

## Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 25. mars 2010 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-19/2010:

### I

#### Álitaefni og kröfugerð

Hinn 18. febrúar sl. bað X, hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á tölvu hjá versluninni Y, 17. apríl 2007. Álitsbeiðandi segir að gallar hafi komið fram á tölvunni og krefst þess að kaupunum verði rift eða seljandi afhendi sér sams konar tölvu sér að kostnaðarlausu.

### II

#### Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 19. febrúar sl., gaf kæruneftndin Y kost á andsvörum og bárust þau 1. mars. Með bréfi, dags. 2. mars sl., var álitsbeiðanda gefinn kostur á því að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þær 9. mars. Viðbótarathugasemdir bárust 15. mars. Með bréfi, dags. 16. mars, var aðilum tilkynnt að málið hefði verið tekið til afgreiðslu.

### III

#### Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Samkvæmt reikningi, dags. 17. apríl 2007, keypti Z fartölvu af tegundinni A hjá Y. Z er eiginkona álitsbeiðanda og segir hann tölvuna vera sameign þeirra. Álitsbeiðandi segir tölvuna hafa bilað í nóvember 2007 og hafi þjónustuaðili seljanda skipt um móðurborð hennar í febrúar 2008. Tölvun hafi aftur bilað í janúar 2010 en þá mun hafa verið gert við móðurborðið. Álitsbeiðandi segir tölvuna hafa bilað aftur í sama mánuði. Hann hafi hafnað þriðju viðgerðinni á sama galla og krafist riftunar á kaupunum eða afhendingar á sambærilegri, ógallaðri tölvu. Því hafi seljandi hafnaði. Álitsbeiðandi kveðst kröfum sínum til stuðnings vísa til laga nr. 48/2003 um neytendakaup, sérstaklega 30. og 32. gr.

### IV

#### Andsvör seljanda

Í andsvörum álitsbeiðanda segir eftirfarandi:

„Okkur barst krafa frá álitsbeiðanda símleiðis þar sem hann fór fram á endurgreiðslu á fartölvu sem hann keypti hjá Y 17.04.2007 á þeirri kröfu að hún væri gölluð skv. heimasíðu A. Einnig tók hann fram að hún hefði bilað tvisvar sinnum og væri að fara að bila aftur. Álitsbeiðandi mætti svo í verslun okkar og ítrekaði þessa kröfu en kom ekki með tölvuna með sér.

Eftir að hafa kynnt okkur viðgerðarsögu þessarar tölvu þá höfnum við kröfunni um endurgreiðslu vegna eftirfarandi:

- 1) Ekki hefur fengist staðfest hvort tölvun sé sannanlega biluð í dag þar sem álitsbeiðandi hefur hvorki komið með hana til okkar né B til skoðunar.

- 2) Við teljum þessa tölvu vera komna utan tveggja ára kvörtunartíma.
- 3) Skv. verkstæði B sem eru vottaðir sérfræðingar í viðgerðum á A borð- og faratölvum þá stafa tvær fyrri bilanir ekki út af sama hlutnum.

[...]

Álitsbeiðandi hefur fengið framúrskarandi þjónustu hjá B og í seinna skiptið fengið til afnota lánstölvu til að minnka það tjón sem hann varð fyrir vegna tölvumissis.

#### **Hér eru athugasemdir frá B**

Umrædd fartölva hefur tvisvar sinnum komið til B vegna bilana. Í fyrra skipti vegna bilaðs móðurborðs og var því skipt út þann 19. febrúar 2008. Í síðara skiptið er hún kom á verkstæði B, 09.12.2009, var fartölvun utan tveggja ára kvörtunartíma en móðurborðið sem skipt hafði verið um ennþá innan tveggja ára kvörtunartíma og tengdist bilun í síðara skiptið ekki sömu bilun og upphaflega var á móðurborði. Gert var við bilunina án nýrra varahluta, lóðningar á móðurborði lagfærðar. Móðurborðið telst nú komið utan tveggja ára kvörtunartíma, síðan 19. febrúar 2010.

Rétt er að taka fram að viðskiptavinurinn var boðið nýtt móðurborð í síðara skiptið í stað þess bilaða en viðskiptavinurinn yrði að bera kostnað af útskipti á móðurborðinu þar sem kvörtunarfrestur og veittur ábyrgðartími á fartölvunni sjálfri var útrunnið eða fá móðurborðið afhent. Viðskiptavinurinn hafnaði því og var þá boðið að gert yrði við móðurborðið honum að kostnaðarlausu sem hann þáði.

[...]“

## V

### Úr gögnum málsins

Samkvæmt þjónustubeiðni B.-verkstæði, dags. 18. febrúar 2008, var skipt um móðurborð í tölvunni. Í þjónustubeiðni sama aðila, dags. 9. janúar 2009, er eftirfarandi lýsing:

„Þráðlausa netið hefur ekki virkað lengi, hitnar rosalega. Getur ekki ræst sig, bara ca annað hvert skiptið. Ef tölva ræsir sig þarf að bíða í svona 12 tíma til að starta henni aftur. CD-drif virkar ekki. [...]Gert við MB, prófun.“

Álitsbeiðni fylgdi útprentun af samskiptum aðila í tölvupósti. Álitsbeiðandi sendi seljanda tölvupóst 29. janúar sl. með seríalnénum tölvunnar eins og hann segir þá hafa rætt í síma. Hinn 3. febrúar sendi álitsbeiðandi seljanda aftur tölvupóst og spyr hvort hann hafi fengið bilanasögu tölvunnar frá B og segist gjarnan vilja ljúka þessu sem fyrst þar sem bilunin sé alltaf að ágerast og vont sé að vinna á vélina. Seljandi sendi álitsbeiðanda tölvupóst 5. febrúar og segir þar eftirfarandi:

„Ég hef skoðað bilanasögu þessarar tölvu. Hún bilar einu sinni á ábyrgðartímanum og svo aftur eftir að hún er farin úr ábyrgð. Í bæði skiptin er gert við hana hjá B. Ég hef fengið það staðfest að móðurborðið í þessari tölvu er enn í ábyrgð hjá B þar sem ábyrgðin framlengist á þeim íhlut við viðgerð. Þannig að ef eitthvað er að bila í henni aftur sem tengist móðurborðinu þá átt þú rétt á að fá viðgerð án endurgjalds hjá þeim. Hvað varðar kröfu þína um að Y endurgreiði þér tölvuna að fullu höfnum við henni alfarið.“

Hinn 9. febrúar sendi álitsbeiðandi seljanda tölvupóst og kveðst hafa ákveðið að skjóta ágreiningsefninu til kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa.

## VI

## **Athugasemdir álitsbeiðanda**

Í athugasemdunum lýsir álitsbeiðandi biluninni sem tölvan nú er haldin með eftirfarandi hætti:

1. Skyndilega hættir þráðlausa netkortið að virka.
2. Ekkert gerist þegar hreyft er við rofanum fyrir kortið.
3. Notast verður við fastan netkapal til að komast á netið (þá missir fartölvan svolítið merkingu sína).

Athugasemdunum fylgdi svofelld lýsing á biluninni frá B-verkstæði, dags. 4. mars sl.

„Þráðlausa netið virkar ekki, ofhitnar og stundum læti í viftunni. Lausn: Móðurborð vélar er bilað. Kælibúnaður vélar er í ólagi. Kostnaður við viðgerð er 64 þúsund. (móðurborð, kælibúnaður, vinna).“

Þá fylgdi reikningur verkstæðisins fyrir framangreinda skoðun á tölvunni að fjárhæð kr. 2.520. Í athugasemdunum kemur fram að álitsbeiðandi kveðst hafa staðið í þeirri meiningu að í síðara skiptið þegar tölvan fór í viðgerð þá hafi verið skipt um móðurborð í henni eins og í fyrra skiptið, en svo var ekki.

## **VII**

### **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. Ágreiningur aðila fellur undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup.

Álitsbeiðandi keypti þá tölvu er álitsbeiðnin nær til 17. apríl 2007 og var skipt um móðurborð í henni 18. febrúar 2008. Álitsbeiðandi kvartaði sannanlega undan nýrri bilun í tölvunni í tölvupósti til seljanda 29. janúar 2010, sem reyndist vera í móðurborðinu sem skipt hafi verið um 18. febrúar 2008 og gert var við einhvern tíma eftir 9. desember 2009 samkvæmt þjónustubeiðni B-verkstæðis. Verður að gera ráð fyrir að kvörtunin frá 29. janúar vegna nýrrar bilunar hafi borist fljótlega eftir að hennar var vart. Þá voru ekki tvö ár liðin frá því að skipt var um móðurborð í tölvunni, þ.e. að nýr íhlutur var settur í tölvuna, og má því miða kvörtunarfrest vegna bilunar á honum við það tímamark en ekki afhendingardag tölvunnar. Var þessi kvörtun álitsbeiðanda því í fullu samræmi við ákvæði 1. og 2. mgr. 27. gr. laga nr. 48/2003 hvort heldur er miðað tímann sem leið frá hinni fyrri viðgerð eða síðari. Rétt er að taka fram að með framansögðu er í þessu tilfelli ekki tekin sérstaklega afstaða til þess hvort kvörtunarfrestur vegna þessara bilana er lengri en tvö ár, sbr. 2. málsgrein 2. mgr. 27. gr. laganna, þ.e. hvort 5 ára kvörtunarfrestur á hér við.

Kærunefndin lítur svo á að óumdeilt sé að tölva álitsbeiðanda sé nú haldin galla í skilningi laga nr. 48/2003, sbr. 15. og 16. gr. laganna. Álitsbeiðandi krefst riftunar á kaupunum eða að seljandi afhendi sér sambærilega ógallaða vöru eins og hann gerir grein fyrir í álitsbeiðni. Telur kærunefndin að líta verði á riftunarkröfu álitsbeiðanda sem aðalkröfu hans.

Í 25. gr. laga nr. 48/2003 er kveðið á um úrræði kaupanda vegna galla. Í d-lið 1. mgr. segir að neytandi geti krafist riftunar samkvæmt ákvæðum 32. gr. en þar segir að neytandi geti rift kaupum á söluhlut nema galli á honum sé óverulegur. Samkvæmt skoðun B-verkstæðis verður ekki annað séð en talið sé að nú þurfi að skipta um móðurborð í tölvunni í annað sinn eða a.m.k. að gera við það.

Það er álit kærunefndarinnar að tölva sem er þannig úr garði gerð að skipta þurfi tvisvar um móðurborð í henni á tæplega þriggja ára notkunartíma sé haldin ekki óverulegum galla og því eigi álitsbeiðandi rétt á að rifta kaupunum. Af því leiðir að hann á rétt til þess að fá kaupverð tölvunnar endurgreitt úr hendi seljanda gegn afhendingu tölvunnar.

Samkvæmt 1. mgr. 50. gr. laga nr. 48/2003 skal neytandi færa seljanda þann afrakstur til tekna sem hann hefur haft af söluhlutum og hæfilegt endurgjald fyrir veruleg not af honum. Ekki verður annað séð en álitsbeiðandi hafi haft veruleg not af tölvunni enda þótt þau hafi eitthvað skerst vegna bilananna og ætti því samkvæmt framangreindi lagagrein að greiða fyrir þau. Á móti kemur að seljanda ber skylda til þess að greiða vexti af söluverði frá þeim degi er hann tók við kaupverðinu í því tilviki að kaupandi er krafinn um endurgjald fyrir not af söluhlut, sbr. 1. málslíð 2. mgr. 50. gr. laga nr. 48/2003. Kærunefndin álítur að í því tilviki sem hér um ræðir eigi þessar greiðslur að mæta hvor annarri og því beri að miða endurgreiðslu seljanda við kaupverð tölvunnar, kr.129.990.

## VIII

### Álitsorð

Seljandi, Y, greiði álitsbeiðanda, X, kr. 129.990.

---

Friðgeir Björnsson  
formaður

---

Guðrún Björk Bjarnadóttir

---

Hildigunnur Hafsteinsdóttir