

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 22. október 2009 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-67/2009:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 25. ágúst sl. bað X, hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna stækkunar á hörðum diskum fartölvu sem hann kveðst hafa beðið fyrirtækið Y, að framkvæma. Álitsbeiðandi segir að eftir þessa aðgerð hafi tölvan verið biluð og hafi hann farið með hana í viðgerð og ekki fengið hana til baka. Álitsbeiðandi segist gera kröfu til þess að Y greiði fyrir nettengingu sína á viðgerðartímanum að viðbættum skaðabótum fyrir það að hafa ekki getað fylgst með fréttum og atvinnuauglýsingum á netinu. Þá kveðst álitsbeiðandi gera kröfu til þess að gert verði við tölvuna eins og talað hafi verið um í upphafi en að öðrum kosti leggi Y sér til nýja tölvu með nýjustu forritum sams konar og hann hafi haft á sinni tölvu og greiðslu fyrir allar uppfærslur sem hann hafi gert á fartölvu sinni en sá kostnaður nálgist eina milljón króna. Þá gerir álitsbeiðandi kröfu til þess að gögn úr fartölvunni séu yfirfærð á nýju tölvuna. Álitsbeiðandi segist hafa tapað niður færni sinni á tölvu og verður að skilja álitsbeiðnina svo að hann geri kröfu til þess að Y kosti endurmenntun fyrir hann.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 15. september sl., óskaði kæruneftndin eftir frekari upplýsingum frá álitsbeiðanda og svaraði álitsbeiðandi því bréfi 21. september. Með bréfi, dags. 22. september, gaf kæruneftndin Y kost á andsvörum og frest til að skila þeim til 5. október. Engin andsvör bárust. Með bréfi, dags. 14. október sl., var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu. Kæruneftndin taldi nauðsynlegt að leita eftir upplýsingum eftir hjá Y eftir að málið hafði verið tekið til afgreiðslu sem hún og fékk.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi kveðst hafa keypt fartölvuna hjá fyrirtækinu A vorið 2004 eða 2005. Þegar hann hafi beðið um að harði diskur tölvunnar yrði stækkaður hafi tölvan verið í lagi en hann hafi verið nýbúinn að fara með tölvuna í vírushreinsun og aðra yfirferð. Diskurinn hafi hins vegar verið fullur af gögnum. Álitsbeiðandi kveðst hafa keypt sér nýja tölvu til að geta stundað nám sitt.

Álitsbeiðninni fylgdi verkbeiðni skráð af Y, dags. 27. júlí 2009, og er þar skráð eftirfarandi:

Bilanalýsing:

„25.3.2009 12.57 HK

HDD bootar ekki-passa upp á gögn og forrit

Var hjá okkur áður og við uppfærðum HDD minni og fleira (B sá um verkið gamla)

FH. Engir

26.5.2009 14.47 BB-vv kom við til að athuga gang mála, þarf að geta opnað skjöl sem eru í vélinni

Verklýsing:

13.7.2009 13.19 BB vv biður um símtal þegar þetta er klárt.“

IV

Upplýsingar gagnaðila

Samkvæmt upplýsingum starfsmanns Y í tölvupósti er tölva álitsbeiðanda ekki af sérstakri tegund (noname) heldur „samsett vél úr öllum áttum“ eins og segir í póstinum. Þá segir þar m.a. eftirfarandi:

„Vélin er að krassa diskum sem settir eru í eftir langan tíma. Hvað gerist er ekkert sem nákvæmlega er hægt að vita en eftir að hafa útilokað annað, eins og til dæmis diskinn. Eftir að ég ráðfærði mig við menn með meiri reynslu þá er allt sem bendir á móðurborðið. Þar sem þessi vél er svo gömul myndi aldrei borga sig að skipta um móðurborð. X fylgdist vel með gangi mála meðan tölvan var í viðgerð og kom oft við til að kanna stöðu mála og aldrei kvartaði hann yfir því hvað þetta tók langan tíma.

[...]

Síðustu samskipti okkar voru þau að hann bað mig að fylla út tjonaskýrslu fyrir tryggingarfélagið hans og gerði ég það og hef ekki heyrt í honum síðan.“

Í tölvupósti frá Y 20. október sl. segir að harður diskur hafi verið settur í tölva álitsbeiðanda 2. febrúar sl. Samkvæmt verkbeiðni kom tölvan til viðgerðar 25. mars sl. Þá segir í tölvupóstinum að ekki séu tengsl á milli stækkunar harða disksins og þeirrar bilunar sem tölvan er nú haldin að dómi þess sem póstin ritar.

V

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 um kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa.

Álitsbeiðnina verður að skilja svo að álitsbeiðandi telji að það sem nú er að tölvunni megi rekja til þess að harði diskur tölvunnar hafi verið stækkaður hjá Y þannig að bilunina megi rekja til einhverrar handvammur við þá framkvæmd. Samkvæmt því álitur kærunefndin að ágreiningur álitsbeiðanda við Y falli undir lög nr. 42/2000 um þjónustukaup.

Álitsbeiðandi kveðst hafa keypt tölvuna fyrir fjórum eða fimm árum og samkvæmt þeim upplýsingum er ekki hægt að líta öðru vísi á en sennilegt sé að lífdagar tölvunnar séu nær liðnir ef ekki allir. Í tölvum á þessum aldri má búast við bilunum af ýmsu tagi. Af hálfu Y er því haldið fram að það sem nú er að tölvunni stafi ekki af því að harði diskurinn var stækkaður. Í því sambandi má líta til þess að tæpir tveir mánuðir liðu frá því að harði diskurinn var stækkaður þar til álitsbeiðandi kom með tölvuna í viðgerð. Með framanskráð í huga er það álit kærunefndarinnar að ekki sé hægt að byggja á því að galli hafi verið á þjónustu Y, sbr. 9. gr. laga nr. 42/2000, sem leitt hafi til þeirrar bilunar

sem tölvan er nú haldin. Kærufndin álitur því að ekki sé unnt að taka kröfur álitsbeiðanda til greina.

VI

Álitsorð

Kröfum álitsbeiðanda, X, er hafnað.

Friðgeir Björnsson
formaður

Guðrún Björk Bjarnadóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir