

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 22. janúar 2009 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-82/2008:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 26. nóvember 2008 bað X, hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna viðskipta sinna við fyrirtækið Y. Gerir hann kröfu til þess að fyrirtækið endurgreiði sér ákveðnar fjárhæðir.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 27. nóvember 2008, gaf kæruneftndin Y kost á andsvörum við álitsbeiðninni sem henni bárust 9. desember. Álitsbeiðanda var með bréfi, dags. 10. desember, gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þær 15. desember. Með bréfi, dags. 17. desember 2008, var aðilum tilkynnt að málið hefði verið tekið til afgreiðslu nefndarinnar. Kæruneftndin leitaði frekari upplýsinga hjá Y með tölvubréfi 14. janúar og sem voru veittar í tölvubréfi 19. janúar sl.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi lýsir því að hinn 24. september sl. hafi þau hjónin farið til Y til þess að fá upplýsingar um það hvað væri þar í boði og verður að skilja álitsbeiðnina svo að þeim hafi verið boðinn svokallaðurpakki. Sölumaður fyrirtækisins hafi sagt þeim hagstæðast á fá 6 mánaða samning, fyrirtækið sæi um uppsetningu búnaðarins og fyrstu tvær klukkustundirnar væru þeim að kostnaðarlausu og verður að skilja það svo að um vinnu við uppsetninguna hafi verið að ræða. Eftir þann tíma yrðu þau að greiða. Þá hafi þeim verið sagt að Y myndi sjá um að segja upp þeirri þjónustu sem þau hafi haft annars staðar frá.

Um næstu mánaðamót hafi þau verið orðin símasambandslaus, netsambandslaus og öryggiskerfi hússins hafi verið óvirkt.

Í ljós hafi komið að Y hefði sagt upp síma þeirra en ekki hafi verið búið að setja upp „Telsey“ box frá gagnaveitufyrirtækinu Z sem taki við ljósleiðaranum. Álitsbeiðandi segir að menn frá F, sem sé verktaki hjá Z, hafi komið 3. október og sett upp „Telsey“ boxið og frá því hafi legið 25 metra snúra frá þvottahúsinu og inn í stofu.

Tækniamaður frá Y, A að nafni, hafi komið 7. október til að tengja símann, netið og sjónvarpið. Símasamband hafi komist á en verið með brestum og urgi sem ekki hafi horfið fyrr en hann hafi skipt yfir til fyrirtækisins B í síðustu viku, en þar til hafi þau þurft að búa við þau óþægindi sem af nýju tengingunni stafaði þrátt fyrir kvartanir. Netið hafi meira og minna dottið út svo og símakerfið og þar af leiðandi öryggiskerfið. Þau svör hafi fengist frá Y að hann yrði að endurræsa „ráðerinn“ og „Telsey“ boxið en kerfið væri frosið. Kalla hafi þurft á mann frá Securitas þar sem símalínan hafi ekki verið rétt tengd. Þennan sama dag, eða 7. október, hafi tækniamaður frá Y sagt að Z hefði átt að tengja

sjónvarpið í alla tengla í húsinu og hann undraðist að sjá þessa 25 metra snúru. Álitsbeiðandi segist hafa staðið uppi með reikning að fjárhæð kr. 11.500 og hefðu þeir frá Y ekkert frekar viljað gera. Álitsbeiðandi segist hafa farið í síðustu viku (álitsbeiðni er dags. 24. nóvember sl.) til Y til að skila myndlyklinum og þráðlausum ráder en fyrirtækið hafi ekki viljað taka hlutina til baka. Sagt hafi verið að hann hefði keypt þetta fyrir kr. 2.490 með 6 mánaða samningi.

Álitsbeiðandi segir að ekki hafi verið staðið við það sem sagt að væri innifalið ípakkanum. Y hafi fallist á að rifta samningnum og endurgreiða reikninginn, kr. 11.500 fyrir vinnu tæknimanns þeirra. Y hafi hins vegar ekki samþykkt að fella niður reikning vegna vinnu starfsmanns Z. Álitsbeiðandi kveðst hafa orðið fyrir miklum fjárútlátum og óþægindum vegna þessara viðskipta.

Tæknimenn Y viðurkenni að síminn og netið og lagning á catsnúru hafi ekki verið eins og til hafi staðið, þeir kannist við brestina og mikinn hraða á talmáli og eins að netið haldist ekki í sambandi. Þeir hafi sagt þetta vera tæknileg atriði sem þeir væru að reyna að laga og hafi þeir fengið greiðslu fyrir. Y viðurkenni ekki að bera ábyrgð á störfum starfsmanns Z. Álitsbeiðandi kveðst ekki vilja setta sig við það og segist hafa samið við Y um tenginguna en ekki gagnaveitufyrirtækið og hún sé því á ábyrgð Y. Hann sé því ósáttur við að þurfa að greiða reikning Z. Þá hafi Y ekki efnt loforð um að segja upp netsambandi við C.

Álitsbeiðandi segir að hann hafi við kaupin undirritað samning um að ekkert mánaðargjald yrði greitt til Z í tengimánuði og næsta mánuði þar á eftir. Nú hafi borist krafa frá Y um greiðslu á kr. 2.639 og kveðst álitsbeiðandi fara fram á niðurfellingu á þeim reikningi enda hafi þjónustan sem hann hafi fengið engan veginn verið í samræmi við gerðan samning. Álitsbeiðandi kveðst hafa gert samninginn við Y en ekki gagnaveitufyrirtækið og eigi því ekki að þurfa að leita til þess vegna málsins.

Álitsbeiðandi kveðst og hafa talið að Y segði upp fyrra netsambandi við C og eins þeirri þjónustu sem hann hefði verið í hjá B. Ekki hafi verið minnst á að hann ætti að gera þetta sjálfur. Álitsbeiðandi kveðst hafa orðið fyrir kostnaði vegna þess að Y hafi ekki sinnt þessu starfi sínu og fari fram á endurgreiðslu hans. Af álitsbeiðninni verður að skilja að kostnaður vegna netsambandsins við C nemi kr. 6.390 og að álitsbeiðandi krefjist þess að Y greiði sér þá fjárhæð og eins kr. 2.490 fyrir „róter.“ Ekki er þetta þó fullljóst því að í niðurlagi álitsbeiðninnar segir „Samantekt á þeirri fjárhæð sem krafist er“ en þar um að ræða eftirtalda reikninga:

1. kr. 1.459, grunnskrift sjónvarpsþjónustu og tryggingargjald 3.-31.10.2008
2. kr. 2.750, mánaðargjald 4.-31.10.2008
3. kr. 728, símtöl 4.-31.10.2008 í farsíma og síma innanlands
4. kr. 3.000, ekki er í gögnum málsins sérstakur reikningur fyrir þessari fjárhæð
5. kr. 5.490, mánaðargjald GSM áskriftar í nóvembermánuði 2008 og ýmiss símabjónusta 2.-31.10.2008

Þá krefst álitsbeiðandi þess að fá greiddan reikning frá Y kr. 2.639 fyrir ljósleiðara á tímabilinu 1. desember 2008 til 1. janúar 2009 auk seðilgjalds. Samtals eru þessir sex reikningar að fjárhæð kr. 16.066.

Við framangreinda reikninga frá Y, kr. 13.427, bætast þrjú reikningar fyrir þjónustu í nóvember, samtals að fjárhæð kr. 2.943, sbr. það sem fram kemur í kafla V hér að neðan. Reikningar frá Y til álitsbeiðanda eru þannig samtals kr. 16.370.

IV

Andsvör gagnaðila

Í andsvörum Y segir m.a. eftirfarandi:

„Í samræmi við pöntun, sem X gerir þann 24. september, setur aðili á vegum Z netaðgangstæki upp í, þann 3. október. Það staðfestir X með undirskrift sinni og samþykkir þar einnig viðskiptaskilmála Z. Staðfestir X þar með viðskiptasamband sitt við Z. Afrit af þessari staðfestingu fylgir með bréfi þessu. Verktaki Z, F, sá um uppsetningu netaðgangstækis. Samkvæmt upplýsingum sem undirritaður aflaði sér frá Z var ekki lögð Cat-5 snúra að sjónvarpstengli, enda var það ósk X. Verktaki skildi þó eftir 30 m af efninu þar sem X vildi sjá um frágang sjálfur.

Þegar X gerir pöntun þann 24. september 2008 óskar hann ekki eftir aðstoð Y við uppsetningu á þjónustunum og sleppur þar með við kostnað sem því fylgir. Síðar hefur hann þó samband við Y og óskar eftir aðstoð þar sem honum hafi ekki tekist að ganga frá uppsetningu. Þetta hefur allt verið skráð í viðskiptamannakerfi Y og læt ég hér með fylgja með afrit af þeim upplýsingum með þessu bréfi.

Nettenging og símanúmer X er flutt frá C og B þann 3. október, eða sama dag og netaðgangstæki er sett upp, enda voru þjónusturnar þá orðnar virkar í gegnum Y. Ef viðskiptavinur hefði frá upphafi beðið um uppsetningu frá Y þá hefðu net- og símaþjónustur ekki verið aftengdar fyrr en sama dag og uppsetning hefði farið fram af Y.

Varðandi hvort Y hafi ætlað að segja upp þjónustu við C. Þegar viðskiptavinir flytja netþjónustu frá öðrum fjarskiptafyrirtækjum yfir á ljósleiðarþjónustu í gegnum Y þá er það skýr verklagsregla að viðskiptavinur skuli upplýstur um að hann skuli segja upp þjónustunni hjá gamla þjónustuaðilanum sjálfur. Y ætlar ekki að fullyrða að starfsmaður félagsins hafi flutt X þessi skilaboð en hvetur matsaðila málsins til að setja sig í samband við C til þess að færa sönnur á hvort X hafi ekki hringt til þeirra 3. okt. (en skilaboð starfsmanns Y hefðu einmitt átt að vera þau að hafa samband við fráfarandi netþjónustuaðila sama dag og netaðgangstæki er sett upp).

Y getur staðfest að gæði talsímasambands hafi verið lakari en eðlilegt getur talist. Er þar um að ræða tæknilegt úrlausnarefni. Slíkt getur alltaf komið upp þegar fjarskipti eru annars vegar og stendur ekki á Y að leysa úr slíku. [...]"

V

Athugasemdir álitsbeiðanda

Í athugasemdum álitsbeiðanda segir hann eins og í álitsbeiðni að sér hafi verið sagt þegar hann pantaði umrætt tæki hjá Y að fyrirtækið myndi annast uppsetningu þess og ekkert yrði greitt fyrir fyrstu tvær klukkustundirnar en tæki uppsetningin lengri tíma yrði að greiða fyrir það. Álitsbeiðandi segir ekki rétt að hann hafi hafnað uppsetningunni því að hann ætlaði að annast hana sjálfur en til þess hefði hann hvorki hæfni né þekkingu. Þá segir álitsbeiðandi að sölumaður Y hafi sagt að fyrirtækið myndi sjá um að segja upp uppsögn á síma og netsambandi og því yrði hann hvorki síma- né netsambandslaus en reyndin hafi orðið önnur. Þá kemur fram að álitsbeiðandi hafi fengið endurgreiddan reikning frá Y fyrir vinnu tæknimanns. Álitsbeiðandi segist ekki sáttur við að krafist sé að fullu greiðslu fyrir þjónustu sem ekki hafi verið í samræmi við það sem í boði hafi verið

við undirskrift sammings og krefst þess að fá a.m.k. greiddan þann útlagða kostnað sem hann hafi orðið fyrir.

Hinn 17. desember sendi álitsbeiðandi kæruneftndinni bréf þar sem hann lýsir því að hafa fengið þrjá reikninga frá Y, en þeir eru samtals að fjárhæð kr. 2.943 svo og tvo reikninga frá Z, hvorn að fjárhæð kr. 2.639. Álitsbeiðandi kveðst hafa haft samband við gagnaveituna og sér verið sagt þar að hann hefði gert 6 mánaða samning sem stæði þótt þjónustu Y hefði verið sagt upp.

VI

Úr gögnum málsins

Álitsbeiðninni fylgdi skjal sem ber yfirskriftina „Internet-/síma- og sjónvarpsþjónusta yfir ljósleiðara. Greiðandi og notandi er skráður X og kemur fram á seðlinum að pantaður hafi verið myndlykill, netþjónusta og heimasími í 6 mánuði. Þá kemur fram að búnaður sé afhentur strax.

Þá fylgdi álitsbeiðninni skjal sem sýnist vera auglýsing eða skýringar á þeirri þjónustu sem sé innifalinn í svokölluðumpakka Y ásamt gjaldskrá. Þar kemur og fram að línugjald til Z sé kr. 2.390 en ekkert mánaðargjald sé greitt til gagnaveitunnar í tengimánuði og næsta mánuði þar á eftir.

Í þeim gögnum sem bárust frá Y er undirritað skjal af álitsbeiðanda 3. október 2008 sem ber yfirskriftina Afhendingarblað-netaðgangstæki, en efst á því stendur Z. Undir liðnum þjónusta er merkt við internet, síma og sjónvarp svo og myndlykil og beini. Ekki kemur sérstaklega fram á þessu skjali hver sé „uppsetningaraðili“ en lýsingar eru á tengingum. Hins vegar segir á sams konar skjali, óundirrituðu, sem álitsbeiðninni fylgdi að uppsetningaraðili sé F. Þá segir í skjalinu að netaðgangstæki sé endabúnaður á ljósleiðara sem komi þér í samband við internet, síma og sjónvarp. Þá er í skjalinu svohljóðandi setning fyrir ofan undirskriftina: „Hér með staðfesti ég móttöku á ofangreindu netaðgangstæki og samþykki meðfylgjandi skilmála.“

Við framangreint skjal er viðfest annað blað sem ber yfirskriftina „Almennir viðskiptaskilmálar fyrir ljósleiðaratengingu til heimila.“ Er ljóst að þessir skilmálar, sem eru í 23 liðum, stafa frá Z. Þar er m.a. kveðið á um mánaðargjald fyrir aðgang að ljósleiðaratengingu og að áskriftarsamningar skuli vera 6 mánuðir þegar boðið sé upp á gjaldfrjálst tímabil fyrir þann tengimánuð sem þjónustan sé virkjuð auk eins mánaðar til viðbótar. Þá segir og að viðskiptavini sé heimilt að segja upp áskriftarsamningi með eins mánaðar fyrirvara með undirrituðu bréfi eða í tölvupósti. Skráður rétthafi skuli beri alla ábyrgð á greiðslum til Z vegna notkunar á viðkomandi ljósleiðaratengingu.

Þá fylgdi gögnum frá Y blað þar sem segir að númer viðskiptavinar sé hjá B og símann ætli hann að tengja sjálfur. Þá ritar D á skjalið 7. október kl. 10.41: „Þar sem ekki gekk hjá v.v að tengja sig sjálfur, þá þarf hann mann frá okkur á staðinn. A fer þarna um kl. 13.30 í dag.“

Starfsmaðurinn A ritar kl. 17.32 7. okt. sl. eftirfarandi á skjalið: „Fór til v.v. og kom þjónustu í gang, og var í lagi með allt, en verktakar sem settu telsey box upp hjá honum höfðu ekki lagt cat að tv. Ég ætlaði að rukka v.v. um 1.5 tíma í vinnu og 1 akstur samtals 11.500 kr. en hann vildi ekki kvitta undir reikning. Ég lét E vita af þessu og ætla hann að gera eitthvað í þessu máli.“

Í tölvubréfi upplýsingafulltrúa Y til Neytendasamtakanna frá 31. október 2008 er vísað til tölvubréfs frá samtökunum til fyrirtækisins frá 17. október þar sem sé óskað eftir svörum við kvörtun X. Í tölvubréfinu segir síðan eftirfarandi:

„Lýsing X á atburðarrásinni er óskemmtileg, en því miður að mestu leyti rétt. Þó eru í henni nokkur atriði sem virðast byggja á misskilningi milli málsaðila og til að byrja með vil ég freista þess að eyða honum. Samkvæmt okkar upplýsingum vildi X í fyrstu annast allar tengingar sjálfur og ferlarnir innan húss hjá okkur tóku mið af því. Heimasíminn var fljótlega eftir pöntunina settur yfir á ljósleiðarann, en þar sem ekki hafið verið gengið frá tengingu heimilisins við ljósleiðarakerfið með svokölluðu Telsey boxi datt heimilið úr símasambandi. Þegar það uppgötvaðist var heimasíminn aftur færður yfir á koparinn og samband komst á aftur. Af tæknilegum ástæðum, sem við berum fulla ábyrgð á, datt heimasíminn aftur út tímabundið og raunar hefur gengið brösuglega að halda því sambandi þótt önnur þjónusta sé í samræmi við væntingar. Við höfum í samráði við X og Z reynt að komast til botns í málinu og erum vongóð um að það leysist á allra næstu dögum.

Sú þjónusta sem Y veitir í gegnum ljósleiðara er háð því, að heimili viðskiptavinarins sé tengt ljósleiðaraneti Z. Sjálf annast Z reksturinn á netinu og uppsetningu á grunnbúnaði, svo hægt sé að veita þjónustu inn á heimilin. Að sjálfsögðu ber Y ábyrgð á því, að þjónusta fyrirtækisins sé í samræmi við gefin loforð en Z ber ábyrgð á uppsetningu á búnaðinum og frágangi, hvort sem hún fær verktaka til starfans eða sendir sína eigin starfsmenn.

Við höfum fullan skilning á óánægju X, enda virðist hann hafa fengið misvísandi skilaboð um uppsetningarferlið. Það er skiljanlegt að hann telji Y bera ábyrgð á því að hann komist í samband við ljósleiðaranetið, þar sem hann óskaði eftir þjónustunni hjá okkur, en raunin er sú að tenging við netið er forsenda þess að við getum veitt þjónustuna.

[...]

Við getum ekki samþykkt kröfu X um skaðabætur vegna þess, en erum reiðubúin að fella niður þann kostnað sem annars hefði fallið á hann vegna vinnu okkar manns á staðnum. Að sama skapi erum við reiðubúin til að samþykkja ósk X um riftun sammings, hafi hann áhuga á því.

Við hörmum þau óþægindi sem X hefur orðið fyrir vegna málsins, en vonum að vandkvæðin verði fljótlega að baki.“

Kærunefndin bað um ákveðnar upplýsingar frá Y í tölvupósti 14. janúar sl. Svör bárust þann 19. janúar. Í þeim svörum segir að Y sjái ekki um uppsetningu, rekstur eða annað sem tengist netaðgangstæki Z og geti því ekki upplýst hvenær símsamband álitsbeiðanda og aðrar tengingar vegna tækisins hafi verið komnar í það lag að full not væru af búnaðinum. Hugsanlegt sé að netaðgangstækið hafi ekki virkað eins og skyldi og vísbending um það sé sú bilanalýsing sem fyrir hendi sé, þ.e. að endurræsa hafi þurfti tækið reglulega. Að öðru leyti hafi síma- og netsamband verið í lagi, en það hafi átt það til að detta út þegar endurræsa hafi þurft netaðgangstækið. Það ástand hafi væntanlega varað allan þann tíma sem álitsbeiðandi hafi verið í viðskiptum við Y. Bent er á að þó nokkur notkun hafi mælst t.d. af heimasímatengingu álitsbeiðanda og því langt í frá að hann hafi verið sambandslaus þótt augljóslega hafi verið hnökrað á þjónustunni miðað við það sem eðlilegt geti talist. Ekki hafi náðst að fá úr því skorið á meðan álitsbeiðandi hafi verið í viðskiptum við Y hvort vandinn hafi legið í netaðgangstæki eða ekki þó svo að telja megi það líklegt.

Upplýsingar þær sem Y gefur um reikninga þá sem álitsbeiðandi lýsir í bréfi til nefndarinnar 17. desember sl. verður að skilja svo að þeir séu fyrir notkun álitsbeiðanda í

nóvembermánuði sl., þ.e. til 14. nóvember en þá sagði hann þjónustunni upp sem fyrr greinir.

Þá segir í svörum Y að öllum viðskiptavinum fyrirtækisins sem tengist ljósleiðaraneti Z sé gert það ljóst að til að tengjast ljósleiðaranetinu þurfi að gera samning við gagnaveituna sem síðan krefji um mánaðarlegt aðgangsgjald að netinu.

VII

Niðurstaða kærufndarinnar

Kærufnd 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. Líta verður svo á að viðskipti aðila falli eðli sínu samkvæmt undir lög nr. 48/2003 um þjónustukaup, sbr. ákvæði 1. gr. laganna.

Af gögnum málsins verður ráðið að álitsbeiðandi hafi 24. september 2008 pantað þjónustu hjá Y að því er varðar sjónvarp, internet og heimasíma. Í því skjali sem þetta kemur fram, og fyrr er lýst, er sagt að búnaðurinn sé afhentur strax en ekki er þó hægt að ráða af skjalinu hvort það hafi verið sama dag eða síðar. Hins vegar er ljóst að 3. október ritar álitsbeiðandi undir skjal um afhendingu netaðgangstækis og á því skjali kemur fram nafn Z auk þess sem því fylgja almennir viðskiptaskilmálar fyrirtækisins fyrir ljósleiðaratengingu til heimila. Þótt vera kunni að álitsbeiðandi hafi staðið í þeirri meiningu að hann hafi með undirritun sinni verið að gera samning við Y en ekki Z um ljósleiðaratenginguna, og kunni að hafa undirritað skjalið hjá Y, mátti álitsbeiðandi alla vega skilja af lestri skjalsins að hann var að gera samning við Z en ekki Y, en þess fyrirtækis er að engu getið í samningnum. Má hér benda á ákvæði um að Z áskilji sér rétt til þess að fella samninginn úr gildi séu þær reglur sem tilgreindar eru í honum ekki virtar og eins að viðskiptavinur geti sagt samningnum upp með mánaðar fyrirvara. Þannig stofnaðist samningssamband á milli álitsbeiðanda og Z sem Y átti ekki aðild að enda þótt fyrirtækið kunni að hafa átt sinn þátt í að samningurinn komst á. Þegar af þessum ástæðum er það álit kærufndarinnar að Y verði ekki krafði um endurgreiðslu þeirra reikninga sem Z hefur krafði álitsbeiðanda um greiðslu á og eins verði hann að snúa sér til gagnaveitunnar vilji hann segja þessum samningi upp. Rétt er og að benda sérstaklega á að álitsbeiðandi hefur ekki beint álitsbeiðni sinni að Z.

Aðilar þessarar álitsbeiðni eru ekki á sama máli um það hvort álitsbeiðandi hugðist annast sjálfur tengingu þeirra tækja er hann fékk samkvæmt samningnum hjá Y. Hins vegar sést af skjali í málinu að starfsmaður Y fór 7. október sl. til álitsbeiðanda og segist hafa komið þjónustunni í gang og hafi allt verið í lagi með hana. Bendir það sem í skjalinu stendur til þess að reynt hafi verið að tengja búnaðinn áður án þess að séð verði hver hafi gert tilraunina. Fyrir liggur að álitsbeiðandi hefur ekki þurft að greiða fyrir vinnu þessa starfsmanns. Þrátt fyrir þetta virðast einhverjir annmarkar hafa verið á því að álitsbeiðandi fengi fullnægjandi þjónustu en í tölvupósti 31. október sl. frá upplýsingafulltrúa Y til Neytendasamtakanna kemur fram að lýsing álitsbeiðanda á atburðarás sé því miður að mestu leyti rétt. Jafnframt kemur fram að af tæknilegum ástæðum sem fyrirtækið beri ábyrgð á hafi síminn „dottið út“ tímabundið og raunar hafi gengið brösuglega að halda því sambandi þótt önnur þjónusta hafi verið í samræmi við væntingar. Er sagt að vonast sé til að málið leysist á allra næstu dögum, en þá er um að ræða byrjun nóvembermánaðar.

Kærunefndin álitur að samkvæmt því sem að framan er rakið af þessum tölvupósti upplýsingafulltrúans liggi fyrir viðurkenning Y á því að þjónusta fyrirtækisins, a.m.k. að því er síma varðar, hafi ekki verið eins og álitsbeiðandi hafi mátt búast við og eitthvað hafi þarfnast lagfæringa á þeim tíma sem tölvupósturinn er sendur. Á hitt ber hins vegar að líta að samkvæmt þeim reikningum sem álitsbeiðandi krefst að fá endurgreidda frá Y sést að í október hafa verið mæld 80 símtöl samtals nær fjórar og hálf klukkustund á lengd. Verður af því að draga þá ályktun að álitsbeiðandi hafi á þessum tíma a.m.k. að einhverju leyti haft gagn af þeirri þjónustu sem Y veitti honum.

Samkvæmt framansögðu er það álit kærunefndarinnar að fyrir liggi að sú þjónusta sem Y seldi álitsbeiðanda hafi ekki verið gallalaus. Er það álit nefndarinnar að samkvæmt því eigi álitsbeiðandi rétt á afslætti af því gjaldi sem hann greiddi fyrir viðskipti sín við Y, sbr. ákvæði 13. gr. laga n. 42/2000, og þykir sá afsláttur hæfilega metinn kr. 10.000.

Að því er varðar endurgreiðslu á því tæki sem álitsbeiðandi kallar „róter“ er engin grein gerð fyrir því hvort álitsbeiðandi greiddi Y fyrir það tæki. Endurgreiðslukrafa álitsbeiðanda felur það þó í sér að hann hafi keypt tækið á sínum tíma en ekki tekið það á leigu. Heimild til uppsagnar samningsins við Y, sem álitsbeiðandi hefur notfært sér, felur ekki sjálfkrafa í sér rétt til að fá endurgreiðslu fyrir keyptan hlut þótt hann hafi verið keyptur í tengslum við viðkomandi leigusamning, enda ekkert komið fram um að þetta tæki sé gallað. Kærunefndin telur því óhjákvæmilegt að hafna þessari kröfu álitsbeiðanda.

Á milli aðila er ágreiningur um það hvort Y tók að sér fyrir hönd álitsbeiðanda að segja upp þeim samningum sem hann hafði við aðra aðila sem veittu hliðstæða þjónustu og álitsbeiðandi keypti hjá Y. Í andsvörum Y segir að það sé verklagsregla að segja viðskiptavinum að þeir verði sjálfir að segja upp samningi við viðkomandi þjónustuaðila án þess þó að fullyrt sé að álitsbeiðanda hafi verið gerð sérstök grein fyrir þessu. Það er hins vegar ljóst að álitsbeiðandi hefur gert viðkomandi samninga á sínum tíma og stóð honum því næst að segja þeim upp eða tryggja með skýrum hætti að einhver annar gerði það í hans stað. Þar sem álitsbeiðandi þykir ekki hafa sýnt fram á gegn mótmælum Y að fyrirtækið hafi tekið að sér að annast uppsögn samningi hans við C, en álitsbeiðandi krefst endurgreiðslu reiknings frá því fyrirtæki, þykja ekki efni til að taka þá kröfu hans til greina.

VIII

Álitsorð

Y greiði álitsbeiðanda, X, kr. 10.000.

Friðgeir Björnsson
formaður

Guðrún Björk Bjarnadóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

