krefst álitsbeiðandi þess fyrir kæruneftndinni að fá endurgreiddar 4.900 krónur sem hann greiddi er hann sótti fartölvuna í viðgerð. Þá krefst hann þess að fá fartölvuna afhenta í eins ástandi og hún var

Þegar hún fór í viðgerð til seljanda eða svipaða tölvu. Þá segist álitsbeiðandi einnig sætta sig við gott tilboð hjá seljanda við kaup á nýri fartölvu.

#### IV

##### Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda segir að hann geti ekki tekið ábyrgð á því að aðrir hlutir muni virka eðlilega eftir viðgerð á tölvu sem orðið hefur fyrir tjóni, líkt og tölvu álitsbeiðanda þar sem festingar hafa brotnað. Í viðgerðarlýsingu kemur m.a. eftirfarandi fram:

*„Búnaður er tekinn til skoðunar og lítur mjög illa út. Hjör er brotinn og smáar rispur ofaná tölvu. Vél er opnuð og er skoðað skemmdir sem hafa verið á skjá. Vél er mjög skítug að innan. Eitthvað sem er eins og sandur. Skipta þarf um skjábak og hlífina fyrir lamirnar. Vél er sett saman og reynst við að kveikja á henni til að staðfest virkni á vél. Vél ræsir ekki. CMOS vélar er hreinsaður og vinnsluminni auk þráðlauss korts fjarlæggt, vél ræsir ekki. Móðurborð vélar er í ólagi og kemur viðgerð á vél ekki til með að borga sig.“*

Eftir þetta fór tölvan í ítarlegri greiningu á biluninni þar sem einblínt var á móðurborðið. Í þeirri viðgerðarskýrslu segir:

*„Hringt í [viðskiptavin] og hann er látinn vita af því að þéttir sé genginn til, viðskiptavinur samþykkir kostnað 6.900 við endurlóðun á viðkomandi þétti. Viðskiptavinur spyr út í af hverju tölvan hafi virkað þegar hún var í notkun hjá honum. Hann er þá látinn vita af því að tölvubúnaður sé með því móti að í einhverjum tilfellum geta hlutir hætt að virka í kjölfarið af bilunum en virkni þurfi hinsvegar ekki að stöðvast þá og þegar.[...]“*

Seljandi segir að hvort sem lausi þéttirinn hafi valdið bilun í móðurborði, tjónið sem braut skjálöminu hafi valdið biluninni eða önnur atriði þá geti seljandi ekki orðið við þeim kröfum að bæta álitsbeiðanda tölvuna að fullu þar sem hún kom í viðgerð í „tjónuðu ástandi og utan ábyrgðar framleiðanda.“ Seljandi kveðst þó geta veitt álitsbeiðanda góð kjör við kaup á nýrri fartölvu til að takmarka fjárhagslegt tjón hans.

#### V

##### Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda 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 kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa. Viðskipti aðila falla undir lög nr. 42/2000 um þjónustukaup.

Líkt og að framan er rakið keypti álitsbeiðandi þjónustu af seljanda sem fól í sér viðgerð á fartölvu í hans eigu þar sem skjálöm var brotin. Reikningur vegna viðgerðarinnar er dagsettur þann 25. október 2016, en ekki liggur fyrir hvenær fartölvan var keypt eða af hverjum. Það kemur þó fram í gögnum málsins að fartölvan var ekki keypt af seljanda. Álitsbeiðandi telur að móðurborð fartölvunnar hafi orðið fyrir skemmdum er tölvan var í viðgerð hjá seljanda og krefst endurgreiðslu á viðgerðarkostnaði, að fjárhæð 4.900 krónur, svo og að seljandi afhendi sér fartölvuna í því ástandi sem hún var í er hún kom í viðgerð eða sambærilega fartölvu. Þó sættir hann sig við góð kjör við kaup á nýrri fartölvu hjá seljanda. Seljandi segir að bilun fartölvunnar megi ekki rekja til þjónustu sinnar heldur annarra atriða, til að mynda tjóns sem fartölvan varð fyrir þegar skjálömin brotnaði eða þess að þéttir í

tölvunni er laus og hafnar kröfum álitssbeiðanda. Seljandi kveðst þó geta veitt álitssbeiðanda góð kjör við kaup á nýrri fartölvu.

Kæruneftndin álitur að 9., 15. og 25. gr. laga um þjónustukaup nr. 42/2000 (þkpl.) eigi við í málinu, en ákvæðin eru svohljóðandi:

*„9. gr. Seld þjónusta telst gölluð ef:*

*1. árangur af unnu verki stenst ekki kröfum skv. 4. gr. eða seld þjónusta víkur 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 víkur 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.*

*15. gr. Verði neytandi fyrir tjóni vegna gallaðrar þjónustu á hann rétt til skaðabóta nema seljandi þjónustunnar sýni fram á að gallinn verði ekki rakinn til vanrækslu hans. Neytandi á einnig rétt til skaðabóta ef á hina seldu þjónustu skortir eitthvað sem telja má að áskilið sé.*

*25. gr. Verði tjón á eignum neytanda þegar verk er unnið eða í tengslum við það eða hlutur sem afhentur hefur verið seljanda þjónustu glatast eða skemmist ber seljanda að bæta það tjón nema hann sanni að hann hafi ekki sýnt af sér vanrækslu.“*

Álitssbeiðandi byggir á því að þjónusta seljanda hafi verið gölluð og valdið honum fjárhagslegu tjóni. Kæruneftndin telur að við mat á galla verði að líta til 5. tl. 9. gr. þkpl., þar sem móðurborð í fartölvu álitssbeiðanda er ónýtt eftir viðgerð seljanda og fartölvun því ónothæf enda ræsir hún sig ekki. Í frumvarpi til þkpl. segir m.a. um ákvæðið:

*„Meginreglan er sú að neytandi beri sönnunarbyrðina vilji hann sanna að gallar séu á þjónustunni þegar áhættan af hinni seldu þjónustu hefur flust til hans á ný. Ef unnt er að sýna fram á að á henni hafi á þeim tíma verið ýmsir annmarkar ber seljandi ábyrgð á því nema hann geti sannað að sök neytanda sé ástæðan fyrir því að ekki náðist sá árangur með þjónustunni sem til var ætlast.“*

Fyrir liggur að fartölvun hafði orðið fyrir tjóni eða hnjaski sem varð til þess að skjálöm brotnaði auk þess sem vélin var rispuð, skítug að innan og illa farin að sögn seljanda. Ekki hefur verið sýnt fram á vankanta á þjónustu seljanda heldur aðeins settar fram fullyrðingar þess efnis. Álitur kæruneftndin í samræmi við framangreint að bilun í móðurborði fartölvunnar hafi orsakast af meðferð álitssbeiðanda á fartölvunni en ekki vanrækslu seljanda og þjónustan hafi því ekki verið gölluð í skilningi laga nr. 42/2000 um þjónustukaup. Af því leiðir að einnig verður að hafna kröfu álitssbeiðanda um endurgreiðslu viðgerðarkostnaðar að fjárhæð 4.900

krónur, sbr. 15. gr. þkpl., enda var þjónustan ekki haldin galla og vinna var unnin í því skyni að bæta úr annmarka á tölvunni þó hún hafi ekki þjónað tilgangi sínum vegna atriða sem rekja má til álitsbeiðanda. Að lokum verður einnig að hafna kröfu álitsbeiðanda um afhendingu á fartölvu í sama ástandi, en líta verður svo á að um þá kröfu gildi 25. gr. þkpl. og líkt og áður segir verður tjón á fartölvunni ekki rakið til vanrækslu seljanda.

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.

## VI Álitsorð

Kröfum álitsbeiðanda, X, er hafnað.

---

Áslaug Árnadóttir  
formaður

---

Jón Rúnar Pálsson

---

Hrannar Már Gunnarsson