

M-9/2011. Álit 4. ágúst 2011.

Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 4. ágúst 2011 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-9/2011:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 10. janúar sl. bað X, hér eftir nefndur álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna viðgerðar á hörðum disk í tölvu sem frænka hans C keypti haustið 2006 af Y. Krafa álitsbeiðanda er að viðgerðarreikningur sem hljóðaði upp á 25.710 krónur verði endurgreiddur.

II

Málsmeðferð kærunefndarinnar

Með bréfi, dags. þann 14. janúar sl., var gagnaðila B, gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og var frestur til að skila þeim veittur til 25. janúar. Andsvör Y bárust kærunefndinni 19. janúar. Þann 20. janúar sendi kærunefndin álitsbeiðanda andsvörin til upplýsinga og benti á heimild hans til að gera athugasemdir við andsvörin. Álitsbeiðandi nýtti sér þá heimild og sendi kærunefndinni athugasemdir sínar þann 25. janúar.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Þann 13. nóvember 2006 keypti C tölvu af D, sem var þáverandi rekstrar- og umboðsaðili fyrir B. Harði diskurinn í tölvunni bilaði þann 16. október 2008 og var framkvæmd ábyrgðarviðgerð af D. Var skipt um harðan disk í tölvunni og settur nýr í staðinn.

D varð síðan gjaldþrota og þann 30. nóvember 2008 keypti B, gagnaðili þessa máls, lausafjármuni og vörubirgðir af þrotabúi D. Einnig hóf Y á þessum tíma innflutning og sölu á vörum af sömu tegund og D hafði haft umboð fyrir og undirritaði umboðssamning við E þann 31. desember 2008. Eftir þann tíma var Y því réttur umboðsaðili E á Íslandi.

Þann 1. desember 2010 fór tölvan aftur í viðgerð á verkstæði, en nú hjá B. Í ljós kom að harði diskurinn sem settur var í tölvuna í viðgerðinni 2008 var bilaður. Aftur var skipt um harðan disk og greinir aðila málsins á um hver eigi að bera ábyrgðina á kostnaðinum vegna þessa.

Álitsbeiðandi segir ekki edlilegt að harði diskurinn bili einungis 25 mánuðum eftir að hann var settur í tölvuna. Segir álitsbeiðandi að diskurinn sé enn í ábyrgð og því eigi ekki að þurfa að greiða fyrir þessa viðgerð. Álitsbeiðandi telur að fimm ára ábyrgð fylgi hörðum diskum af þeirri tegund sem um ræðir, það sé einfaldlega ábyrgð sem framleiðandi hlutarins veiti. Er álitsbeiðandi með gögn frá framleiðanda til að styðja þá fullyrðingu sína.

IV

Andsvör gagnaðila

B, gagnaðili máls þessa, veitti eftirfarandi andsvör:

„Y hefur mótttekið erindi frá kærufnd lausafjár- og þjónustukaupa er varðar beiðni frá A vegna viðgerðar á hörðum disk í tölvu sem keypt var haustið 2006.

B, núverandi umboðsaðili E á Íslandi keypti lausafjárnuni og birgðir af þrotabúi D, fyrrum umboðsaðila E þann 30.11.08 og hóf innflutning og sölu á E búnaði þann 01.12.08 undir eigin kennitölu. 31.12.08 var undirritaður samningur við E þar sem Y varð umboðsaðili E á Íslandi, Y yfirtók ekki ábyrgðarskyldu fyrrum gjaldþrota umboðsaðila.

C keypti umrædda tölvu 13.11.2006 af þáverandi rekstrar og umboðsaðila E, D.

Ábyrgðarviðgerð var framkvæmd af D þann 16.10.08. Var þá bilaður harður diskur tekinn úr vélinni og nýr settur í staðinn, settur var helmingi stærri harður diskur í vélina eða 500GB í stað 250GB.

Tölvun kemur til viðgerðar hjá Y 1.12.2010, umkvörtunarefni var að tölvun var hæg í allri vinnslu og hávaði væri í tölvu. Við skoðun kemur í ljós að harður diskur sem var í tölvunni var farinn að vera óstöðugur, í raun bilaður og var skipt um harðan disk í tölvunni.

Það er starfsvenja hjá tæknimönnum að upplýsa viðskiptavin um þann kostnað sem viðgerðir hafa í för með sér og eru líkur á að það hafi verið gert í þessu tilfelli þó ekki eru til skráðar athugasemdir þar um. Einnig eru ekki til skráðar neinar athugasemdir um að kvartandi hafi vísað til þess að harði diskurinn ætti að hafa verið í ábyrgð af einhverjum toga.

Tæknimönnum Y var ekki kunnugt um að harði diskurinn væri enn í gildandi verksmiðjuábyrgð en hafi sú vitneskja verið fyrir hendi hefði viðskiptavinur líkast til verið upplýstur um það með ábendingu um að viðskiptavinur þyrfti sjálfur að gera kröfu á framleiðandan um úrbætur.

Fyrri viðgerðir sem framkvæmdar voru undir ábyrgð söluaðila eru Y með öllu óviðkomandi og hafnar Y kröfu kvartanda um endurgreiðslu viðgerðarkostnaðar.“

V

Athugasemdir álitsbeiðanda við andsvör gagnaðila

Álitsbeiðandi hafði uppi athugasemdir við andsvör gagnaðila. Þar segir m.a.:

„Tölvun kemur til viðgerðar 1. desember en það var hringt út af henni vikunni áður.

2. eða 3. des tala ég við tæknimann og spyr hann út í áætlaðan kostnað við að skipta um harðan disk. Hann gefur mér verð í 1 vinnutíma og um 10 þúsund krónur fyrir harðan disk. Ég segi að nú sé nú bara rétt meira en 2 ár síðan skipt var um harða diskinn og hann segir ekkert við því. Ég segi að það sé 5 ára ábyrgð á harða disknum frá framleiðanda og hann segist ekkert kannast við slíkt og segir að ef að svo sé að þá verði ég bara að tala við þann sem flutti inn diskinn. Ég spyr hver það hafi verið en hann vill ekkert aðstoða mig þar. Samtalið endar á því að ég segist ætla að láta hann vita hvort hann eigi að fara út í viðgerðina.

Í vikunni á eftir fæ ég símtal frá tæknimanninum þar sem hann segist vera búinn að skipta um harða diskinn í vélinni (án þess að ég hafi sagt að ég vildi það). Greitt var fyrir viðgerðina af systur minni og hún samþykkt með fyrirvara um að ég telji að þetta sé ábyrgðarmál. Seinna þennan dag næ ég í tölvuna og þá kemur í ljós að þeir rukka 1,5 vinnutíma. Þessi auka 0,5 er fyrir uppsetningu á stýrikerfi sem ég bað aldrei um (tók það sérstaklega fram). Ég mótmælti því strax og sendi tölvupóst á WW þann 20. desember og bið enn eftir svári og endurgreiðslu á tæpum 6 þúsund krónum.“

VI

Niðurstaða kærufndarinnar

Kærufnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og B/D 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. Kaup C á tölvunni falla undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup, sbr. 1. gr. laganna. Viðgerð Y á tölvunni fellur undir lög nr. 42/2000 um þjónustukaup, sbr. 1. gr. laganna, sbr. einnig 3. tl. 2. gr. sömu laga.

Samkvæmt gögnum málsins keypti álitsbeiðandi umrædda tölvu haustið 2006 af D, sem þá var seljandi tölvunnar í skilningi neytendakaupalaga. Reynist söluhlutur gallaður getur neytandi eignast, að ákveðnum skilyrðum laganna uppfylltum, rétt til að seljandi veiti honum úrlausn vegna gallans, sbr. ákvæði 26. gr. Var þetta gert þegar seljandi, D, skipti um harða diskinn í tölvunni í október 2008. Hins vegar horfir málið öðruvísi við þegar viðgerðin í lok árs 2010 er gerð því enda þótt Y hafi tekið við sem umboðsaðili framleiðanda tölvunnar hér á landi, verða andsvör Y ekki skilin öðruvísi en svo að Y hafi í engu yfirtekið skyldur hins gjaldþrota fyrirtækis. Af þessu leiðir að ekki er hægt að líta svo á að Y sé seljandi vörunnar í skilningi neytendakaupalaga og því verður kröfum vegna galla á tölvunni ekki beint að því fyrirtæki á grundvelli þeirra laga. Samkvæmt framansögðu er það álit kærunefndar að hafna beri rökum álitsbeiðanda sem snúa að því að harði diskurinn hafi enn verið í ábyrgð, enda ekkert slíkt samningssamband á milli álitsbeiðanda og Y.

Af framangreindu er einnig ljóst að líta verður á samband málsaðila hvað varðar viðgerðina sjálfa út frá lögum nr. 42/2000 um þjónustukaup.

Í 2. kafli þjónustukaupalaganna er fjallað um samning um kaup þjónustu o.fl. Þar segir í 4. gr.:

Efni og vinna verks.

Útseld þjónusta, sem veitt er í atvinnuskyni, skal ávallt vera byggð á fagþekkingu og í samræmi við góða viðskiptahætti sem tíðkast hverju sinni. Skyllt 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.

Í 6. gr. segir:

Leiðbeiningarskylda seljanda.

Seljanda þjónustu er skyllt 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.

Fram kemur í upphafsorðum greinargerðar með 6. gr. að markmið ákvæðisins séu m.a. að koma í veg fyrir óvænt og ófyrirséð útgjöld. Svo segir m.a. í athugasemdum með 1. mgr. 6. gr.:

„Af reglunni leiðir einnig að seljandi þjónustu og kaupandi eiga að ræða sem nánast um verk sem vinna skal og komast að samkomulagi um hvað gera eigi í hverju einstöku tilviki. Æskilegt væri að í framkvæmd yrði meira stuðst við eyðublöð en nú þegar þjónusta er pöntuð til að auðveldara verði að sanna hvaða upplýsingar hafa verið veittar, svo og til að ljóst sé hvaða þjónustu neytandinn hefur óskað eftir. Venjulega mun leiðbeiningarskylda seljanda hafa í för með sér að hann ráðleggi kaupanda hvort vinna eigi verkið eða ekki. Rétt þykir þó að ákvörðun um það sé

alfarið í höndum neytandans á grundvelli þeirra upplýsinga sem seljandi veitir honum.“

Gögn málsins benda til þess að aðilar hafi talað sig saman um áætlaðan kostnað vegna fyrirhugaðrar vinnu við harða diskinn. Kemur fram í athugasemdum álitsbeiðanda við andsvörum Y að áætlaður kostnaður hafi verið einn vinnutími auk verðs harða disksins. Einnig kemur fram í athugasemdum álitsbeiðanda að reikningurinn hafi verið greiddur með fyrirvara um að hann teldi diskinn enn vera í ábyrgð. Eins og áður segir er það álit kærunefndar að slík ábyrgð verði ekki felld á Y í málinu þar sem Y telst ekki seljandi tölvunnar í skilningi neytendakaupalaga, sbr. fyrri umfjöllun. Álitur kærunefndin því svo að álitsbeiðandi geti ekki krafist endurgreiðslu af þessum hluta reikningsins.

Álitsbeiðandi hefur að auki gert athugasemd við að reikningurinn innihaldi eina og hálfu vinnustund í stað einnar, eins og áætlað hafi verið. Skýringin á þessum hálfu vinnutíma virðist liggja í uppsetningu á stýrikerfi sem álitsbeiðandi segist ekki hafa beðið um og raunar tekið það sérstaklega fram. Ekkert í gögnum málsins hrekur þessa fullyrðingu álitsbeiðanda auk þess sem andsvör Y benda til þess að sönnunargögn skorti, sbr. eftirfarandi orð í andsvörum:

„Það er starfsvenja hjá tæknimönnum að upplýsa viðskiptavin um þann kostnað sem viðgerðir hafa í för með sér og eru líkur á að það hafi verið gert í þessu tilfelli þó ekki eru til skráðar athugasemdir þar um.“

Í 8. gr. þjónustukaupalaga er fjallað um viðbótarverk. Þar segir:

Viðbótarverk.

Seljanda þjónustu ber að tilkynna neytanda ef í ljós kemur þegar verk er unnið að eðlilegt sé að vinna önnur verk samtímis vegna tengsla þeirra við aðalverk. Skal seljandi óska eftir fyrirmælum neytanda um viðbótarverk.

Náist ekki til neytanda eða seljandi þjónustu fær ekki fyrirmæli frá honum innan sanngjarns frests skal hann vinna viðbótarverkið ef:

1. viðbótarkostnaður vegna þess er óverulegur eða má teljast óverulegur miðað við verð þjónustu sem samið hefur verið um,
2. sérstakar ástæður mæla með því að neytandi vilji láta vinna viðbótarverkið í tengslum við kaup hans á þjónustunni,
3. ekki er unnt að fresta því vegna hættu sem af því getur stafað.

Hafi seljandi þjónustu unnið viðbótarverk í samræmi við ákvæði þessara laga ber honum greiðsla fyrir þau verk samkvæmt ákvæðum VII. kafla.

Það er álit kærunefndar að Y hafi borið að tilkynna álitsbeiðanda um fyrirhugaða uppsetningu á stýrikerfi ef rukka átti sérstaklega fyrir það. Ekki liggur fyrir nein sönnun um að slík tilkynning hafi borist og verður Y að bera hallann af því. Samkvæmt 3. mgr. 8. gr. þjónustukaupalaga ber seljandi þjónustu greiðsla fyrir viðbótarverk sem hann vinnur í samræmi við ákvæði laganna. Að mati kærunefndarinnar var uppsetning stýrikerfisins ekki í samræmi við ákvæði laganna og eru því rök fyrir gagnályktun frá 3. mgr. 8. gr. Niðurstaða kærunefndarinnar er því sú að Y beri að endurgreiða álitsbeiðanda þá hálfu vinnustund sem álitsbeiðandi greiddi fyrir þá þjónustu, samtals 4.800 krónur.

VII Álitsorð

Y endurgreiði C 4.800 krónur sem greiddar voru fyrir uppsetningu stýrikerfis.

Áslaug Árnadóttir
formaður

Ólafur Reynir Guðmundsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir