

## Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 29. maí 2008 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-21/2008:

### I

#### Álitaefni og kröfugerð

Hinn 7. apríl sl. bað X, hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa hans á tölvu hjá Y 5. maí 2006. Kröfur álitsbeiðanda eru þær að seljandi viðurkenni ábyrgð á móðurborði og netkorti tölvunnar og skipti um hvorttveggja á ásættanlega stuttum tíma eða leggi sér til nýja tölvu. Þá krefst álitsbeiðandi þess að seljandi endurgreiði gjald fyrir skoðun á tölvunni, kr. 4.000.

### II

#### Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Kæruneftndin gaf seljanda kost á andsvörum við álitsbeiðninni með bréfi, dags. 8. apríl sl., og bárust nefndinni þau 14. apríl. Álitsbeiðanda var með bréfi, dags. 16. apríl, gefinn kostur á því að gera athugasemdir við andsvörin og var einnig beðinn um upplýsingar um skilmála ábyrgðar á tölvunni. Athugasemdir álitsbeiðanda bárust nefndinni 25. apríl. Álitsbeiðandi kvaðst ekki hafa ábyrgðarskilmálana undir höndum. Með bréfi, dags. 28. apríl, var beðið um frekari upplýsingar frá Y sem bárust nefndinni, 5. maí, í bréfi, dags. 2. maí. Í bréfi, dags. 7. maí, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við upplýsingar Y og bárust nefndinni athugasemdir álitsbeiðanda 13. maí. Með bréfi, dags. 19. maí sl., var aðilum tilkynnt að nefndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

### III

#### Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Samkvæmt reikningi, dags. 5. maí 2006, keypti álitsbeiðandi ferðatölvu, hjá Y fyrir kr. 123.970. Álitsbeiðandi segir ágreining sinn við Y standa um það hvort fyrirtækið beri ábyrgð á móðurborði og netkorti tölvunnar. Álitsbeiðandi segist hafa látið skipta um harðan disk í tölvunni sem hafi einnig reynst bilaður en fallist á að ábyrgð Y nái ekki til hans. Y segi hins vegar að ábyrgð fyrirtækisins á öllum vélbúnaði í tölvunni sé fallin niður vegna þess að álitsbeiðandi hafi sjálfur látið skipta um harða diskinn. Bilunin í netkorti og móðurborði tölvunnar hafi verið til staðar bæði fyrir og eftir að skipt hafi verið um harða diskinn. Sú aðgerð að skipta um harðan disk sé einföld og hafi fagmaður með mikla kunnáttu skipt um diskinn í tölvu sinni. Þegar bilun í tölvunni hafi bent til þess að móðurborðið væri ekki í lagi kveðst álitsbeiðandi hafa farið með tölvuna til Y þar sem netkort hafi verið fjarlægt úr vélinni og krafist greiðslu á kr. 4.000 fyrir þá aðgerð og skoðun á tölvunni. Skoðunin hafi leitt í ljós vandamál í móðurborði og netkorti tölvunnar. Viðgerðarmaður Y hafi fjarlægt netkortið og beðið um að komið yrði með tölvuna aftur ef framangreint vandamál yrði enn til staðar.

Kröfur álitsbeiðanda, sem fyrr er lýst, verður að skilja svo að á grundvelli þess að ábyrgð Y á móðurborði og netkorti tölvunnar sé enn í gildi beri fyrirtækinu að skipta um

þá hluti eða gera við þá á ásættanlega stuttum tíma eða bæta tjón hans með því að leggja honum til nýja tölvu. Álitsbeiðandi segir bilunin í tölvunni hafi verið til staðar áður en skipt hafi verið um harða diskinn og einnig eftir að það hafi verið gert og verður að skilja málatilbúnað hans svo að skiptin á harða diskinn hafi ekki valdið eða haft áhrif á þær bilanir.

#### IV

##### Andsvör seljanda

Seljandi segir að í ábyrgðarskilmálum Y, sem og annarra fyrirtækja í sambærilegri starfsemi, sé skýrt tekið fram að ábyrgð falli niður geri þriðji aðili tilraun til að gera við búnað söluhlutar á ábyrgðartíma hans. Þessir skilmálar séu prentaðir á bakhlið reikninganna og vísað til þeirra á framhliðinni. Í þeim skilmálum sem seljandi vísar til segir m.a. eftirfarandi

„Ábyrgðin nær til framleiðslu- og efnisgalla og gildir í tvö á til einstaklinga utan atvinnurekstrar en í eitt ár til annarra frá útgáfudegi þessa reiknings.

Úrbætur vegna ábyrgðarmála eru einungis gerðar af verkstæði Y eða aðila sem Y vísar til með skriflegum hætti í hverju tilviki. Búnaðurinn fellur úr ábyrgð, ef annar en Y eða sá sem Y vísar til, gerir við búnaðinn eða reynir að gera við hann. Miðað er við að kaupandi komi búnaðinum til viðgerðar á verkstæði og fellur sendingarkostnaðurinn ekki undir ábyrgð Y.

Ábyrgð fellur niður ef innsigli eru rofin eða hverskonar framleiðslunúmer afmáð af búnaði. Y áskilur sér rétt til að skipta út búnaði í ábyrgð með sambærilegum eða betri búnaði hvað varðar afköst og tæknieiginleika.

Ábyrgðin nær ekki til vandkvæða sem stafa af hugbúnaði, rangri meðferð eð áverkum. Þá er Y ekki ábyrgt fyrir neins konar afleiddum skaða sem rekja má til bilunar.

Ef seld eru notuð tæki eða búnaður eru þau ekki í ábyrgð.“

Seljandi segir að ekki verði um það deilt að Z hafi reynt að gera við tölvuna á ábyrgðartímanum. Rétt er að taka hér fram að reikningur sá sem álitsbeiðandi krefst að sér verði endurgreiddur er stílaður á Z. Seljandi segir að sér þyki leitt að hafa komið að þessu máli um seinan en segist ekki geta verið þrautalending eins og álitsbeiðandi ætlist til eða borið hallann af óvarkárni Z. Seljandi segir ekki ástæðu til þess að hann greiði reikning Z en þegar fyrirtækið hafi komið að viðgerð tölvunnar hafi engar óskir verið uppi af hálfu þess að Y gerði við hana. Starfsmaður Z hafi tekið tölvuna til baka í þeim augljósa tilgangi að reyna enn að gera við hana sjálfur eftir að hafa fengið bráðabirgðaálit sérfræðings á verkstæði Y. Í framhaldi af þessu kveðst seljandi hafa sent álitsbeiðanda tölvupóst og upplýst hann um að tölvunni væri ekki í ábyrgð með hliðsjón af því að gerð hafi verið tilraun til að gera við hana af 3ja aðila á ábyrgðartímanum. Við þann aðila, þ.e. A, hafi hann rætt og hafi sá skipt m.a. um íhluti í tölvunni. Seljandi vísar í tölvupóstinum til viðskiptaskilmála á reikningi og vef Y. Þá kemur fram í tölvupóstinum að viðgerðarkostnaður muni nema 30-50 þúsund krónum, en það liggja þó ekki endanlega fyrir. Þá er álitsbeiðandi beðinn um að láta vita hvað hann vilji gera.

Í upplýsingum seljanda frá 2. maí sl. kemur fram að hann telji að sá möguleiki sé fyrir hendi að skiptin á hörðum diskni í tölvu álitsbeiðanda hafi með einhverjum hætti valdið bilun í tölvunni bæði er varði ísetningu nýja disksins og eins vegna ástands og eiginleika hans. Við ísetninguna þurfi m.a. að gæta að því að stöðurafmagn skemmi ekki tölvuna, diskurinn þurfi að vera í lagi og samhæfður tölvunni. Z hafi ekki haft umboð til

þess að fara með hagsmuni Y að þessu leyti og ekki sé hægt að byggja á fullyrðingum starfsmanna Z um það hvernig að skiptum á harða disknum hafi verið staðið.

Fartölvur keyptar erlendis séu án undantekningar með innsigliðum aðgangi að harða disknum og áletrun um að ábyrgð falli niður sé það rofið, eins og mynd sýni sem fylgi upplýsingunum.

Líklegt sé, án þess að sérstaklega sé byggt á því, að auk þess að skipta um harðan disk hafi Z gert aðrar tilraunir til þess að gera við tölvuna, en í álitsbeiðni segi að bilun hafi verið í tölvunni áður en skipt hafi verið um harða diskinn. Að þeirri bilun hefði Y átt að koma þar sem eðli þeirrar bilunar hefði getað varpað ljósi á síðari bilun eða leitt til ráðstafana sem hefðu getað komið í veg fyrir hana.

## V

### Umsögn álitsbeiðanda

Um þá fullyrðingu seljanda að reynt hafi verið af 3ja aðila að gera við tölvuna segir álitsbeiðandi að ekki sé með nokkru móti hægt að líta á það sem viðgerð að skipta um harðan disk í tölvu. Oft komi upp þær aðstæður að menn vilji skipta um harðan disk vegna þess að þeir séu of litlir að henti ekki á einhvern hátt. Þá sé keyptur nýr diskur og þeim gamla skipt út. Y hafi átt viðskipti við ýmiss tölvufyrirtæki sem séu mun stærri en Y og aldrei hafi komið til álita að skipti á hörðum disk hafi áhrif á ábyrgð. Aldrei hafi neitt verið átt við móðurborð tölvunnar nema af starfsmönnum Y.

Álitsbeiðandi segist hafa farið með tölvuna til Y í því skyni að þar yrði gert við hana. Þar hafi eitthvað verið gert sem að engu gagni hafi komið og sér hafi fundist dýrt að greiða kr. 4.000 fyrir vikið.

Það sé misskilningur hjá Y að álitsbeiðandi hafi tekið tölvuna í þeim tilgangi að gera við hana sjálfur. Sér hafi verið sagt að búið væri að gera við tölvuna en síðar hafi komið í ljós að svo hafi ekki verið. Þá hafi aftur verið farið með tölvuna til Y.

Álitsbeiðandi segir í bréfi sínu til kærunefndarinnar frá 13. maí sl. að hvergi sé innsigli á tölvunni, þ.e. að aðgangi að harða disknum eins og seljandi lýsti í bréfi sínu frá 2. maí sl.

## VI

### Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa starfar samkvæmt ákvæðum II. og III. kafla laga nr. 87/2006 um breytingu á lögum um lausafjárkaup, lögum um þjónustukaup og lögum um neytendakaup og reglugerð nr. 766/2006 um kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa. Samkvæmt reikningi frá 5. maí 2006 er álitsbeiðandi kaupandi tölvunnar. Þótt fyrirtækið Z komi til sögunnar síðar, og reikningur fyrir skoðun á tölvunni sé stílaður á það fyrirtæki, verður ekki af gögnum málsins séð að eigendaskipti hafi orðið að tölvunni. Samkvæmt þessu byggir kærunefndin álit sitt á því að kaupin á tölvunni falli undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup, sbr. 1.-3. mgr. 1. gr. þeirra laga, og ágreiningur aðila falli undir valdsvið hennar.

Eins og rakið er að fram segir í skilmálum fyrir ábyrgð á tölvunni að ábyrgðartími seljanda sé tvö ár frá útgáfudegi reiknings sé kaupandi einstaklingur utan atvinnurekstrar en annars eitt ár. Það verður að telja óumdeilt að álitsbeiðandi kom með tölvuna til viðgerðar á verkstæði Hugvers ehf. ekki síðar en 16. febrúar 2008, en reikningur frá Y til Z er dagsettur þann dag. Voru þá ekki liðin 2 ár frá kaupunum og því ástæðulaust fyrir

kærunefndina að leggja mat á það í þessu tilviki hvort ábyrgðartíminn sé lengri en tvö ár samkvæmt ákvæðum 27. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup. Kærunefndin telur engu að síður rétt að benda á að samkvæmt 1. mgr. 3. gr. neytendakaupalaganna er ekki heimilt að semja um eða bera fyrir sig kjör sem eru neytanda óhagstæðari en leiða myndi af lögnum, þ.e.a.s. að lögin eru óundanþæg.

Álitsbeiðandi segir netkort og móðurborð tölvunnar bilað. Ekki verður séð af gögnum málsins að bilunin hafi verið könnuð til fulls, en í tölvupósti seljanda til álitsbeiðanda 14. apríl sl. segir þó að ætla megi að viðgerð á tölvunni kosti á bilinu 30-50 þúsund sem þó liggi ekki endanlega fyrir. Kærunefndin telur að samkvæmt þessu verði að byggja á því að tölvan sé haldin bilun, og þar með galla í skilningi neytendakaupalaga, sbr. b-lið 2. mgr. 15. og a-lið 16. gr. laganna, sem seljanda sé skylt að bæta úr, sbr. 26. gr. laganna, nema notkun og meðferð tölvunnar hafi verið með þeim hætti að ábyrgð seljanda sé fallin niður samkvæmt ákvæðum neytendakaupalaga eða samkvæmt ábyrgðarskilmálunum séu þeir að sínu leyti í samræmi við ákvæði laganna.

Óumdeilt er að álitsbeiðandi skipti eða lét skipta um harðan disk í tölvunni. Álitsbeiðandi segir að bilunin í tölvunni hafi verið komin fram áður en skipt hafi verið um harða diskinn og sama bilun hafi verið til staðar eftir skiptin. Álitsbeiðandi segir að fagmaður með mikla kunnáttu hafi skipt um harða diskinn í tölvunni en slík skipti séu lítil og einföld aðgerð. Ekki er að sjá af gögnum málsins að til þessara staðhæfinga álitsbeiðanda taki seljandi sérstaka afstöðu.

Í bréfi til kærunefndarinnar frá 2. maí sl. segir forsvarsmaður Y að líklegt sé að auk þess að skipta um harða diskinn hafi Z gert aðrar tilraunir til þess að gera við tölvuna. Segir jafnframt í bréfinu að á því sé þó ekki byggt sérstaklega. Samkvæmt þessari yfirlýsingu seljanda þykir kærunefndinni að miða verði við að seljandi byggji eingöngu á því að skipti álitsbeiðanda á harða diskinn hafi leitt til að hann beri ekki lengur ábyrgð á gallanum á tölvunni samkvæmt þeim ábyrgðarskilmálum sem gilt hafi um kaupin og seljandi hefur látið kærunefndinni í té.

Kærunefndin hefur leitað til sérfróðs aðila um tölvur og tölvuviðgerðir. Að hans áliti eru skipti á hörðum disk í tölvu eins og þeirri sem álitsbeiðandi keypti mjög einföld aðgerð og nær útilokað að hún ein og sér hafi leitt til bilunar í móðurborði eða netkorti. Til þess þyrfti beinlínis að haggja með einhverjum þeim hætti við þeim búnaði tölvunnar sem bilunin er í.

Með hliðsjón af áliti hins sérfróða aðila er það niðurstaða kærunefndarinnar að skipti á hörðum disk í tölvu eins og tölvu álitsbeiðanda sé aðgerð sem falli ekki undir viðgerð á tölvunni og ábyrgðarskilmálarnir gildi þannig ekki að því er þá aðgerð varðar. Er með þessu hins vegar ekki tekin afstaða til þess hvort ábyrgðarskilmálarnir eru að þessu eða öðru leyti í samræmi við ákvæði neytendakaupalaga. Væri aftur á móti leitt í ljós að þessi aðgerð hefði beinlínis valdið bilun á tölvunni myndi gegna öðru máli, þ.e. að eigandi tölvunnar yrði sjálfur ábyrgð á biluninni. Eins og hér stendur á verður að telja að það sé seljanda að leiða í ljós að skiptin á harða diskinn hafi leitt til þeirrar bilunar sem er í tölvu álitsbeiðanda en álit kærunefndarinnar er að það hafi hann ekki gert.

Sem fyrr segir krefst álitsbeiðandi þess að seljandi geri við tölvuna eða leggi honum til nýja tölvu. Eins og krafan er sett fram eru seljanda gefnir tveir kostir sem hann getur valið um.

Í b-lið 1. mgr. 26. gr. neytendakaupalaga segir að reynist söluhlutur gallaður geti neytandi valið á milli úrbóta eða nýrrar afhendingar. Þessi réttur er þó háður

takmörkunum, sbr. 1. og 2. mgr. 29. gr. laganna, og ber þar einkum að líta til þess hvort kostnaður seljanda við úrbætur er ósanngjarn eða ekki. Í því tilviki sem hér um ræðir álitur kærunefndin að kostnaður við viðgerð á tölvunni, sem seljandi hefur áætlað að nemi 30-50 þúsund krónum, sé ekki ósanngjarn í skilningi framangreinds lagaákvæðis og beri því að taka kröfu álitsbeiðanda um viðgerð á tölvunni til greina. Þessi niðurstaða útilokar hins vegar ekki að seljandi taki þann kostinn að láta álitsbeiðanda í té nýja tölvu í stað þeirrar sem hann keypti sýnist honum svo og þá eðlilega gegn skilum á eldri tölvunni. Hins vegar álitur kærunefndin að seljanda sé það ekki skylt, sbr. ákvæði 1. og 2. mgr. 29. gr. neytendakaupalaganna, fyrst kostur er að gera við tölvu álitsbeiðanda fyrir 30-50 þúsund krónur.

Viðgerðarreikningur sá sem álitsbeiðandi krefst endurgreiðslu á er stílaður á Z og ekki annað upplýst en það fyrirtæki hafi greitt reikninginn en ekki álitsbeiðandi. Þegar af þeirri ástæðu verður þessi krafa álitsbeiðanda ekki tekin til greina.

## VII Álitsorð

Seljanda, Y, ber að gera við móðurborð og netkort tölvu álitsbeiðanda, X.

---

Friðgeir Björnsson  
formaður

---

Guðrún Björk Bjarnadóttir

---

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

