

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

Hinn 2. desember 2010 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-140/2010.

### **I**

#### **Álitaefni og kröfugerð**

Hinn 5. október sl. bað X, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna lagfæringar á tölvu sem hann fór með til fyrirtækisins Y. Álitsbeiðandi gerir kröfu til þess að fá endurgreiddan reikning fyrirtækisins að fjárhæð kr. 26.922.

### **II**

#### **Málsmeðferð kæruneftndarinnar**

Með bréfi, dags. 9. nóvember sl., gaf kæruneftndin Y kost á andsvörum og bárust þau 18. s.m. Með bréfi, dags. 19. nóv., var álitsbeiðanda gefinn kostur á því að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þær 29. nóvember. Með bréfi, dags. sama dag, var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

### **III**

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

Með álitsbeiðni fylgdi reikningur, Z, dags. 20. október, stílaður á álitsbeiðanda, að fjárhæð kr. 26.922. Eftirtaldir reikningsliðir eru þar skráðir: Stýrikerfisuppsetning, heildaruppsetning á stýrikerfi með hugbúnaði fyrir vélbúnað ásamt uppsetningu og stillingu á vírusvörn kr. 7.968, Afritun gagna allt að 100 gb kr. 2.789, Harður diskur 250 gb sata kr. 9500 og harðdiskskipti kr. 1.195. Virðisaukaskattur er kr. 5.470 innifalinn í framangreindri reikningsfjárhæð.

Álitsbeiðandi segist hafa farið með Toshiba tölvu sína til fyrirtækisins Y og beðið um að tekinn yrði úr henni vírus sem hann hafi haldið að væri í henni. Þá hafi verið talað um harða diskinn við sig og kveðst álitsbeiðandi hafa sagt að það gæti ekki verið því að tölvan væri ný. Hann hafi ekki beðið um að skipt yrði um harðan disk í tölvunni. Daginn eftir hafi verið hringt í sig og sagt að tölvan væri tilbúin, um harða diskinn hefði verið að ræða og kostaði viðgerðin kr. 26.922. Álitsbeiðandi kveðst ekki hafa beðið um skipti á harða diskinum því að tölvan sé í ábyrgð. Tölvuna hafi hann leyst út hjá Y og farið með hana á rétt verkstæði. Þar hafi verið settur harður diskur í tölvuna og ekkert hafi hann þurft að greiða fyrir það. Hann hafi viljað fá endurgreiðslu frá Y og verið tilbúinn til þess að greiða vinnuliðinn en því hafi verið hafnað. Starfsmaðurinn hefði viðurkennt að tölvan væri ný og lítið notuð og sennilega hefði hann átt að láta sig vita hvað væri að.

### **IV**

#### **Andsvör gagnaðila**

Í andsvörum segir m.a. eftirfarandi:

„Málsatvik eru þau að áðurneftndur X kom til okkar á verkstæðið með tölvu sína að Toshiba gerð og bað um viðgerð, þar sem hann taldi að um vírus væri að ræða. Honum

var gert það ljóst að einkenni vírusa í tölvum væru ekki einsleit, og oft gæti verið um bilanir í vélbúnaði að ræða, sem svipaði til þess að um vírusa væri að ræða. Bilanir þær sem ég vísaði til, eru meðal annars, bilanir í móðurborðum, bilanir í aflgjöfum, hörðum diskum, og svo framvegis. X gerði engar athugasemdir við þessar skýringar okkar á því hvað gæti verið að tölvunni hans, heldur tjáði hann okkur að við sem sérfræðingar værum best til þess fallnir sjálfir að bilanagreina vélina. Við svo búið kvaddi X og nefndi ekki einu orði við okkur að tölvan væri í ábyrgð og mætti því ekki hrófla við neinu. Almenna reglan hjá okkur er sú að ef að viðskiptavinur kemur með vél til viðgerðar hjá okkur og segir okkur jafnframt að vélin sé í ábyrgð, þá vísum við viðkomandi áfram til ábyrgðaraðilans.

Við skoðun og bilanagreiningu á vélinni hans kom í ljós að harður diskur væri bilaður. Við tókum harða diskinn úr vélinni hans og tengdum við gagnabjörgunartölvu hjá okkur sem að til allrar lukku náði að bjarga gögnum X af bilaða diskinum. Að því loknu settum við nýjan disk í vélina og settum upp stýrikerfið, ásamt því að lesa inn gömlu gögnin hans inná nýja diskinn. Við svo búið var hringt í X og honum tjáð að vélin hans væri tilbúin og hvað hefði verið að. Hann gerði engar athugasemdir við okkur í símann um þessa framkvæmd, var frekar hinn kátasti með að allar myndir hans og önnur gögn hefðu bjargast af skemmda diskinum. Seinna kemur X, sækir vélina sína og greiðir án athugasemda.

Eftir einhverja daga hefur X síðan samband við okkur og spyr hvort við eigum ennþá harða diskinn, þann skemmda. Við jánkum því og bjóðum honum að koma og sækja hann ef að hann óski svo. Kemur þá X til okkar til að sækja diskinn og nefnir þá í fyrsta sinn að vélin sín hafi verið í ábyrgð og að hann hefði kannski átt að athuga málið betur áður en hann kom með vélina í viðgerð til okkar. Að sjálfsgöðu jánkudum við því, en skýrðum út fyrir honum jafnframt að við værum efins um að hann gæti fengið harða diskinn endurgreiddan því að meðferð fartölvu hefur gríðarlega mikil áhrif á endingu harðra diska. X ákvað að fara með skemmda diskinn til ábyrgðaraðilans til að athuga hvort þeir myndu vilja gangast við ábyrgðarhlutverki sínu. Ekki virtist það ganga því að X kom aftur til okkar enn og einu sinni og vildi þá fá að skila nýja diskinum sem við settum í vélina til að fá ábyrgðaraðilann til þess að setja enn annan harðan disk í vélina hans. Við skýrðum út fyrir X að við gætum ekki tekið diskinn hans til baka, þar sem hann hefði komið af fúsum og frjálsum vilja til okkar með vélina sína í viðgerð, og við hefðum ekki getað vitað um ábyrgðarmál vélar hans. Að auki er diskur sem að frá okkur er farinn okkur gagnslaus ef að hann kemur til baka, því að við vitum aldrei hvort að þeir hafi fengið slæma meðferð og ekki setjum við notaða harða diska í vélar annarra viðskiptamanna. Við rekjum aldrei garnirnar út viðskiptavinum okkar hvar og hvernig viðskiptamenn hafa fengið sínar vélar, eða hvort og hvernig ábyrgðarmálum er háttað hjá viðskiptavinum okkar. Við teljum það fullkomlega kúnnum okkar það í sjálfvald sett hvort þeir komi með vélar í viðgerð til okkar eða ekki.

X kom til okkar og krafði okkur um endurgreiðslu á harða diskinum, endurgreiðslu á vinnu við uppsetningu á stýrikerfi og endurgreiðslu vegna gagnabjörgunar af gamla harða diskinum hans. Við töldum að það væri engan veginn raunhæft á þeim grundvelli að hann hefði komið sjálfviljugur til okkar með vélina sína í viðgerð. Einnig að það væri beinlínis ósanngjarnt gagnvart starfsmönnum okkar sem hefðu lagt mikla vinnu í að bjarga gögnum X.

Þegar um er að ræða stærri bilanir í tölvum, svo sem eins og bilanir í móðurborðum, þá höfum við það fyrir vinnureglu að hafa alltaf samband við viðskiptavinum okkar áður en til einhverra viðgerða er kostað. Bilanir í hörðum diskum eru sennilega algengustu bilanir tölva í dag og eru þær ekki af þeirri stærðargráðu að við teljum okkur þurfa að hafa samband við viðskiptamenn sem koma með vélar sínar í viðgerð, sér í lagi ef að um nýrri gerðir af vélum er um að ræða, því að þá er það nánast sjálfgefið að allir vilja skipta út

biluðum hörðum diskum. Að ofansögðu teljum við okkur hafa útskýrt okkar hlið málsins á þann máta sem að skýrast getur og einnig heiðarlegast.“

## V

### Athugasemdir álitsbeiðanda

Í athugasemdum álitsbeiðanda segist hann hafa sagt viðgerðaraðila að tölvan væri ný og því gæti ekki verið bilun í harða diskinn. Því hefði viðgerðaraðilanum sem fagmanni átt að vera ljóst að tölvan væri ný og í ábyrgð seljanda. Viðgerðaraðili hafi viðurkennt að hann hafi séð að tölvan væri ný og hann hefði því átt að láta sig vita um að harði diskurinn væri ekki í lagi.

## VI

### Niðurstaða kærufndarinnar

Kærufnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og Y falli undir valdsvið nefndarinnar, sbr. lög 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 kærufnd lausafjár- og þjónustukaupa. Ágreiningur aðila fellur undir lög nr. 42/2000 um þjónustukaup.

Í 4.-6. gr. þjónustukaupalaga segir eftirfarandi:

**4. gr.** Útseld þjónusta, sem veitt er í atvinnuskyni, skal ávallt vera byggð á fagþekkingu og í samræmi við góða viðskiptahætti sem tíðkast hverju sinni. Skyld er að veita allar upplýsingar og leiðbeiningar um vinnu verks með hagsmuni neytanda fyrir augum.  Seljandi þjónustu leggur fram nauðsynleg efni og aðföng nema um annað sé sérstaklega samið.

*Öryggi.*

**5. gr.** Seljandi þjónustu skal gæta þess að hún sé í samræmi við almennar reglur, staðla, reglur sem stjórnvöld setja, stjórnvaldsákvæðanir og lög sem gilda um veitta þjónustu í þeim tilgangi að vernda öryggi neytanda.

*Leiðbeiningarskylda seljanda.*

**6. gr.** Seljanda þjónustu er skyld að veita upplýsingar um hvort fyrirhuguð kaup á þjónustu eru óhagkvæm fyrir neytandann að teknu tilliti til kostnaðar við verkið með hliðsjón af verðgildi hlutarins eða öðrum atriðum sem áhrif hafa á hagkvæmni þeirrar þjónustu sem óskað er eftir.

Verði seljanda ekki ljóst að fyrirhuguð kaup á þjónustu eru óhagkvæm fyrr en vinna er hafin eða að verð þjónustunnar muni verða verulega hærra en neytandi hefur mátt gera ráð fyrir skal seljandi tilkynna neytanda um það og óska eftir fyrirmælum um hvort frekari vinna skuli af hendi leyst. Hafi seljandi ekki sinnt leiðbeiningarskyldu sinni, ekki óskað eftir fyrirmælum og ætla má að neytandi hefði hætt við samninginn að fengnum upplýsingum skulu greiðslur fyrir verkið miðast við að neytandi hefði dregið sig út úr samningnum á því stigi.

Hafi seljanda þjónustu ekki tekist að ná til neytanda eða hann hefur ekki fengið fyrirmæli frá neytanda innan sanngjarns frests er honum heimilt að hætta og leysa ekki frekari vinnu af hendi samkvæmt þjónustusamningnum. Þetta gildir þó ekki ef seljandi hefur sérstaka ástæðu til að ætla að neytandi vilji að lokið verði við verkið.

Kærufndin álitur að á því megi byggja að álitsbeiðandi hafi farið með tölvu sína í viðgerð vegna þess að hann taldi að í hana hefði komist vírus sem þyrfti að hreinsa í burtu. Hins vegar kom í ljós að svo var ekki heldur var harði diskur tölvunnar í því

ásigkomulagi að viðgerðaraðilinn taldi að um hann þyrfti að skipta og gerði það. Það er álit kærunefndarinnar að viðgerðaraðilinn hefði, þegar hann komst að því að ekki var vírus í tölvunni heldur bilun í harða diskinn, átt í samræmi við 1. málslíð 2. gr. 6. gr. neytendakaupalaga að tilkynna álitsbeiðanda það og fá hjá honum fyrirmæli um hvort skipta ætti um harða diskinn en ekki gera það óumbeðið. Það má telja nokkuð ljóst að álitsbeiðandi hefði þá tekið tölvuna úr viðgerðinni og farið með hana til seljanda eins og hann síðar gerði. Af þessum ástæðum álitur kærunefndin að Y eigi ekki rétt á því að fá annað greitt frá álitsbeiðanda en vinnuna við það að bilanagreina tölvuna, þ.e. að komast að raun um það að ekki var um vírus að ræða í tölvunni heldur bilun í hörðum disk, sbr. niðurlagsákvæði í 2. málslíð 2. mgr. 6. gr. þjónustukaupalaga. Ekki verður glögggt af reikningnum ráðið hvað ætla má að þessi vinna hafi kostað viðgerðaraðilann og verður því kærunefndin að meta það að álitum. Niðurstaða nefndarinnar er sú að þegar tekið er tillit til vinnuframlags Y sé hæfilegt að álitsbeiðandi fái endurgreiddar kr. 19.000 gegn skilum á harða diskinn sem settur var í tölvuna hjá fyrirtækinu. Þar sem ekki liggur fyrir hvers konar félag Y eru og reikningur fyrir viðgerðinni er gefinn út af Z þykir kærunefndinni rétt að leggja það fyrir Z sjálfan að endurgreiða álitsbeiðanda þessa fjárhæð.

## VII Álitsorð

Z greiði álitsbeiðanda, X, kr. 19.000, gegn skilum á harða diskinn sem settur var í tölvuna.

---

Friðgeir Björnsson  
formaður

---

Ólafur R. Guðmundsson

---

Hildigunnur Hafsteinsdóttir