

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 22. janúar 2009 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-85/2008:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 8. desember 2008 bað X, hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á síma af fyrirtækinu Y. Í álitsbeiðni segir hann símann vera gallaðan og krefst þess að fá nýjan og betri síma.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 8. desember 2008, gaf kæruneftndin seljanda kost á andsvörum og bárust andsvör frá lögmanni fyrirtækisins 22. desember. Með bréfi, dags. 7. janúar sl., var álitsbeiðandi gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þær 13. janúar. Með bréfi, dags. 15. janúar sl., var aðilum tilkynnt að málið hefði verið tekið til afgreiðslu nefndarinnar.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi kveðst hafa keypt GSM síma af Y 17. febrúar 2008, en samkvæmt gögnum málsins er um að ræða síma af gerðinni A sem kostaði kr. 24.000. Síðan þá hafi hann farið þrisvar sinnum með símann í viðgerð, fyrst vegna þess að ekkert hafi heyrst í honum, næst vegna þess að hann hafi ekki hlaðið sig og síðast vegna þess að ekkert hafi heyrst í símanum. Hann hafi beðið sérstaklega um að myndir í símanum yrðu passaðar en þegar hann hafi náð í símann úr viðgerð hafi verið búið að eyða þeim sem sér hafi þótt slæmt. Þegar hann hafi kvartað hafi sér verið boðinn 1.000 kr. afsláttur af símareikningi sem hann hafi ekki þegið. Þá hafi sér verið boðið í Bláa lónið og eftir það hafi sér borist afsökunarbeiðni þar sem boðinn sé kr. 8.000 afsláttur af eftirstöðvum skuldar eða hann haldi símanum og fái kr. 10.000 upp í verð nýs síma. Álitsbeiðandi kveðst ekkert hafa að gera við tvo síma. Nú sé svo komið að hann verði að fara með símann í viðgerð í fjórða sinn því að þótt síminn sé fullhlaðinn að kvöldi sé hann tómur að morgni án þess að hafa verið notaður.

IV

Andsvör gagnaðila

Í andsvörum lögmanns seljanda kemur fram að álitsbeiðandi hafi komið með símann til viðgerðar 28. október 2008 og ástæða þess muni hafa verið sú að lítið hafi heyrst í þeim sem talað var við í símann. Við símann hafi verið gert álitsbeiðanda að kostnaðarlausu en því miður hafi tapast gögn úr símanum. Álitsbeiðandi hafi hins vegar undirritað viðgerðarbeiðni í þetta skipti þar sem tekið sé fram að ekki eigi að geyma gögn úr símanum og samkvæmt því beri seljandi ekki ábyrgð á því að gögn hafi tapast. Umfram skyldu og án ábyrgðar hafi seljandi hins vegar viljað reyna að koma til móts við

álitsbeiðanda vegna gagnamissisins og boðið honum 1.000 kr. afslátt af gjaldi fyrir mánaðarlega notkun sem álitsbeiðandi hafi hafnað. Þá hafi seljandi einnig boðið álitsbeiðanda að eftirstöðvar af verði símtækisins, kr. 8.600, yrðu felldar niður eða hann fengi afslátt kr. 10.000 af verði nýs síma. Þessu hafi álitsbeiðandi einnig hafnað.

V

Athugasemdir álitsbeiðanda

Í athugasemdum sínum endurtekur álitsbeiðandi viðgerðasögu símans. Hann kveðst í síðasta skiptið hafa beðið um það að myndir úr símanum yrðu geymdar og ekki hafi verið farið fram á neina greiðslu fyrir það.

VI

Úr gögnum málsins

Eins og fram kemur í álitsbeiðni segir álitsbeiðandi svo komið að hann verði að fara með símann til viðgerðar í fjórða sinn. Formaður kærunevndarinnar hafði samband við álitsbeiðanda og sagði hann þriðja skiptið sem hann hafi farið með símann í viðgerð hafi verið 28. október sl. Álitsbeiðandi sagði aðspurður að nú væri síminn í lagi og þyrfti því ekki að gera við hann.

Eins og fram kemur í andsvörum fylgdi þeim viðgerðarbeiðni sem er undirrituð af álitsbeiðanda 28. október sl. Þar kemur fram að um sé að ræða A-síma og ekki eigi að geyma gögn úr símanum. Þá segir og í beiðninni eftirfarandi: „Gögn verða einungis afrituð að beiðni viðskiptavinar gegn greiðslu samkvæmt gjaldskrá og eftir því sem við verður komið tæknilega.“

Í samtali formanns kærunevndarinnar við álitsbeiðanda sagði hann að þrátt fyrir það sem í viðgerðarbeiðninni stæði hefði sér verið lofað því að myndir í símanum yrðu varðveittar, en það hefði verið gert við skrá yfir símanúmer sem verið hefði í símanum. Afsökunarbeiðni Y sannaði að svona hefði málum verið farið að því er myndirnar varðaði. Álitsbeiðandi segist sjálfur myndi hafa varðveitt myndirnar hefði hann vitað að það yrði ekki gert þegar síminn var til viðgerðar.

Þegar formaður nefndarinnar spurði álitsbeiðanda að því hverjar væru kröfur hans á hendur Y fyrst síminn væri í lagi kom það helst fram að hann væri óánægður með það að myndirnar væru glataðar. Var hann þá inntur eftir því hvort hann gerði kröfu um að honum yrðu greiddar skaðabætur fyrir tap myndanna og þótt svör væru ekki skýr þá var helst að skilja að svo væri ekki heldur vildi hann að fyrirtækið bæðist afsökunar á því hvernig hefði farið með myndirnar og hvernig framkoma fyrirtækisins við sig hefði verið.

Hinn 16. janúar sl. sendi álitsbeiðandi kærunevndinni tölvubréf frá Y frá 11. nóvember sl. sem er svohljóðandi:

„Y harmar þau mistök sem áttu sér stað v/ afritunar á gögnum í farsíma þínum – þegar komið var með símann í viðgerð.

Því miður geta mistök sem þessi átt sér stað. Við biðjumst innilega afsökunar á þeim óþægindum og tjóni sem þú hefur orðið fyrir vegna þessa.

Til að koma til mót við þig vegna þessa bjóðum við eftirfarandi – 10.000 afslátt af nýju símatæki eða fella niður eftirstöðvar af núverandi A-síma.“

VII

Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitseiddenda 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. 48/2003 um neytendakaup, sbr. ákvæði 1. gr. laganna.

Á þeim orðum álitseiddanda að síminn sé nú í lagi verður að byggja. Seljandi hefur þannig veitt álitseiddanda úrbætur á þeim göllum sem virðast hafa verið á símanum, sbr. ákvæði 3. mgr. 29. gr. laga nr. 48/2003, og verður gera ráð fyrir því að sími álitseiddanda sé nú ekki haldinn göllum. Eru þannig ekki efni til þess að verða við þeirri kröfu sem kemur fram í álitseiddni að álitseiddandi fái nýjan og betri síma hjá seljanda.

Að því er varðar það að myndir sem voru í símanum glötuðust verður ekki fram hjá því litið að álitseiddandi undirritaði viðgerðarbeiðni 28. október sl. þar sem kemur fram að gögn úr símanum eigi ekki að geyma og eins að gögn verði aðeins afrituð gegn gjaldi. Þrátt fyrir þessa skilmála ritaði seljandi álitseiddanda tölvubréf 11. nóvember sl. og baðst „innilega afsökunar á þeim óþægindum og tjóni sem þú hefur orðið fyrir vegna þessa.“ Jafnframt bauð fyrirtækið álitseiddanda bætur sem hann þáði ekki. Seljandi telur það boð sitt hafa verið umfram skyldu samkvæmt ákvæðum í viðgerðarbeiðninni.

Seljandi hefur beðist afsökunar á því að myndirnar hafi tapast og boðist til að greiða álitseiddanda ákveðnar bætur fyrir að svo fór. Álitseiddandi hefur ekki gert grein fyrir öðrum kröfum er myndirnar varðar en þær að seljandi biðjist afsökunar á því að þær töpuðust en hafnað þeim bótum sem seljandi hefur boðist til að greiða honum án þess þó að gera aðrar bótakröfur í staðinn. Afsökunarbeiðni seljanda liggur fyrir og ætti í sjálfu sér ekki að vera þörf á að tvítaka hana. Er þannig ekki ljóst hvaða kröfur álitseiddandi gerir á hendur Y sem ekki hefur verið fullnægt. Kærunefndin lítur því svo á, eins og málið liggur nú fyrir henni, að ekki séu uppi kröfur af hálfu álitseiddanda sem hún getur tekið afstöðu til og vísar til þess að í 2. mgr. 6. gr. reglugerðar nr. 766/2006 um kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa ber í álitseiddni að lýsa því ágreiningsefni sem leitað er álit á og þeim kröfum er beiddandi gerir á hendur gagnaðila. Samkvæmt því sem að framan er sagt álitur kærunefndin að annað sé óhjákvæmilegt fyrir hana en að vísa álitseiddninni frá sér, sbr. 2. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 766/2006, en þar segir í fyrsta málslið að nefndin skuli vísa máli frá sér sé það svo óljóst, illa upplýst eða krafa aðila svo óskýr að málið sé ekki tækt til álitsgjafar.

VIII

ÁlitSORð

Álitseiddni X er vísað frá kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa.

Friðgeir Björnsson
formaður

Guðrún Björk Bjarnadóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir