

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 7. apríl 2008 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-9/2008:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 27. febrúar sl. báðu X og Y, hér eftir einnig nefndar álitsbeiðendum, um álit kæruneftndarinnar vegna kaupa þeirra á tveimur símkortum hjá Z í Leifsstöð sem þær telja sig ekki hafa fengið réttar upplýsingar um við kaupin. Gera þær kröfu til þess að fyrirtækið greiði þeim bæt看 sem svári fjárhæð tveggja reikninga frá Landsíma Íslands hf., samtals kr. 126.439,74.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Kæruneftndin gaf seljanda kost á andsvörum með bréfi, dags. 26. febrúar sl., og bárust nefndinni andsvörin 7. mars sl. Með bréfum, dags. 11. mars, var álitsbeiðendum gefinn kostur á því að gera athugasemdir við andsvörin og frestur til þess gefinn til 26. mars. Nefndinni hafa engar athugasemdir borist frá álitsbeiðendum. Með bréfi, dags. 31. mars sl. var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðendur lýsa viðskiptum sínum við Z, þannig að 13. nóvember sl. hafi þær komið í verslunina í því skyni að kaupa símkort. Þær hafi spurt afgreiðslumanninn hvort ekki væri hægt að kaupa símakort, Heimsfrelsi, eða eitthvað annað til að nota í Bandaríkjunum en þangað hafi leið þeirra legið. Þá hafi afgreiðslumaðurinn rétt þeim Heimsfrelsiskort. Þessi kort hafi þær notað alveg grunlausar um að þau virkuðu ekki eins og þau ættu að gera. Að sögn yfirmanns verslunarinnar viti allir starfsmenn að kortið gildi einungis frá Íslandi, Danmörku og Færeyjum. Núna sé þeim sagt að þær hafi við kaupin verið látnar vita af þessu en kortið hefðu þær aldrei keypt vitandi um þetta. Þá hefðu þær gripið til annarra úrræða við símanotkunina. Af þessum ástæðum geri þær kröfu til þess að fjárhæð reikninga Landssíma Íslands hf. verði bæt看 þeim að fullu.

Annar reikningurinn sem um ræðir er gerður fyrir 658 þjónustuliði, samtals að fjárhæð kr. 78.150,32 og nær hann yfir tímabilið frá 1.-30. nóvember 2007. Hinn er fyrir 183 þjónustuliði, er að fjárhæð kr. 48.289,42 og nær yfir tímabilið frá 14.-21. nóvember s.á. Sem fyrr er greint frá segjast álitsbeiðendur lagt af stað til Bandaríkjanna 13. nóvember þannig að sýnilegt er að á fyrri reikningnum eru símtöl sem fram fóru fyrir þann tíma. Á reikningunum er gerð grein fyrir samantekt símtala eftir tegund þeirra og er um að ræða samtals 146 símtöl hringd erlendis, þá fyrir símtöl móttekin erlendis, SMS send erlendis og svargjald erlendis og fleiri tegundir notkunar.

IV Andsvör seljanda

Andsvör seljanda eru svohljóðandi:

„Okkur þykir verulega miður sá misskilningur sem greinilega hefur orðið hjá X og Y. Meðfylgjandi er greinargerð frá sölumönnum og söluaðila á Heimsfrelsi, Íslandi. Um er að ræða verulegan misskilning hjá kaupanda kortanna þar sem Heimsfrelsi er ekki kort sem vinnur með GSM heldur eingöngu á fastlínukerfinu. Kaupandi gerir sér greinilega ekki far um að kynna sér virkni kortsins sem eingöngu vinnur á fastlínu. Viðkomandi hringja annars vegar fyrir 78.000 og hins vegar fyrir 48.000 út á 800 og 1590 króna kort. Við vísum alfarið kröfum þeirra á bug þar sem þeim voru ekki seld kortin á þeim forsendum sem þær halda fram.

Andsvörunum fylgdi yfirlýsing frá afgreiðslumanni í verslun Z, A, dags. 7. mars 2008, og er hún svohljóðandi:

„Þetta var rétt fyrir lokun á búðinni og síðustu vélar voru á leiðinni úr landi þegar tvær ungar konur koma til mín og biðja um heimsfrelsi og svo kom nánar út í sölu, spyrja þær hvort heimsfrelsi virki úti í Bandaríkjunum. Þá ákvað ég að kíkja á netið og 100% staðfesta að þessi kort virka ekki í USA og þá kemur fram á heimasíðu þeirra frá Heimsfrelsi að þau virka ekki. En þær ákveða samt að kaupa heimfrelsiskort og ætla að gá hvort þau virka, þótt það væri búið að staðfesta við þær að heimfrelsiskortin virka ekki úti í Bandaríkjunum.“

Þá fylgdi andsvörunum yfirlýsing frá B, dags. 7. mars sl., og er hún svohljóðandi:

„Var að koma upp af lager þegar A kallar í mig og spyr hvort það sé rétt hjá sér að Heimsfrelsiskortin virki ekki í BNA. Ég segi að það sé rétt þau virki ekki í Bandaríkjunum. Þá spyrja þær hvort það sé alveg rétt og A fer þá á netið og fær þar sömu svör.“

Þá fylgdu andsvörunum upplýsingar frá framkvæmdastjóra E. Samkvæmt upplýsingum á vefsíðu fyrirtækisins er sala Heimfrelsiskorta á vegum fyrirtækisins. Framkvæmdastjórinn segist aldrei hafa heyrt að starfsmenn í Leifsstöð hafi selt kortin sem GSM sparkort fyrir íslenska farsíma í útlöndum. Einhver kort hafi þeir selt við brottför, einkum til áhafna flugvéla sem hafi notað kortin til þess að láta hringja í sig. Flest kortin hafi verið seld í komusal og hafi menn notað sér það að geta keypt kortin án virðisaukaskatts. Þessi þjónusta sé auglýst með orðunum „Hringið Ódýrt til Útlanda.“

Á kortunum séu einungis gefin upp íslensk aðgangsnúmer og boðið sé upp á aðgang að dönsku númeri. Hvergi sé boðið upp á aðgangsnúmer í Bandaríkjunum hvað þá heldur að boðið sé upp á að nota íslenskan GSM síma frá Vodafone eða Símanum til notkunar þaðan. Hvergi í heiminum standi til boða að nota kort af þessu tagi fyrir GSM síma því að ávallt eigi nota staðarsíma. Þó að kortið sé notað á Íslandi sé greitt fyrir upphringingu í þjónustunúmer. Þegar hringt sé úr fastlínu komi fastlínugjald á símareikninginn, sé hringt úr farsíma komi farsímagjald í aðgangsnúmerið. Vilji svo leiðinlega til að einhverjum detti í hug að hringja úr íslenskum GSM síma frá útlöndum í íslenskt aðgangsnúmer verði að greiða fyrir það upphringigjald sem viðkomandi símafélag krefjist greiðslu fyrir. Um sé að ræða leiðinlegan misskilning hjá álitsbeiðendum og sé þetta ekki í fyrsta skipti sem Íslendingur misskilji GSM þjónustu frá

Íslandi. Aðalatriðið í þessu sambandi sé að Heimsfrelsi sé ekki GSM þjónusta. Í bæklingi um Heimsfrelsi standi skýrlega í fyrsta lið „kortið notar þú aðeins til að hringja til útlanda“ og í næstsíðasta lið „800-1111 er ekki gjaldfrjálst númer þegar hringt er úr GSM.“

IV

Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur áhlitsbeiðenda og Z 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 og 1.-3. mgr. 1. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup, sem viðskipti aðila falla undir. Kærunefndin telur, þótt um tvo áhlitsbeiðendur sé að ræða sem keyptu sitt hvort símkortið, sé hægt að afgreiða beiðni þeirra í einu álit.

Kærunefndin telur að á símkortunum hafi út af fyrir sig ekki verið galli í skilningi 16. gr. laga nr. 48/2003, sbr. 15. gr. laganna. Símkortin hafa eflaust dugað til þeirrar notkunar sem þau ætluð til samkvæmt lýsingu seljanda og forstjóra E. Álitamálið sem þarfnast úrlausnar er hins vegar það hvort áhlitsbeiðendur hafi fengið ófullnægjandi eða misvísandi upplýsingar um notkun símkortanna sem leitt hafi til þess tjóns sem þær telja sig hafa orðið fyrir og seljandi eigi að bera ábyrgð á.

Samkvæmt gögnum málsins stendur staðhæfing gegn staðhæfingu um hverjar upplýsingar voru gefnar um möguleika á notkun þeirra símkorta sem áhlitsbeiðendur keyptu. Áhlitsbeiðendur segjast hafa spurt um símkort einhverrar tegundar því að þær væru á leið til Bandaríkjanna og þá hafi þeim verið rétt Heimsfrelsiskort sem þær hafi notað alveg grunlaust um að þau væru ekki að virka eins og þau ættu að gera.

Í vottorði tveggja afgreiðslumanna í verslun Z, sem að framan eru rakin, er hinu andstæða haldið fram, þ.e. að áhlitsbeiðendur hafi leitað upplýsinga um hvort kortin væri hægt að nota í Bandaríkjunum, sem ekki hafi verið, og hafi þeim verið gerð grein fyrir því.

Andmæli seljanda og þær umsagnir sem þeim fylgdu fengu áhlitsbeiðendur til umsagnar og var þeim gefinn frestur til þess að koma athugasemdum við andsvörin á framfæri við kærunefndina sem þær ekki gerðu eins og fyrr er rakið.

Kærunefnin hefur skoðað Heimsfrelsiskort og á því korti er ekki að finna leiðbeiningar um annað en í hvaða númer eigi fyrst að hringja, síðan eigi að slá inn „account“ og „pin“ númer og að lokum það símanúmer sem ætlunin er að hringja í. Kort af þessu tagi sem kostar kr. 1.000 nægir til að tala í 180 mínútur til meginlands Evrópu. Kærunefndin er þeirrar skoðunar að þarflegt væri að á símkortinu sjálfu væru greinarbetri upplýsingar um hvernig hægt er að nota það og hvernig ekki. Framkvæmdastjóri E hefur lýst því hvað standi í bæklingi um notkun kortanna og segir þar að finna greinargóðar upplýsingar um hana. Hins vegar er tæpast hægt að gera ráð fyrir því að kaupandi óski eftir að fá bækling um notkun í hvert sinn sem hann kaupir símkort eða því að seljanda láti fylgja slíkan bækling með í kaupum á hverju korti. Engu að síður verður almennt að ætlast til þess af kaupanda að hann kynni sér, a.m.k. að lágmarki, notkunarmöguleika þeirrar vöru sem hann er að kaupa hafi þeir ekki verið rækilega auglýstir. Þá verður ekki betur séð af reikningum þeim sem fylgdu áhlitsbeiðninni en notkunin á sínum áhlitsbeiðanda hafi verið býsna mikil og af þeirra hálfu hafi það verið töluverð bjartsýni að

gera ráð fyrir að kort sem kostuðu annars vegar kr. 800 og hins vegar kr. 1.590 stæðu undir þetta mikilli notkun.

Eins og hér hagar til þá er fullyrt af hálfu seljanda að álitsbeiðendur hafi fengið upplýsingar um það að símkortin virkuðu ekki í Bandaríkjunum. Samkvæmt vottorðum starfsmanna Z sem að framan eru rakin þykja þær upplýsingar hafa verið nægilega greinargóðar til þess að álitsbeiðendur mættu gera sér grein fyrir því hverjum takmörkunum notkun á kortunum var háð. Eins og fyrr segir hafa álitsbeiðendur ekki mótmælt þessum staðhæfingum starfsmanna seljanda þótt þær hafi fengið tækifæri til. Með tilliti til þessa og annars sem segir að framan álitur kærunefndin ekki grundvöll fyrir því að telja seljanda skylt að greiða álitsbeiðendum umkrafðar skaðabætur.

Að þessari niðurstöðu fenginni er ekki ástæða fyrir kærunefndina að fjalla sérstaklega um þá reikninga sem bótakrafa álitsbeiðenda er byggð á.

V

Álitsorð

Kröfum álitsbeiðenda, X og Y er hafnað.

Friðgeir Björnsson
formaður

Guðrún Björk Bjarnadóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir