

## **Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa**

Hinn 15. desember 2008 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-67/2008:

### **I**

#### **Álitaefni og kröfugerð**

Hinn 24. september sl. bað X, hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna viðgerðar á tölvu hjá fyrirtækinu Y. Álitsbeiðandi segir DVD drif tölvunnar hafa verið bilað. Hann hafi beðið um flýtimeðferð á viðgerðinni sem átt hafi að vera 24 klst. en viðgerðin hafi tekið viku og hafi verið krafist greiðslu á kr. 18.000 fyrir viðgerðina auk björgunar á gögnum. Í athugasemdum við andsvör gagnaðila segir álitsbeiðandi að við viðgerðina hafi PC hluti vélarinnar verið farinn úr henni og kosti það u.þ.b. kr. 20.000 að endurnýja 3 ný leyfi. Kæruneftndin lítur því svo á að krafa álitsbeiðanda á hendur Y nemi um kr. 38.000.

### **II**

#### **Málsmeðferð kæruneftndarinnar**

Fylgigögn með kærinni bárust ekki samtímis henni heldur 8. október sl. Kæruneftndin óskaði frekari gagna frá álitsbeiðanda og bárust þau 16. október sl. Með bréfi, dags. sama dag, gaf kæruneftndin Y kost á andsvörum sem bárust 20. október. Með bréfi, dags. 4. nóvember, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þær 9. nóvember. Vegna þess að í athugasemdum álitsbeiðanda kom fram ný krafa á hendur Y var fyrirtækinu sent bréf 11. nóvember og því gefinn kostur á því að taka afstöðu til hennar sem gert var með bréfi, dags. 19. nóvember. Með bréfi, dags. 20. nóvember sl., var álitsbeiðanda gefinn kostur á því að gera athugasemdir við andsvör gagnaðila frá 19. nóvember. Eftir samtál formanns kæruneftndarinnar við þjónustustjóra Y barst honum viðbót við athugasemdir fyrirtækisins. Með bréfi, dags. 21. nóvember, var álitsbeiðanda sendar þær athugasemdir og honum gefinn kostur á því að taka afstöðu til þeirra og frestur til þess til 28. nóvember. Engar athugasemdir bárust frá álitsbeiðanda. Með bréfi, dags. 5. desember sl. var aðilum tilkynnt að málið hefði verið tekið til afgreiðslu.

### **III**

#### **Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda**

Álitsbeiðandi kveðst hafa farið með tölvu, sem verið hafi í ábyrgð, til viðgerðar hjá Y vegna bilaðs dvd drifs. Hann hafi beðið um flýtimeðferð á viðgerðinni sem hafi átt að vera 24 stundir. Hann hafi ekki fengið tölvuna í hendur fyrr en meira en viku seinna en hafi engu að síður verið krafinn um greiðslu fyrir flýtimeðferð og gagnabjörgun. Samkvæmt sölukvittun Y, dags. er 17. september sl., greiddi álitsbeiðandi kr. 18.800 þann dag, en þjónustupöntun hans er dags. 4. september. Skilja verður álitsbeiðnina svo að álitsbeiðandi krefjist endurgreiðslu þessarar fjárhæðar svo og kr. 20.000 vegna forrita sem hafi glatast, sbr. það sem segir í I kafla álitsgerðarinnar.

#### IV Andsvör gagnaðila

Andsvör Y eru svohljóðandi:

„Samkvæmt skráningu hjá okkur kemur fram að tölva hafi verið móttækin til viðgerðar 4. september sl. Beðið var um flýtimeðferð sem felur í sér að vinna við búnaðinn hefst innan 24 klst. Þann 5. september eða degi síðar hefur bilanagreining farið fram og skipt var um harðan disk, gögnum bjargað af bilaða disk og þau færð á nýja diskinn. DVD bilun var jafnframt staðfest en þar sem panta þurfti drif erlendis frá var viðskiptavin tilkynnt að hann gæti sótt tölvuna enda nothæf til flestra verka. 17. september er svo komið með vél aftur og skipt er um DVD drifið. Beðið var um flýtimeðferð í upphafi þegar komið var með tölvuna og einnig beðið um að bjarga gögnum. Við innheimtum fyrir það samkvæmt gjaldskrá. Á þessum forsendum höfnum við beiðni um endurgreiðslu.“

#### V Athugasemdir álitsbeiðanda og svar gagnaðila

Álitsbeiðandi segist hafa vitað að flýtimeðferð hafi verið dýrari en hann hafi viljað fá tölvuna sem fyrst úr viðgerð. Sér hafi verið sagt að flýtimeðferð væri sólarhringur. Í sig hafi verið hringt og spurt hvort bjarga ætti gögnum sem hann hafi þegið. Álitsbeiðandi mótmælir því að sér hafi verið boðið að sækja tölvuna úr viðgerð 5. september. Hann hafi hringt eftir þann dag og þá hafi ekki verið byrjað að vinna í tölvunni. Hann hafi hringt tvívegis eftir það og „var alltaf sagt eitthvað annað“ eins og segir í athugasemdunum. Þá segir orðrétt í athugasemdunum:

„Þegar vélin var loks tilbúin mörgum sólarhringum seinna þá þegar heim var komið var PC hluti vélarinnar alveg farinn úr vélinni. Það kostar mig 3 ný leyfi því innsetning þess gildir bara einu sinni. Það gerir um það bil 20.000 kr. sem ég þarf að leggja út þó að beðið væri um gagnabjörgun. [...] Alla vega er ég í tjóni með þetta mál og spyr Y hvort þeir ætli ekki að bæta mér PC hluta vélar fyrst þeir bæði rukka fyrir gagnabjörgun og PC hlutinn sé dottinn úr út vélinni.“

Eins og getið er að framan ritaði kærunefndin Y bréf 11. nóvember sl. og gaf honum kost á að taka afstöðu til hinnar nýju kröfu álitsbeiðanda. Svarbréf gagnaðila barst nefndinni 19. nóvember sl. og er svohljóðandi:

„Í þeim tilfellum sem bilun/galli kemur fram í hörðum disk í tölvubúnaði sem fellur undir ábyrgðarskilmála er skipt um viðkomandi disk. Ábyrgðin nær ekki til hugbúnaðar sem notandi hefur sett upp eftir kaup tölvunnar.

Almennt talið verða gögn til við notkun hugbúnaðar – við gagnabjörgun er því miðað við að reyna endurheimtingu á gögnum sem síðar er hægt að opna að nýju í enduruppsettum hugbúnaði sömu gerðar og upphaflega var notaður við að skapa viðkomandi gögn, gagnabjörgun felur ekki í sér að endurheimta megi uppsettan notendahugbúnað. Ekki er undir neinum kringumstæðum hægt að tryggja að öll gögn verði endurheimt af biluðum hörðum diskum, í mörgum tilfellum er það algerlega útilokað að gagnabjörgun takist hér á landi.

Við kaup á notendahugbúnaði í smásölu fylgir undantekningarlaust miði þar sem leyfislykill hugbúnaðar kemur fram, notendum er uppálagt í fylgigögnum hugbúnaðarins að geyma þær upplýsingar ef til þess kæmi að setja þar hugbúnaðinn upp að nýju. Að

mati Y er það á ábyrgð notanda/leyfishafa hugbúnaðarins að halda til haga leyfisnúmeri sem fylgdi hugbúnaðinum við upphafleg kaup. Samkvæmt þeim forsendum sem fram koma hér að ofan höfnum við kröfu um bætur vegna PC hluta.“

Í viðbótarathugasemdum Y frá 20. nóvember er vísað til þess að samkvæmt vinnuskýrslu, sem athugasemdunum fylgdi hafi tæknimaður skráð að vinna hafi hafist við tölvuna 5. september sl. Á skýrsluna sé færð sú athugasemd að eftir skipti á hörðum disk og staðfestingu á bilun í DVD drifi geti viðskiptavinur tekið tölvuna á meðan beðið sé eftir varahlut í drifið. Ekki sé skráð að haft hafi verið samband við viðskiptavininn og honum boðið að sækja tölvuna á meðan á biðinni stæði og því ekki hægt að játa né neita með neinum rökum að haft hafi verið samband við viðskiptavininn að fyrra bragði. Almenna reglan á verkstæði Y sé sú að viðskiptavinir geti ávallt tekið búnað til notkunar eftir bilanagreiningu á meðan beðið sé eftir varahlut sé búnaðurinn nothæfur. Almenn sé ekki haft samband frá verkstæðinu við viðskiptavininn nema þess sé sérstaklega óskað sem ekki sé að sjá að álitsbeiðandi hafi gert. Hafi viðskiptavinur samband sé honum greint frá því hvaða athugasemdir séu skráðar um verkið og honum boðið að sækja viðkomandi búnað sé það mögulegt samkvæmt því sem skráð hafi verið.

Flýtimeðferð á viðgerð feli það í sér að hafist sé handa við viðgerð á búnaði innan ákveðinna tímamarka en ekki skuldbindingu að ljúka henni innan ákveðins tíma enda sé það ekki hægt t.d. ef varahluti vanti. Nær undantekningalaust hringi viðskiptavinir óumbeðið til þess að afla upplýsinga um gang flýtimeðgerðar. Samkvæmt þessu hafi ekkert verið því til fyrirstöðu að álitsbeiðandi fengi tölvuna til notkunar á meðan beðið hafi verið eftir varahlutum og einnig megi telja útilokað að hann hefði ekki verið upplýstur um athugasemdirnar hafi hann haft samband við þjónustuverkstæðið að fyrra bragði.

## VI

### Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og Y 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.

Viðskipti aðila falla undir lög nr. 42/2000 um þjónustukaup, sbr. 1. tl. 1. mgr. 1. gr. laganna. Við úrlausn þessa máls hefur kærunefndin leitað álits sérfróðs aðila, sbr. heimild í 2. mgr. 4. gr. reglugerðar nr. 766/2006 um kærunefnd lausafjár og þjónustukaupa.

Það sem fram kemur í gögnum málsins verður að skilja svo að álitsbeiðandi hafi farið með tölvu til viðgerðar hjá Y vegna bilaðs DVD drifs en þess er ekki getið í álitsbeiðninni að harði diskur tölvunnar hafi verið bilaður. Hins vegar er ljóst að svo var því að af hálfu Y er því lýst að skipt hafi verið um harðan disk í tölvunni. Enginn ágreiningur sýnist uppi um að viðgerð á bilunum þessum var á ábyrgð Y sem seljanda tölvunnar og átti að kosta af seljanda enda hefur álitsbeiðandi ekki verið gerður reikningur fyrir þeim hlutum sem skipt var um.

Þá kemur einnig fram í gögnum að álitsbeiðandi hafi beðið um flýtimeðferð á viðgerð tölvunnar og segir hann í athugasemdum sínum að hann hafi vitað að flýtimeðferð væri dýrari en hann hafi viljað fá tölvuna sem fyrst. Af þessum ummælum

verður að draga þá ályktun að álitsbeiðanda hafi verið gerð grein fyrir því að hann þyrfti að greiða sérstaklega fyrir svokallaða flýtimeðferð. Hins vegar segir álitsbeiðandi að sér hafi verið sagt að flýtimeðferð tæki 24 klst. en af hálfu Y er því lýst að flýtimeðferð þýði að byrjað sé á viðgerð innan 24 klst. frá því að hluturinn kom til viðgerðarinnar. Í vinnuskýrslu frá Y er skráð að komið hafi verið tölvuna 4. september sl. og daginn eftir hafi nýr harður diskur verið settur í tölvuna og gögn afrituð á hann, bilun á DVD drifi staðfest og nýtt drif pantað. Þá er skráð að viðskiptavinur megi taka tölvuna á meðan væntanlega á þeim tíma að beðið var eftir nýju DVD drifi. Þá er skráð í vinnuskýrsluna að DVD hafi verið sett í tölvuna 17. september og er reikningur sá sem deilan stendur um dags. sama dag.

Álitsbeiðandi segist ekki hafa fengið boð um að hann gæti sótt tölvuna þegar búíð var að skipta um harða diskinn 5. september eða þegar hann hafi hringt í annað sinn frá þeim degi. Þjónustustjóri Y kveðst ekki hafa skriflega gögn um það að haft hafi verið samband við álitsbeiðanda á þessum tíma og honum boðið að sækja tölvuna. Stendur þannig staðhæfing gegn staðhæfingu um það atriði og að áliti kærunefndarinnar verður Y gegn mótmælum álitsbeiðanda að bera hallann af skorti á sönnun um það atriði.

Kærunefndin lítur svo á að óumdeilt sé að tölva álitsbeiðanda hafi verið gölluð og seljandi hennar hafi tekið að sér að bæta úr þeim galla og gert það.

Í 1. mgr. 3. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup segir að ekki sé heimilt að semja um eða bera fyrir sig kjör sem neytanda séu óhagstæðari en leiða myndi af lögnum.

Í 30. gr. laganna er kveðið á um framkvæmd úrbóta og nýrrar afhendingar vegna galla á söluhlut. Í 1. mgr. þeirrar lagagreinar segir eftirfarandi:

„Úrbætur og ný afhending skulu fara fram án kostnaðar og verulegs óhagræðis fyrir neytanda, innan hæfilegs tíma og þannig að neytandinn fái bætt útgjöld sínu úr hendi seljanda.“

Þá má minna á að í 3. mgr. sömu lagagreinar segir eftirfarandi:

„Ef úrbætur eða ný afhending seljanda hafa það í för með sér að neytandi getur ekki notað söluhlut í meira en eina viku getur neytandi krafist þess að fá sambærilegan hlut til umráða á kostnað seljanda. Þetta á þó aðeins við ef krafan telst sanngjörn með hliðsjón af þörfum neytandans og þeim kostnaði og óhagræði sem það hefur í för með sér fyrir seljanda.“

Í því tilviki sem hér um ræðir var álitsbeiðanda boðin svokölluð flýtimeðferð á viðgerð tölvunnar gegn sérstakri greiðslu. Kærunefndin vill ekki slá því föstu að slíkt fyrirkomulag þurfi í sjálfu sér að vera í andstöðu við 1. mgr. 30. gr. laga nr. 48/2003 þar sem seljanda er ákveðinn hæfilegur tími til úrbóta sem getur vissulega verið matsatriði í hver sé í hverju tilviki. Getur þannig verið eðlilegt í ákveðnum tilvikum að minni háttar viðgerð sé framkvæmd á einum til tveimur dögum eftir að hlutur kemur til viðgerðar og að sá tími teljist hæfilegur í skilningi lagagreinarinnar. Kærunefndin lítur hins vegar svo á að til þess að heimil væri sérstök greiðsla fyrir viðgerð, sem seljanda er lögskylt að framkvæma, yrði viðgerðartíminn að vera miklum mun skemmri en sá tími sem annars teldist hæfilegur.

Eins og að framan er rakið bera gögn málsins það með sér að komið var með tölvuna til viðgerðar 4. september og henni var endanlega lokið 17. september eða 13 dögum seinna. Þó að það kynni að teljast hæfilegur tíma í skilningi 1. mgr. 30. gr. og er þá miðað við að óhjákvæmilegt hafi verið að panta varahlut til viðgerðarinnar álitur kærunefndin að um svo langan tíma hafi verið að ræða að seljanda hafi ekki verið heimilt að krefjast greiðslu vegna svokallaðrar flýtimeðferðar á viðgerðinni. Er þá miðað við að hvorttveggja sé ósannað að álitsbeiðanda hafi verið gerð nægilega skýr grein fyrir því að flýtimeðferð þýddi ekki að viðgerð yrði lokið innan 24 tíma heldur að viðgerð hæfist innan þeirra tímamarka og að álitsbeiðanda hafi verið kunnert þegar skipt hafði verið um harða diskinn að tölvan væri hæf til annarra nota en þeirra sem DVD drifið þurfti til. Á þessum forsendum er það niðurstaða kærunefndarinnar að álitsbeiðandi eigi rétt til þess að fá endurgreidda þá fjárhæð sem Y gerði honum að greiða fyrir viðgerðina, þ.e. kr. 18.800.

Eins og að framan er rakið telur álitsbeiðandi að Y beri að greiða sér þann kostnað sem af því leiði að forrit í tölvunni hafi glatast við viðgerðina. Þjónustustjóri Y hefur leitt að því gildar líkur að álitsbeiðandi geti notað á nýjan leik þau forrit sem álitsbeiðandi keypti á sínum tíma. Álitsbeiðandi hefur ekki gert kærunefndinni grein fyrir því, þrátt fyrir tilmæli hennar, þar um hvort svo er eða ekki. Kærunefndin lítur því svo á að ósannað sé að álitsbeiðandi hafi beðið tjón af þessum sökum. Kærunefndin hefur jafnframt í huga að því er þetta atriði varðar ákvæði 1. mgr. 54. gr. laga nr. 48/2003 um skyldu til að takmarka tjón, en þar segir eftirfarandi:

„Samningsaðila, sem ber fyrir sig vanefndir [s.s. galla] af hálfu gagnaðila, er með sanngjörnum ráðstöfunum skylt að takmarka tjón sitt. Vanræki hann það ber hann sjálfur þann hluta tjónsins sem af því leiðir.“

## VII Álitsorð

Y greiði álitsbeiðanda, X, kr. 18.800.

---

Friðgeir Björnsson  
formaður

---

Guðrún Björk Bjarnadóttir

---

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

