

M-24/2007 Álit 29. ágúst 2007

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 29. ágúst 2007 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-24/2007:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 16. júlí sl. bað X, hér eftir líka nefndur álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna viðgerðar á tölvu hjá fyrirtækinu Y. Álitsbeiðandi segir viðgerðina hafa verið gallaða. Gerir álitsbeiðandi þá kröfu að hann fái setta í tölvuna sömu tegund af móðurborði og í henni hafi verið þegar farið var með tölvuna í viðgerð. Auk þessa lýsir álitsbeiðandi því að skjákortið hafi verið laust í tölvunni þegar hún kom úr viðgerð og fleira sé nú að tölvunni. Segir hann Y bera ábyrgð á því að tölvan sé í lagi eftir viðgerðina.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Kæruneftndin gaf seljanda kost á andsvörum með bréfi, dags. 18. júlí sl. Frestur til að skila þeim var gefinn til 30. júlí. Andsvör seljanda eru dags. 26. júlí sl. Álitsbeiðanda voru send andsvörin til upplýsingar með bréfi, dags. 30. júlí sl. og honum gefinn kostur á að gera athugasemdir. Athugasemdir frá álitsbeiðanda bárust 19. ágúst sl. Með bréfi, dags. 21. ágúst sl., var aðilum tilkynnt að nefndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í beiðni sinni gefur álitsbeiðandi þær upplýsingar að um sé að ræða: „ísetning á 320B og 500 GB harða disknum, formötun og uppsetning á tölvu, þrif á innra byrði tölvu“. Ljóst er að ágreiningurinn varðar viðgerð tölvunnar. Ekki liggja fyrir sérstakar upplýsingar um það hve tölvan er gömul. Samkvæmt reikningi sem fylgdi beiðni álitsbeiðanda og dagsettur er 2. júlí sl. hefur hann greitt Y. kr. 18.300 fyrir viðgerð á tölvu.

Í beiðni sinni kveðst álitsbeiðandi vilja fá í tölvuna þá tegund af móðurborði sem í henni hafi verið fyrir viðgerðina. Þegar tölvan hafi komið úr fyrstu viðgerðinni hafi skjákort hennar verið laust, eins og fyrr er rakið, og vegna þess hafi bráðnað úr móðurborði tölvunnar. Hann hafi farið aftur með tölvuna til viðgerðar hjá Y og þá fengið hana til baka með móðurborði sem ekki hafi verið ætlað fyrir tölvu þessarar tegundar. Tölvan hafi verið opin að aftan og „mediabayið“ hafi ekki virkað. Álitsbeiðandi kveðst enn hafa farið með tölvuna til viðgerðar og þá hafi Z hjá Y sagt að hann þyrfti alla vega 2 daga til þess að „mixa“ „mediabayið“ og enn fremur að móðurborð þeirrar tegundar sem í tölvunni hafi verið sé of dýrt fyrir fyrirtækið. Auk þessa kvartar álitsbeiðandi út af því að eftir að hann hafi farið að prófa tölvuna eftir viðgerðina komist hann ekki lengur inn á netið með internet explorer, vírusvarnarkerfi í tölvunni hafi verið eytt og öllum stillingum breytt. Ekki sé hægt að finna eitt mediabaydrifið, tölvan sé opin að aftan og ekki með réttu móðurborði eins og fyrr greinir. Tölvan uppfæri ekki stýrikerfið og segir álitsbeiðandi tölvuna vera í rúst og fleiri gallar eigi örugglega eftir að koma fram.

IV Andsvör gagnaðila

Í andsvörum kveðst seljandi harma þann ágreining sem upp hafi komið um viðgerð á tölvu álitsbeiðanda en fyrirtækið reyni til hins ýtrasta að koma til móts við kröfur viðskiptavina sinna.

Í andsvörunum segir m.a. orðrétt:

„Stuttu (1-2 dögum) eftir umrædda viðgerð fengum við hringingu frá X þar sem hann tjáði mér (þar eð ég svaraði í símann) að skjátengið væri „kýlt inn í tölvuna“ og að hún hefði svo slökkt á sér í miðju kafi og vildi ekki ræsa sig aftur. Þegar hann kom með tölvuna sá ég strax hvers kyns var enda skjákortið, rétt eins og hann hafði lýst því, augljóslega skakkt í raufinni, þ.e. efri hluti (eða hægri eins og það snýr í kassanum) var genginn centimeter inn í kassann. Ég fékk jafnframt staðfest að kveikt hefði verið á tölvunni eftir að hann uppgötvaði þetta.

Ástæða þess að móðurborðið bræddi úr sér var að öllum líkindum sú að kveikt var á vélinni með kortið skakkt í raufinni, það er ekki nóg að það sé „laust“ né heldur er nokkur skaði skeður þó að kortið sé skakkt í raufinni nema að kveikt sé á vélinni í því ástandi. Ég opnaði kassann og sá að það var engin skrúfa sem hélt kortinu. Þar sem hluti af hreinsun tölvunnar hafði falist í að taka skjákortið úr vélinni og rykhreinsa það þá gerði ég ráð fyrir að gleymst hefði að setja skrúfuna í eftir það. Tæknimennirnir þráttuðu reyndar fyrir það og bentu á að í uppsetningu og meðförum tölvunnar eftir rykhreinsunina hefði slíkt uppgötvast sökum þess að verið sé að vinna með sama skjá í nokkrum vélum í einu og því stöðugt verið að tengja og aftengja. Engu að síður höfum við það fyrir reglu að láta viðskiptavininn njóta vafans sem ég tel sjálfur vera góðan vana og hélt mig við það þá sem áður.

Við skiptum því um móðurborðið honum að kostnaðarlausu. Við gátum ekki reddað nákvæmlega sama móðurborði en áttum til sambærilegt móðurborð sem var einmitt A móðurborð með sama kubbasetti (Intel 865PE), sama sökkli og sömu tengieiginleikum (Fire Wire, USB2.0, surround hljóðkort og innbyggðu 10/100 netkorti). Ég gerði reyndar þau fljótfærismistök að átta mig ekki á því að A nota ekki stöðluð tengi með staðlaðri pinna-uppröðun (sem ég hefði þurft að endurraða pinnunum í tengjunum eða „mixa“ eins og ég orðaði það svo ógætilega) og því virkuðu ekki þegar hann fékk tölvuna til baka. (Við hefðum átt að gera nákvæmari úttekt á vélinni en mikið álag var á verkstæðinu auk þess sem okkur var umhugað um að hann fengi tölvuna sem fyrst til baka þá fyrirförst það.) Hann hringdi í okkur og tjáði okkur að ýmsir hlutir virkuðu ekki í tölvunni og ég bað hann afsökunar og um að koma með tölvuna til okkar aftur svo að við gætum lagfært hana og komið í fullkomið stand.

Hann kom með tölvuna öðru sinni og nú einsettum við okkur að koma tölvunni í topp ástand fyrir hann. Við tókum niður umkvörtunarefni hans og byrjuðum að vinna á stýrikerfisvillunum. Þær komu okkur á óvart og voru í engu samhengi við reynslu okkar af svona tilfellum (þ.e. útskiptingu móðurborðs). Við sáum einnig að hann var búinn að setja upp nokkuð af forritum á vélina svo að við reyndum að forðast að setja upp stýrikerfið á nýtt til að spara honum vinnu. Það sem hann sagði ekki við okkur þegar hann komi með tölvuna í þetta skiptið var að hann hafði sjálfur sett upp annað stýrikerfi yfir það sem sett var upp hjá okkur og reyndist það vera uppspretta allra kerfisvillanna. Þetta tafði verkið svo að þegar hann hringdi seinni part sama dags voru við enn ekki

búnir að finna lausn á þessum vandamálum. Ég útskýrði fyrir honum hvar við stæðum og að við þyrftum aðeins meiri tíma.

Hann hringdi öðru sinni og í þetta sinn í farsímann minn (en ég hafði gefið honum símanúmer mitt í fyrra skiptið þar sem við náðum ekki að skila honum tölvunni fyrr en eftir lokun og var það gert til þess að hann fengi tölvuna örugglega í hendur sama dag.) og hafi þá fundið út að hægt væri að fá sömu tegund móðurborðs og var upprunalega í tölvunni og að það kostaði tæpar 20 þúsund krónur hjá K sem eru aðal þjónustuaðilar fyrir A á Íslandi. Jafnframt tjáði hann mér að hann vildi að við settum það í frekar svo að hann fengi tölvuna í „nákvæmlega sama ástandi og þegar hann kom með hana fyrst.“ Ég sagði honum að við myndum gera okkar besta til að hann fengi hana í fullkomlega jafn hæfu standi og þegar hann kom með hana eins fljótt og auðið væri en jafnframt gerði ég honum grein fyrir því að líklega væri heildarverðmæti vélarinnar minna en uppsett verð á móðurborðinu. En tölvan sem um ræðir er 4 ára gömul og því komin á aldur.

Hann hringdi svo aftur um morguninn næsta og gaf okkur þá frest til hádegis (þetta var um 10:30 svo að samkvæmt því höfðum við einn og hálfan tíma til stefnu) til að koma tölvunni í „nákvæmlega sama ástand og þegar hann kom með hana fyrst“ annars kæmi hann og tæki hana í því ástandi sem hún væri í og færi til neytendasamtakanna. Ég kvað að við skyldum reyna okkar besta en á svona skömmum tíma væri slíkt í raun næsta ógerlegt. Við settum allt á fullt við að reyna að klára vélina fyrir hann og um hádegisdag var búið að tengja nær öll framtengin og við höfðum fundið út að stýrikerfið sem var á vélinni (það sem hann hafði sett upp áður en hann kom með tölvuna öðru sinni) var rangt upp sett. Við hefðum þurft til loka dagsins til að ganga frá tölvunni fyrir hann en hann var ekki viðræðuhæfur um annað en að við settum nákvæmlega sama móðurborð í og var fyrir sem við þyrftum þá að kaupa á þessar tæpu 20 þúsund krónum en til samanburðar er gangverðið á þessum borðum í Evrópu um 20-25 € eða 2.500-3.000 kr. komið til landsins enda er um 4 ára gamla hönnun að ræða.

Hann kemur því skömmu eftir hádegisdag og tekur tölvuna með sér en þá á eftir að setja upp windows og tengja hljóðnematengið framan á. Tölvan er ekki í „rústi“ hún var bara tekin úr viðgerð í miðju verki. Svona til að taka þetta saman:

- Við skiptum móðurborðinu út fyrir sambærilegt móðurborð.
- Okkur yfirsást að endurraða tengjum fyrir nýja móðurborðið.
- Vélín var 2-3 daga á verkstæðinu okkar í heildina.
- X bar engan kostnað af viðgerðinni
- X setti okkur afarkosti sem voru að okkar mati í hrópandi mótsögn við neytendalöggjöfina.
- X tók vélina frá okkur vitandi um að hún væri ókláruð.

Við teljum því að X hafi sett fram kröfur sem voru bæði óeðlilega strangar og kostnaðarsamar og tímamörkin hafi verið of þröng auk þess sem hann breytti kröfum sínum í miðjum klíðum sem hefði orsakað enn meira vinnutap. Þrátt fyrir að við vildum gjarnan gera hann ánægðan þá viljum við forðast óhóflegan aukakostnað þar sem slíkur kostnaður endar á öðrum viðskiptavinum okkar. Honum stendur enn til boða að við klárum viðgerðina á tölvunni og göngum frá henni í topp standi en ég sé ekki hvernig við hefðum getað gert betur við hann, nema þá að eyða meiri tíma í hana í fyrra skiptið en það er svo spurning hvort hann hefði orðið eitthvað sáttari með að bíða þá. Ég trúir því

ekki að hægt sé að nota neytendalöggjöfina til að neyða fyrirtæki til að kaupa hluti frá samkeppnisaðilum á margföldu verði.“

V

Athugasemdir álitsbeiðanda

Í athugasemdum segist álitsbeiðandi hafa kvartað sama dag og hann sótti tölvuna úr fyrri viðgerðinni. Hann hafi talið að tölvun væri í lagi og sett skjákortið í hana. Tölvuna hafi hann keypt árið 2004 og væri hún því ekki nema þriggja ára gömul. Ekki væri hægt að saka sig um að hafa skemmt tölvuna með ísetningu skjákortsins. Álitsbeiðandi telur nokkuð ljóst að ekki sé hægt að koma tölvunni í fullkomið lag með móðurborði sem ekki eigi við tölvuna. Álitsbeiðandi kveðst hafa sett forrit í tölvuna í þeirri trú að hún væri í lagi og það hafi hann sjálfur áður gert. Með því hafi hann ætlað að spara sér kostnað. Móðurborðið sem Y hafi ætlað að setja í tölvuna hafi verið úr tölvu annars viðskiptavinar fyrirtækisins og við það hafi hann ekki viljað setta sig. Hann hafi tekið tölvuna úr viðgerð vegna þess að hann hafi ekki treyst starfsmanni Y til að gera við hana og ekki hafi staðið til hjá fyrirtækinu að ljúka viðgerðinni.

Kæruneftndinni þykir ekki ástæða til að rekja frekar það sem fram kemur í athugasemdunum.

VI

Niðurstaða kæruneftndarinnar

Kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og Kísildals ehf. falli undir valdsvið nefndarinnar, sbr. III. kafla laga nr. 87/2006 um breytingu á lögum um lausafjárkaup, lögum um þjónustukaup og lögum um neytendakaup, 1. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 766/2006.

Y tók að sér að gera við tölvu álitsbeiðanda og var komið með hana þrívægis til viðgerðar hjá fyrirtækinu. Viðskipti aðila falla þannig undir lög nr. 42/2000 um þjónustukaup, sbr. 1. tl. 1. mgr. 1. gr. laganna.

Álitsbeiðandi sýnist hafa greitt fyrir fyrstu viðgerðina kr. 18.300 samkvæmt ljósriti af reikningi sem álitsbeiðninni fylgdi. Af gögnum og lýsingum aðila á þeirri viðgerð virðast hafa við hana orðið þau mistök, eftir því sem forsvarsmáður Y, Z byggir sjálfur á, að gleymst hafi að setja skráfu í tölvuna sem stýrði a.m.k. að einhverju leyti skjákortinu þegar það var sett í tölvuna. Sýnist það hafa leitt til þess að móðurborð tölvunnar eyðilagðist þegar á henni var kveikt.

Í næstu viðgerð var sett móðurborð í tölvuna annarrar tegundar en upphaflega hafði verið í henni og er svo að skilja á andsvörum að breyta hafi þurft tengingum vegna þess að um aðra tegund var að ræða, en það hafi viðgerðarmanni ekki verið ljóst að þyrfti að gera. Viðgerðin tókst því ekki og tölvun virkaði ekki með eðlilegum hætti. Verður ekki annað talið en hér sé um að ræða galla á viðgerð tölvunnar, sbr. 1. tl. 1. mgr. 9. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup, sem Y ber ábyrgð á, og hefur fyrirtækið reyndar ekki skorast undan þeirri ábyrgð. Þar sem þjónustan sem Y veitti var gölluð á álitsbeiðandi rétt á því samkvæmt ákvæðum 1. mgr. 11. gr. laga nr. 42/2000 að fyrirtækið bæti úr göllunum.

Það er ljóst að Y fékk ekki ráðrúm til þess að ljúka þriðju viðgerðinni vegna þess að álitsbeiðandi tók tölvuna til sín áður en henni var lokið og kunna þeir gallar sem hann telur nú vera á viðgerðinni að einhverju leyti að stafa af því. Kæruneftndin verður

samkvæmt gögnum málsins að byggja á því að ágreiningurinn sem risið hefur á milli aðila snúist fyrst og fremst um það hvort Y er skylt að leggja til móðurborð í tölvuna nákvæmlega sömu tegundar og það borð sem eyðilagðist, en fyrir liggur að fyrirtækið hefur lýst því yfir að það sé tilbúið að gera við tölvuna með þeim árangri að hún verði í „toppstandi“.

Ekki er fyllilega upplýst hve gömul sú tölva er sem hér um ræðir en forsvarsmáður Y telur hana 4 ára en álitsbeiðandi segist hafa keypt hana fyrir þremur árum. Forsvarsmáðurinn telur sér óskylt að leggja til viðgerðarinnar móðurborð sem hann verði að greiða fyrir tæpar kr. 20.000 eins og álitsbeiðandi krefjist. Forsvarsmáðurinn telur að hægt sé að nota móðurborð annarrar tegundar við viðgerðina sem komi að sama gagni og verður að skilja það svo að hann telji að tölvan verði engu að síður í „toppstandi“ eins forsvarsmáðurinn hefur lofað að hún verði að viðgerð lokinni.

Í 1. mgr. 11. gr. laga nr. 42/2000, sem er vitnað til, segir orðrétt:

„Ef seld þjónusta er gölluð getur neytandinn krafist þess að seljandi hennar bæti úr göllunum nema það valdi seljanda þjónustunnar óhæfilega miklum kostnaði eða verulegu óhagræði.“

Að framan er komist að þeirri niðurstöðu að álitsbeiðandi eigi rétt á að Y bæti úr þeim göllum sem voru á viðgerð tölvunnar. Hins vegar verður að líta til þess sem segir í framangreindu lagaákvæði, þ.e. að kostnaðurinn við að bæta úr göllunum megi ekki verða óhæfilega mikill fyrir seljanda þjónustunnar. Ljóst þykir af gögnum málsins að breyta þurfti sérstaklega tengingum vegna þess móðurborðs sem Y setti í tölvuna. Þótt erfitt sé um það að segja benda þó ákveðnar líkur til að aðgerð kunnri að hafa síðri árangur í för með sér en sé sams konar móðurborð sett í tölvuna og í henni var. Verður að hafa í huga að tölvur eru viðkvæm tæki og lítið má út af bera svo að það valdi ekki truflunum við notkun þeirra. Kærunefndin telur m.a. á þessum forsendum að álitsbeiðandi eigi rétt á því að fá í tölvuna sams konar móðurborð og það sem eyðilagðist eftir fyrstu viðgerð Y á tölvunni.

Forsvarsmáður Y lýsti því í andsvörum sínum að móðurborð eins og var í tölvu álitsbeiðanda sé hægt að fá keypt í Evrópu og kosti það kr. 2.500-3.000 komið til landsins. Ekki kemur fram að honum sé ókleift að kaupa móðurborð fyrir þetta verð, sem myndi spara honum nokkurn kostnað við viðgerðina miðað við að kaupa móðurborð fyrir kr. 20.000 sem virðist standa til boða, en myndi e.t.v. kosta nokkra bið á því að viðgerðinni yrði lokið. Kærunefndin telur enn fremur að Y eigi rétt á því, sbr. fyrrgreint ákvæði 1. mgr. 11. gr. laga nr. 42/2000, að fá tíma til að útvega sér móðurborð á lægra verði en hægt er hér á landi og álitsbeiðandi verði að una því að nokkur bið kunnri að verða á viðgerðinni af þeim sökum. Er þá m.a. lítið til þess að tölvan er a.m.k. þriggja ára því komin nokkuð til ára sinna miðað við lífdaga tölvu yfirleitt. Takist Y hins vegar ekki að útvega móðurborð á lægra verðinu álitur kærunefndin að fyrirtækinu beri að útvega til viðgerðarinnar það móðurborð sem a.m.k. enn virðist standa því til boða hér á landi og ljúka viðgerðinni að öðru leyti, en þótt það móðurborð sé töluvert dýrara telur kærunefndin að verð þess teljist þó ekki, eins og öllum atvikum málsins er háttáð, óhæfilega mikill kostnaður í skilningi 1. mgr. 11. gr. laga nr. 42/2000.

Enda þótt aðilar deili ekki sérstaklega um kostnað við viðgerð á tölvunni þykir kærunefndinni engu að síður rétt í því sambandi að minna á ákvæði 12. gr. laga nr. 42/2000 sem segir til um hvernig fari um greiðslu kostnaðar við viðgerð þegar hún reynist gölluð.

VII Álitsorð

Y á rétt á að ljúka viðgerð á tölvu álitsbeiðanda, X, með þeim hætti að útvega frá Evrópu innan eðlilegs tíma móðurborð í tölvuna sömu tegundar og það sem eyðilagðist og koma henni að öðru leyti í fyllilega notkunarhæft ástand. Að öðrum kosti ber Y að ljúka viðgerðinni með því að útvega í tölvuna sams konar móðurborð og mun fást hér á landi. Viðgerðin á að vera álitsbeiðanda að kostnaðarlausu.

Friðgeir Björnsson
formaður

Guðrún Björk Bjarnadóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir