

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

Hinn 29. júní 2010 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-67/2010.

### **I**

#### **Álitaefni og kröfugerð**

Hinn 12. maí sl. bað A um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á fartölvu hjá B. Álitsbeiðandi segir tölvuna vera gallaða. Gerir hann kröfu til þess að frá greiddan útlagðan kostnað vegna viðgerðar á tölvunni, kr. 20.5000, ásamt dráttarvöxtum frá 6. maí 2010. Þá krefst álitsbeiðandi bóta vegna missis afnota af tölvunni.

### **II**

#### **Málsmeðferð kæruneftndarinnar**

Með bréfi kæruneftndarinnar, dags. 16. maí sl., var B gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og bárust þau 31. maí. Með bréfi, dags. 1. júní, var álitsbeiðanda gefinn kostur á því að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þær 4. júní. Með bréfi, dags. 7. júní sl., var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

### **III**

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

Samkvæmt reikningi sem álitsbeiðninni fylgdi keypti álitsbeiðandi hjá B tölvu þá sem álitsbeiðnin nær til 31. mars 2009 fyrir kr. 129.995. Tegundarheitið er samkvæmt reikningnum H. Álitsbeiðandi ritaði tölvupóst til framkvæmdastjóra B, dags. 20. apríl sl. Þar sem í þeim tölvupósti kemur fram ítarleg lýsing á viðskiptum aðila, og þar er alls getið sem fram kemur í álitsbeiðninni sjálfri, þykir kæruneftndinni rétt að styðjast við tölvupóstinn sem lýsingu álitsbeiðanda á atvikum málsins frá hans bæjardyrum séð svo og rökstuðningi hans. Í tölvupóstinum segir eftirfarandi:

„Ég vil í þessu bréfi rekja samskipti mín við tölvuverkstæðið C og starfsmann tölvudeildar B. Ég tel að á okkur hafi verið brotið vegna ábyrgðar tölvu og rökstyð mál mitt hér og krefst fullra úrbóta.

Þann 22.3.2010 var komið með fartölvu sem keypt var í B þann 31.3.2009 til viðgerðar til ykkar í C vegna mikillar og óeðlilegrar ofhitnunar á örgjörva sem gert hafi vart við sig við vinnslu tölvunnar. Þetta leiddi aftur til þess að vélin fraus hvað eftir annað á stuttum tíma og að endingu var ekki hægt að ræsa vélina vegna „bluescreenar“ sem ávallt kom upp er hún var endurræst. Áður í símtali taldi tæknimaður verkstæðisins að um mikið ryk væri að ræða sem stíflaði kælingu og þyngdi á viftunni Bauðst hann til þess að blása úr vélinni fyrir tæpar 4000 kr. Taldi ég þetta vera undarlega lausn og sagði að viftan snérist léttilegar þegar blásið væri á hana og tölvan væri ekki í notkun á þannig stað að hún sópaði inn á sig ló og ryki enda einungis árgömul. Óskaði ég eftir því að hún væri opnuð í minni viðurvist en var neitað um það þar sem „það væri svo mikið mál“. Bauðst hann þó til að setja ló og ryk í poka handa mér að verki loknu því til sönnunar, hvað sem það ætti í raun að sanna. Sagði ég viðkomandi að mér fyndist þetta vera í ætt við þær skýringar um

vírus sem ávallt voru notaðar af ábyrgðaraðilum tölva hér á árum áður. Einnig minntist ég á þau „rakavandamál“ í sínum sem endalaust var gripið til þegar fella þurfti ábyrgð. Hafði ég sjálfur orðið fyrir barðinu á því af hálfu D en varð að endingu hrakið.

Þegar vélin kom í fyrsta skiptið til ykkar var hún skoðuð vandlega í þaula og við spurðir hvort hún hefði orðið fyrir höggi þar sem örlítil bunga sást á neðra húsi vélarinnar fyrir ofan UBS tengi hægra megin. Fullyrtum við að svo hefði ekki verið, enda oftast verið á sama stað og fer ekki út úr húsi, en tekið hafði verið eftir þessu og þetta talið vera hlíf eða stýring fyrir USB tengið og ekki athugað nánar. Var þetta rætt töluvert og bent á að þetta væri úr harðplasti en ekki gúmmi sem á engan hátt gæti orsakast af höggi. Ef um högg hefði verið að ræða sem orsakaði þetta væri hún vel merkeruð og brotin. Ekkert sá hinsvegar á vélinni eða misfellur á samskeytum efra og neðra húss vélarinnar og taldi ég frekar að um þenslu vegna hitans væri að ræða frekar en högg eða illri meðferð eða þá að hún hefði verið svona í upphafi frá framleiðanda. Ekki gat starfsmaður ykkar á neinn hátt útskýrt hvernig þetta hefði getað orsakast annað en að hún hefði hugsanlega orðið fyrir höggi og reyndi ítrekað að ýta þessari 1 mm misfelli inn en tókst ekki vegna herslu efnisins. Bað ég hann að hætta þessum tilraunum til að mөлva þetta ekki sem hann gerði umyrðalaust. Vélin var tekin frá ykkur aftur tveim dögum seinna til að kann hvort um eitthvert vírus eða hugbúnaðarvandamál væri að ræða og send til E sem úrskurðaði að HDD vandamál væri sennilega að ræða hvað uppræsivandamálið varðaði. Var vélinni síðan komið til C aftur strax eftir páska þann 6.4.2010.

Þann 8.4.2010 var hringt frá C til okkar og mér tjáð að ég gæti sótt vélin. HDD væri bilaður, ekki hefði verið gert við vélin og ábyrgðin fallin þar sem hún hefði orðið fyrir höggskemmdum. Mótmælti ég þessu og taldi að það hefði verið útrætt mál áður og krafðist þess að það yrði rökstutt sem ekki var gert en bent á áður nefnda misfelli sem væri nálægt harða disknum. Ég ítrekaði að engar sjáanlega skemmdir væru á vélinni eða ummerki um að hún hefði rekist í eða dottið og vélin mjög vel með farin og varla á henni rispa. Þá var gripið til þess að tala um að hún hefði orðið fyrir vökvaskemmdum sem sjáanleg væru á minni vélarinnar. Taldi ég það útilokað þar sem aldrei væru meðhöndlaðar drykkjarvörur nálægt vélinni enda hefði orðið um alvarlegri vandamál að ræða ef hellst hefði niður á vélin og lekið í gegnum hana alla. Væri vélin þá ónýtt og ekki hægt að kveikja á henni. Bað ég viðmælanda um skýringu á hvernig hann taldi að þetta gæti hafa gerst. Sagðist hann ekkert vita um það, droparnir væru á minninu undir vélinni og hugsanlega hefði hellst niður á borðið sem vélin stæði á og síast eð skvetts uppí vélin á minnið. Fannst mér þessi skýring vera furðuleg af hálfu tæknimanns enda eðlisfræðilega ómöguleg. Þessi „vökvaskemmd“ var ekki tilgreind sem orsakavaldur að biluninni heldur til að gulltryggja niðurfellingu ábyrgðar vélarinnar ef ekki tækist að rökstyðja höggskemmdir nægjanlega. Þegar ég kom og sótti vélin skömmu síðar bað ég um að fá að sjá þessar tilgreindu „vökvaskemmdir“. Opnaði starfsmaður ykkar lokið sem hylur minniskubba vélarinnar og sýndi mér nokkra litla klístraða dropa sem voru staðsettir á kísilkubbum annars minnisins sem situr fyrir ofan hins minnisins svo og á strikamerkismiða þess og örlítil á húsinu sem lokið leggst ofaná. Ekkert var hinsvegar sjáanlegt á lokinu eða milli rifa á rist loksins né neins staðar annarsstaðar á húsi vélarinnar. Sagði ég honum að þetta hefði á engan hátt getað komið hjá okkur og annaðhvort verið svona þegar við fengum vélin frá B eða orsakast hjá þeim. Þessu loki hefði aldrei verið hreyft við enda ekki ástæða til. Hann viðurkenndi að minnin hitnuðu ekki og vökvinn ekki orsakaði hugsanlega ofhitnum og bilun. Ræddi hann þetta ekkert frekar því ástæðan væri höggskemmd. Ég tók eftir því að í engu var reynt af hálfu B að komast að orsökum ofhitnunar og hruns harða disksins heldur allt kapp lagt á að fella ábyrgðina á vélinni með öllum tiltækum ráðum. Tók ég vélin og fór með hana beint til E og var þeirra mat eftir ítarlega skoðun á vélinni að hún hefði ekki orðið fyrir neinu hnjaski eða höggi. Töldu þeir að hitinn hefði hugsanlega getað orsakað skemmd á

disknum, það væri ekki óþekkt vandamál. Við svo búið fór ég með vélina til B og fékk að tala við F sem skoðaði vélina vel og fór síðan afsíðis með hana í u.þ.b. 10-15 mínútur. Þegar hann kom til baka var hann þjónustulundin uppmáluð og tilbúinn að taka við vélinni og láta lagfæra hana á kostnað B samkvæmt lögum um ábyrgð vélarinnar. Var hann sammála E og mér að vélin hefði ekki orðið fyrir höggskemmdum og hef ég það skjalfest. Líklegt þykir mér þó að sá tími sem hann var fjarverandi með vélina hafi verið varið í að tala við C og samkomulag verið um að spila þetta ábyrgðarmál eins og framhaldið síðar varð. Hringdi F í mig síðan þann 14.4. og sagði að vegna „vökvaskemmda“ væri tölvan ekki lengur í ábyrgð og með þeim orðum að „eithvað hefði greinilega komið fyrir vélina“ án þess að útskýra það nánar. Hann hefði myndir því til sönnunar. Sótti ég því vélina og hafði þá bæst við blettur á hitt minnið sem þeir sögðust „bara ekki hafa tekið eftir áður“. Fór ég síðan með vélina til G sem skoðuðu þessa tilteknu „skemmd“ tóku minnin úr og grandskoðuðu sem og móðurborðið kringum minnin. Fullyrtu þeir við mig að allir droparnir væru á stöðum sem engu máli skiptir fyrir vinnslu vélarinnar, ekkert væri sjáanlegt á móðurborðinu þara sem þeir gátu séð það og hvergi sáust ummerki á neinum rökrásum eða aðrar „vökvaskemmdir“. Sögðu þeir að þessir blettir hefðu á engan hátt getað komið nema lokið væri opið. Má það teljast einskær tilviljun og heppni að hvergi væri að sjá dropa sem lent hefðu á stöðum sem valdið gætu skaða á vélinni ef um venjulega skvettu hefði verið að ræða. Í ljósi þetta vakna mínar grunsemdir um að þetta hefur komið fyrir hjá C hvort sem það hafi verið óviljaverk eða þessu plantað á haganlegan hátt, á þeim stöðum sem ekki veldur skaða á vélinni, til að fá ástæðu til þess að fella niður seinna árs ábyrgðina sem versluninni ber að taka á sig. Það sem styrkir mig í þeim grun er að nú hef ég fengið fréttir af fólki sem hefur svipaða sögu að segja þ.e. höggskemmdir plús útskýrðar vökvaskemmdir og ábyrgðin felld. Hinsvegar hafði ég, frá fyrstu samskiptum við C, talið að vélin hafi verið gölluð í upphafi og þá komið til okkar frá B með þessum blettum sem síðar komu fram. Hins vegar er C þeir einu sem mér vitanlega hafa opnað þessa vél og tel ég því fullvíst að umræddir vökvablettir hafi komið af þeirra völdum.

Ég vil því gefa B kost á því að bæta okkur þetta að fullu án frekari fyrirsláttar og tafa. Við höfum nú verið án vélarinnar frá 22.3. og sætti mig ekki við frekari töf. Ég geri þá kröfu að þið standið við ábyrgðarpátt ykkar á þessari tölvu en mun sækja rétt okkar af fullri hörku og með þeim ráðum sem tiltæk eru samkvæmt íslenskri venju þar til viðunandi niðurstaða er fengin. Ég sendi málið í vikunni til Neytendastofu og Neytendasamtakanna til að byrja með ásamt því að hafa uppá fleiri aðilum sem hafa orðið fyrir barðinu á ámóta vinnubrögðum. Það tími til kominn að viðskiptasiðferði hér á landi taki stakkaskiptum til betri vegar og menn og fyrirtæki axli þær ábyrgðir sem þeir hafa undirgengist samkvæmt lögum. Gef ykkur tækifæri á að hafa samband við mig og leysa þetta leiðindamál.“

Nokkrir tölvupóstar fóru á milli aðila sem ekki er sérstök ástæða til þess að rekja. Þó þykir rétt, þar sem bréf álitsbeiðanda, dags. 20. apríl sl., er tekið upp hér að framan, að gera grein fyrir tölvupósti seljanda, dags. 21. apríl sl., sem líta verður á sem svar hans við bréfi álitsbeiðanda. Tölvupósturinn er svohljóðandi:

„Frá móttöku við búnaði var gerð athugasemd um að eitthvað gæti hafa komið fyrir búnað, gerð var athugasemd um bingu sem var á hlið fartölvu við usb tengið, viðskiptavinur var spurður hvort eitthvað hafi komið fyrir búnað, viðskiptavinur kvað ekki svo vera.

Eftir skoðun á búnaði var niðurstaðan sú að harður diskur sé bilaður, þar sem ummerki voru utan á fartölvu, bungan hjá usb. Tenginu sem er beint fyrir ofan harða diskinn og einnig þegar nánar var skoðað og sést á ljósmyndum að þá er einnig gul/græn rispa á

horni fartölvunnar og er liturinn djúpt í coverinu sem bendir til þrýstings sem þarf til að koma lit þar fyrir. Þessi ummerki gefa til kynna meðferð á búnaði sem getur haft áhrif á og skemmt harða disk fartölvunnar, harður diskur er þannig tilgerður að þar er nál sem les af plötu og þegar það gerist að búnaður fær á sig högg að þá rispast platan og villa kemur í diskinn. Þess má geta að högg þarf ekki að vera mikið til að svona geti gerst, t.d. gæti verið nóg að leggja fartölvu harkalega frá sér ef diskur er í vinnslu til að skemma harða diskinn.

Þar sem þessi ummerki eru staðsett þar sem harður diskur er, þá er það niðurstaða okkar að bilun þessi stafaði ekki af völdum framleiðslugalla, heldur sé tilkomin vegna rangrar meðhöndlunar. Þessu til viðbótar sáust ummerki um vökva á vinnsluminni og á cover fyrir ofan vinnsluminni. Viðskiptavinur vill meina að starfsmaður C hafi viljandi komið þessu fyrir til að geta hafnað ábyrgð og að þetta geti ekki gerst nema opna lok.

Slíkar ásakanir eiga ekki við rök að styðjast og enginn hagur eða ávinningur fyrir fyrirtækið að framkvæma slíkan verknað viljandi eða óviljandi. Þessi vökvaummerki er ekki ákvörðunarvaldur í því að hafna því að um sé að ræða framleiðslugalla, heldur staðfestir að búnaður hefur ekki fengið rétta meðhöndlun. Útskýringar á því hvernig dropar og vökvi geti bara verið á vinnsluminni er einföld, loftop sem er yfir coveri þar sem vinnsluminnin eru staðsett er með fullt af kringlóttum götum. Ef tölva er á borði þar sem vökvi fer niður þá kemst slíkur vökvi undir. Fyrstu viðbrögð við slíku er að taka upp fartölvu, hvolfu og þurrka vökva af. Við það getur þá vökvinn sem er á botni náð að leka inn um loftop og þá beint á vinnsluminni.

Tæknimaður getur ekki alltaf séð fyrir hvernig hlutirnir gerast. Oft er beðið um skýringar hvernig þetta og hitt geti gerst. Því er ekki alltaf hægt að svara en við höfum glöggt auga fyrir því hvað á ekki að vera ásamt því að fara eftir verkferlum framleiðanda um meðhöndlun á ábyrgð og hér eru atvikin of mörg til að um tilviljun sé að ræða.

Ljósmyndir og bilanálýsing var send til framleiðanda og staðfestir Toshiba að þetta bendir til að búnaður hafi ekki fengið rétta meðhöndlun og sé orsakavaldur á því að harður diskur sé bilaður. Engin yfirlýsing er til þess efnis að það sé þekktur framleiðslugalli í þessari týpu frá framleiðanda. Einnig hefur það verið lagt fram að orsök gæti verið vegna ofhitnunar en ofhitnun af völdum ryks og lóar sem síðan veldur bilun fellur ekki undir ábyrgðarskilmála.

Viðskiptavinur vill meina að kapp hafi verið lagt á að hafna ábyrgð frekar en að komast að orsök en við erum ekki sammála þar um. Orsökina er sú að búnaður hafi ekki verið rétt meðhöndlaður og það hafi valdið bilun sem er nú til staðar. Ábyrgð nær eingöngu yfir framleiðslugalla. Aftur vil ég ítreka að enginn ávinningur er fyrir fyrirtækið að hafna ábyrgð, heldur er byggt á faglegri reynslu starfsmanna við þjónustu ábyrgðarviðgerða og tjónamála ásamt því að fara eftir verkferlum framleiðanda um meðhöndlun ábyrgðarviðgerðar.

Framleiðandinn hafnar ábyrgð og þar með getur fyrirtækið C ekki framkvæmt viðgerð á búnaði í ábyrgð.

Þar sem ekki allir geta verið sáttir við niðurstöðu um mál eins og þetta þá tel ég best að þetta mál fari fyrir kærunefnd.

Álitsbeiðni fylgdi vottorð frá fyrirtækinu G dags. 26. apríl 2010. Vottorðið er svohljóðandi:

**„Lýsing á vandamáli:**

Tölva getur ekki ræst upp stýrikerfi á hörðum disk. Villa kemur upp í lestri disksins.

**Bilanagreining:**

Harður diskur er með villum á sér en þó læsilegur. Ekki er hægt að lagfæra villurnar á disknum og því er diskurinn ónothæfur. Tölva er að öðru leyti í góðu ástandi og ber ekki merki um höggskemmdir. Lítilsháttar skemmd er á neðri skel fartölvu, líkast því að plastið fyrir ofan USB tengi þar hafi verið spennt út en engin ummerki eru um mar við eða í kring um umræddan stað. Engin sýnileg þreyta er í plastinu á álagsstöðum og festingum á þessu svæði né annars staðar á fartölvu. Umrædd skemmd virðist vera afmörkuð og því afar vafasamt að tengja bilun í disk við hana. Vissulega er ekki hægt að útiloka að diskur hafi bilað út af hristingi eða höggi en skel fartölvunnar ber alltént engin ummerki sem ótvírætt er hægt að benda á því til stuðnings.

Klístur fannst á minniskubbum og á kantinum undir lokinu fyrir þá. Nokkrir dropar af gosdrykk, líkast til kók/pepsi, hafa slest þar á að því er virðist meðan lokið hefur ekki verið á þar sem engin ummerki eru um klístur utan á lokinu eða milli ytra og innra byrðis við rist á loki. Umræddir dropar haf ekki sýnileg áhrif á keyrslu vélar og virðist sem allir leiðarar og rásir á tölvunni hafi sloppið. Æskilegt væri að taka vél í sundur og grandskoða móðurborðið eftir leifum af vökva til að forða því að skemmdir komi fram síðar vegna mögulegrar tæringar. Engin tenging er á milli ástands harðs disks og þessara dropa.

#### **Niðurstaða:**

Skipta þarf út disk og er bent á ábyrgðaraðila í þeim efnum. Eiganda er í sjálfs vald sett hvort hann láti athuga með vökvaskemmdir en slík athugun er þó á eigin kostnað.“

Fram kemur í gögnum málsins að seljandi fékk framangreinda lýsingu G í hendur. Í tölvubræfi seljanda til álitsbeiðanda, sem álitsbeiðandi fékk 7. maí sl. segir m.a.:

„Samkvæmt greiningu G þá kemur þar fram staðfesting á því að lítilsháttar skemmd sé við usb tengi þar sem plast spennist út. Það sem ekki kemur fram hjá þeim er það að skemmdin er við hliðina á harða diskni vélarinnar og því eðlilegt að færa rök fyrir því að töluverða spennu þarf til að framkalla þessa bungu og einnig skemmd í hörðum diskni. Við drögum þá ályktun sem byggð er á reynslu okkar, þetta gerist alla vega ekki af sjálfu sér og ekki hefur komið á borð til okkar þesskonar mál með sömu bungu. G ályktar einnig að þeir geti ekki útilokað skemmd á hörðum diskni af völdum hristings eða höggs. H telur einnig að þessi bunga sé óeðlileg og sé ekki framkallanleg nema með höggi eða annarri spennu sem kemur þar á.

G hefur gott orð á sér og hef ég ekkert heyrt nema gott af þeim og samkvæmt þessum upplýsingum frá þeim gæti alveg eins verið hægt að draga þá ályktun að þetta gæti hafa valdið bilun.

G nefnir einnig ummerki um vökva á minni eins og við höfum gert og kemur þar orðrétt fram: „Nokkrir dropar af gosdrykk, líkast til kók/pepsi, hafa slest þar á að því er virðist meðan lokið hefur ekki verið á.“ Þar er sú ályktun dregin þar sem ekki sést vökvi annarsstaðar og ekki hægt að staðfesta að það hafi ekki getað gerst öðru vísi. Ljósmynd sem við erum með sýnir vökva á botni þar sem lok festist í. Beðið var um skýringu hvernig þessi vökvi hefði komist þar. Við komum með dæmi sem ekki var alhæfing og var alls ekki sett fram til að móðga einn eða neinn, frekar sett fram til að reyna að hjálpa til við að skilja hvernig þetta gerðist. Við getum ekki séð hvernig þetta gerðist, ekki frekar en hvernig bungan framkallaðist.

[...]

En niðurstaðan er samt sem áður sú, bungan hjá usb tengi við hlið harða disks telst ekki eðlileg. Orsakavaldur þessarar bungu hafi framkallað högg á harða disk tölvunnar. Bungan og harður diskur er hlið við hlið. Mat óháðs aðila hefur ekki fært nægjanleg rök fyrir því að breyta niðurstöðu í þessu máli varðandi ábyrgð.“

Álitsbeiðni fylgdi reikningur frá G dags. 3. maí sl., fyrir bilanagreiningu á stýrikerfi og vélbúnaði að fjárhæð kr. 2.000. Einnig reikningur frá sama fyrirtæki, dags. 6. maí sl., fyrir fartölvudisk sem kostar kr. 12.500 og fyrir uppsetningu og fulla uppfærslu stýrikerfis auk rekla og vírusvarnar, kr. 6.000. Samtals eru því þessir reikningar kr. 20.500.

Eins og að ofan kemur fram þá skoðaði fyrirtækið C tölvu álitsbeiðanda en samfelld lýsing fyrirtækisins á þeirri skoðun er ekki að finna í gögnum málsins. Hins vegar hefur seljandi lýst niðurstöðu þess fyrirtækis eins og að framan er rakið.

#### IV

##### **Andsvör seljanda og athugasemdir álitsbeiðanda**

Í andsvörum álitsbeiðanda og athugasemdum álitsbeiðanda kemur ekkert fram til viðbótar því sem að framan er rakið sem kærunefndin telur sérstaka ástæðu til að gera grein fyrir.

#### V

##### **Niðurstaða kærunefndarinnar**

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

Í 1. mgr. 3. gr. neytendakaupalaganna segir eftirfarandi: „Ekki er heimilt að semja um eða bera fyrir sig kjör sem eru neytanda óhagstæðari en leiða myndi af lögum þessum.“ Af þessu ákvæði leiðir að ákvarðarnir framleiðanda um ábyrgð skipta ekki máli séu þær ekki í samræmi við ákvæði laganna.

Álitsbeiðandi keypti tölvu þá sem ágreiningur aðila nær til 31. mars 2009. Tæpu ári seinna, eða 22. mars 2010, óskaði álitsbeiðandi eftir því við seljanda að hann gerði við tölvuna sér að kostnaðarlausu en því hefur seljandi hafnað. Að áliti kærunefndarinnar kvartaði álitsbeiðandi við seljanda undan meintum galla í tölvunni í samræmi við ákvæði 27. gr. laga nr. 48/2003. Í ljós hefur komið að bilunin var í hörðum disk tölvunnar og var hún skoðuð og skipt um diskinn hjá fyrirtækinu G Kostaði hvorttveggja kr. 20.500 sem álitsbeiðandi krefst að seljandi greiði.

Ágreiningur aðila stendur um það af hvaða ástæðum bilunin varð og þar af leiðandi hvort seljandi eigi að greiða þann kostnað sem af viðgerð hlaust á þeim forsendum að um galla í tölvunni hafi verið að ræða.

Kærunefndin fékk tölvu álitsbeiðanda til skoðunar. Ekki var að sjá að tölvan hefði orðið fyrir höggi, a.m.k. ekki í venjulegum skilningi. Hins vegar sást að mjó brún sem er fyrir ofan usb tengi á annarri hlið tölvunnar, og er hluti af neðra byrði hennar, bungar út en ummerki um högg eða annan áverka var ekki að sjá þar né annars staðar á tölvunni. Líkt er og þessi brún hafi af einhverjum ástæðum dregist eða spennst út en hafi hún myndast af völdum höggs hefði það orðið að koma á brúnina að innanverðu sem nánast er útilokað. Kærunefndin getur eftir þessa skoðun tekið undir lýsingu G á þessari bingu og tölvunni að öðru leyti.

Að því er varðar klístur sem fannst inn í tölvunni, en óupplýst er hvernig á því stendur, þykir kærunefndinni óhætt að byggja á þeirri lýsingu G að það hafi ekki áhrif á keyrslu tölvunnar.

Það er vitað að harðir diskar í tölvum geta bilað án þess að hægt sé að komast að því hvað biluninni veldur. Óútskýrð bilun í tölvubúnaði er á ábyrgð seljanda sé skilyrðum um ábyrgð hans að öðru leyti fullnægt. Takist seljanda hins vegar sönnun þess að bilunin stafi af ástæðum sem honum verður ekki kennt um ber hann ekki ábyrgð á henni. Í því tilviki sem hér um ræðir er það álit kærunefndarinnar, eins og atvik málsins liggja fyrir, að seljandi hafi ekki leitt í ljós að bilunin í harða diskinum stafi af því að högg hafi komið á tölvuna eða vegna margumræddrar bungu. Sama máli gegnir um hið óútskýrða klístur sem inni í tölvunni fannst en seljandi ber það ekki fyrir sig að bilun á harða disknum stafi af þeim ástæðum. Það er því niðurstaða kærunefndarinnar að seljanda beri að bæta álitsbeiðanda þann skaða sem bilunin hafði í för með sér. Álitsbeiðandi greiddi kr. 20.500 fyrir viðgerð á tölvunni og ber seljanda að greiða honum þá fjárhæð, sbr. ákvæði 15., 16. og b-liðar 1. mgr. 26. gr. laga nr. 48/2003.

Álitsbeiðandi gerir kröfu um að seljandi greiði honum skaðabætur vegna missis afnota af tölvunni þar sem tekið hafi langan tíma að reyna að fá hann til að viðurkenna að hann bæri ábyrgð á biluninni. Samkvæmt því sem kemur fram í gögnum málsins fór álitsbeiðandi fram á að seljandi gerði við tölvuna 23. mars sl. en reikningur G fyrir viðgerð er dags. 6. maí sl. Í 52. gr. laga nr. 48/2003, sem þessi bótakrafa álitsbeiðanda fellur undir, er kveðið á um umfang skaðabóta og segir þar í 1. mgr.:

„Skaðabætur vegna vanefnda af hálfu annars samningsaðila skulu svara til þess tjóns, þ.m.t. vegna útgjalda, verðmunar og tapaðs hagnaðar, sem gagnaðili bíður vegna vanefndanna. Þetta gildir þó einungis um það tjón sem aðili gat með sanngirni séð fyrir sem hugsanlega afleiðingu vanefndar.“

Aðalreglan er sú að sá sem bóta krefst samkvæmt framangreindri lagagrein verður að sýna fram á beint fjárhagslegt tjón eins og kemur fram í skýringum við greinina í frumvarpi því sem varð síðan að neytendakaupalögum. Það hefur álitsbeiðandi ekki gert. Þótt þetta sé aðalreglan útilokar hún ekki að hægt sé að ákveða bætur fyrir ófjárhagslegt tjón, s.s. óhagræði og eigið vinnuframlag. Kærunefndinni þykja atvik þessa máls vera með þeim hætti að ekki séu forsendur til þess að ákveða álitsbeiðanda bætur úr hendi seljanda samkvæmt þeirri undantekningu frá aðalreglunni.

Þá krefst álitsbeiðandi þess að seljandi greiði sér dráttarvexti af kr. 20.500 frá 6. maí sl. væntanlega til greiðsludags. Hér hagar svo til að álitsbeiðandi hefur sjálfur kostað þær úrbætur sem kærunefndin álitur að seljandi hefði átt að láta framkvæma og kosta. Í neytendakaupalögum er ekki kveðið sérstaklega á um það hvort endurgreiðslukröfur, eins og krafa álitsbeiðanda í raun er, skuli bera vexti. Samkvæmt lögum um vexti og verðtryggingu, nr. 38/2001, skal almenna vexti aðeins greiða af peningakröfu að það leiði af samningi, venju eða lögum, sbr. 3. gr. laganna. Kærunefndin fær ekki séð að samningar, venja eða lög standi til þess að seljanda beri að greiða álitsbeiðanda almenna vexti af endurgreiðslukröfunni. Í 3. mgr. 5. gr. laga nr. 38/2001 segir að í því tilviki að ekki er samið um gjalddaga kröfu sé heimilt að reikna dráttarvexti frá og með þeim degi þegar liðinn er mánuður frá því að kröfuhafi sannanlega krafði skuldara með réttu um greiðslu. Ekki er að sjá að álitsbeiðandi hafi sérstaklega krafði seljanda um fjárhæð endurgreiðslunnar. Hins vegar komst sú krafa til vitundar seljanda í bréfi

kærunefndarinnar, dags. 16. maí sl., sem gera verður ráð fyrir að hann hafi fengið í hendur daginn eftir. Það er því álit kærunefndarinnar að seljanda beri samkvæmt framangreindu lagaákvæði að greiða álitsbeiðanda dráttarvexti frá og með 17. júní nk. til greiðsludags.

**VI**  
**Álitsorð**

Seljandi, B, greiði álitsbeiðanda, A, kr. 20.500 með dráttarvöxtum skv. lögum nr. 38/2001 frá og með 17. júní 2010 til greiðsludags.

---

Friðgeir Björnsson  
formaður

---

Guðrún Björk Bjarnadóttir

---

Hildigunnur Hafsteinsdóttir