

M-14/2011. Álit 23. júní 2011.

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 23. júní gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-14/2011.

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 27. janúar sl. óskaði X, hér eftir nefndur álitsbeiðandi, eftir álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna framköllunar á myndum hjá Y. Álitsbeiðandi borgaði 3.564 krónur fyrir framköllunina sem hann segir hafa mistekist. Krefst álitsbeiðandi þess að Y endurgreiði honum þá fjárhæð sem hann greiddi fyrir framköllunina.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 28. janúar 2011, var gagnaðila, Y, gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og var frestur til að skila þeim veittur til 7. febrúar. Andsvör Y bárust kæruneftndinni 7. febrúar sl. Þann 23. mars sendi kæruneftndin álitsbeiðanda andsvörin til upplýsinga og benti á heimild hans til að gera athugasemdir við andsvörin.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi og eiginkona hans hugðust láta framkalla myndir sem þau áttu á tölvutæku formi. Myndirnar voru brenndar á geisladisk og hann afhentur Y sem vinna átti verkið. Eftir að myndirnar voru sóttar kom í ljós að þær voru framkallaðar í of lágri upplausn. Myndirnar voru því óskýrar og þar af leiðandi ónothæfar. Álitsbeiðandi segir sökina liggja hjá Y sem seljanda þjónustunnar, en seljandi vilji hins vegar ekki gangast við því og segir sökina liggja hjá kaupendunum. Því hafi seljandi neitað að framkalla myndirnar aftur í réttri upplausn eða að endurgreiða það sem greitt var fyrir þjónustuna. Álitsbeiðandi segir að hann hafi stuttu síðar farið aftur í húsakynni Y til að krefjast endurgreiðslu, en verið neitað um slíkt. Hins vegar hafi Y boðið honum inneignarnótu sem álitsbeiðandi hafi afþakkaði.

Álitsbeiðandi segir að þegar myndir séu brenndar á geisladisk með forritinu iPhoto verði til þrjár möppur á geisladisknum. Möppurnar heita „Data“, „Originals“ og „Modified“. Allar möppurnar innihaldi sömu myndirnar en þær eru þó með mismunandi upplausn. Þannig innihaldi „Data“ mappan smækkaða útgáfu af myndunum og er með minnstu upplausnina af þessum þremur. „Originals“ mappan innihaldi myndirnar óunnar í fullri stærð og „Modified“ mappan innihaldi myndirnar unnar í fullri stærð. Álitsbeiðandi segir að Y hafi framkallað myndirnar í Data möppunni og þess vegna séu gæðin svo slök eins og raun ber vitni. Álitsbeiðandi byggir mál sitt á því að gera megi þá kröfu til fagmanna að þeir þekki helstu forrit í myndvinnslu, þ.m.t. iPhoto sem sé staðalforrit í Apple tölvum. Þá hafi starfsmenn Y mátt gera sér grein fyrir því að myndirnar í Data möppunni hafi ekki verið í nægjanlegum gæðum þar sem stærð möppunnar hafi verið svo lítil, einungis 900 kb. Hinar möppurnar hafi verið margfalt stærri, eða tæp 49 MB annars vegar og rúmlega 133 MB hins vegar. Þar að auki hafi starfsmenn Y einfaldlega átt að geta lesið út frá nöfnum mappanna hvaða möppu þeir áttu að nota til að framkalla myndirnar og hverja ekki. Álitsbeiðandi telur einnig að starfsmenn Y hefðu getað hringt til að fá upplýsingar um hvaða möppu þeir áttu að nota ef þeir lentu í vandræðum, enda hafi símanúmer eiginkonu hans verið skráð á pöntunarmiðann.

Álitsbeiðandi kveðst hafa greitt 3.132 krónur fyrir framköllunina og þótt hann geri sér grein fyrir að um lágar fjárhæðir sé að ræða geti hann ekki sætt sig við að greiða tvisvar sinnum fyrir sömu þjónustuna. Að hans mati sé augljóst að ástæða ágreiningsins sé að starfsmenn Y búi ekki yfir nauðsynlegri þekkingu sem ætla megi af starfsmönnum í slíkum störfum.

IV

Andsvör gagnaðila

Í andsvörum sínum segja eigendur Y að þeim þyki leitt að þetta mál hafi komið upp. Umræddur viðskiptavinur hafi komið um mánuði eftir afhendingu myndanna og verið óánægður. Aðspurður hvers vegna hann hafi ekki komið fyrir hafi álitsbeiðandi brugðist við með yfirgangi og dónaskap. Eigendur Y kveðast hafa boðið álitsbeiðanda inneignarnótu sem hann hafi ekki þegið og hann hafi farið út í fússi þegar honum var neitað um endurgreiðslu.

A, sem var starfsmaður hjá Y þegar umræddar myndir voru framkallaðar, segist í bréfi sem fylgdi andsvörum gagnaðila, hafa unnið verkið. Hún hafi ekki verið kunnug iPhoto forritinu þar sem hún hafi ávallt unnið á PC tölvur en ekki Apple. Hún hafi verið í vafa um hvaða möppu hún átti að nota og þess vegna talað við eiginkonu álitsbeiðanda og spurt ráða. Upplýsingarnar sem hún hafi fengið voru þær að það væri allt eins í möppunum og það skipti því ekki máli hvaða mappa væri notuð. Hún hafi því notað fyrstu möppuna og ekki tekið eftir því fyrir en eftir framköllun hversu lítil upplausnin var. A telur þetta því ekki vera mistök starfsmanna Y þar sem hún hafi spurst fyrir um þetta áður en framköllun var gerð.

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. Kaupin á framköllun myndanna falla undir lög nr. 42/2000 um þjónustukaup, sbr. 1. gr. laganna.

Óumdeilt er í málinu að myndirnar sem voru framkallaðar voru í lítilli upplausn og var gæðum þeirra ábótavant. Hins vegar greinir aðila á um hver eigi að bera hallan af því að svona fór.

Í 1. mgr. 4. gr. þjónustukaupalaga nr. 42/2000 segir eftirfarandi:

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.

Samkvæmt þessu ákvæði er gerð krafa um að vinna í þágu neytanda sé byggð á og unnin af fagþekkingu.

Í 3. kafla laga um þjónustukaup er fjallað um galla á seldri þjónustu og þau úrræði sem neytandi getur gripið til við slíkar aðstæður. 9. gr. laganna hljóðar svo:

Seld þjónusta telst gölluð ef:

1. árangur af unnu verki stenst ekki kröfur skv. 4. gr. eða seld þjónusta víkur frá almennum öryggiskröfum, sbr. 5. gr.,
2. seljandi þjónustu hefur gefið rangar eða villandi upplýsingar í auglýsingum eða öðrum tilkynningum sem beint er að almenningi eða neytanda sérstaklega enda hafi þær verið forsenda fyrir kaupum á þjónustu,
3. seljandi þjónustu hefur ekki veitt neytanda upplýsingar sem hann hafði vitneskju um eða hefði mátt hafa vitneskju um og hafa þýðingu fyrir framkvæmd verksins,

4. þjónustan felur í sér hættu á líkams- eða eignatjóni,
5. árangur verks eða þjónustu verður minni eða hefur minna notagildi en ella fyrir neytanda eftir að áhætta flyst aftur til hans og rekja má orsök þess til vanrækslu seljanda,
6. seld þjónusta víkur að öðru leyti frá því sem samningur seljanda og neytanda kveður á um. Galli telst þó ekki vera fyrir hendi í þeim tilvikum sem nefnd eru í 1. og 4. tölul. 1. mgr. ef telja má að það sé ósanngjarnt af neytanda að bera fyrir sig gallann.

Samkvæmt 1. tölul. 1. mgr. 9. gr. laga um þjónustukaup telst seld þjónusta gölluð ef árangur af unnu verki stenst ekki kröfur 4. gr. laganna um fagþekkingu. Eins og mál þetta liggur fyrir er það álit kærunefndar að vinna Y við framköllun myndanna hafi verið gölluð í skilningi áðurnefndra lagaákvæða. Gera verður þá kröfu til þeirra sem sérhæfa sig í slíkri þjónustu að þeir hafi þá þekkingu sem til þarf svo atvik líkt og hér er um deilt eigi sér ekki stað. Af gögnum málsins má ráða að auðvelt mátti vera fyrir fagmann að gera sér grein fyrir því að þær myndir sem voru í Data möppunni voru í of lítilli upplausn til að vera hæfar til framköllunar. Kærunefndin álitur að enda þótt starfsmaður fyrirtækisins hafi talað við eiginkonu álitsbeiðanda þá leysi það Y ekki undan þeirri ábyrgð sem eðlilegt er að leggja á seljendur þeirrar þjónustu sem Y veitir. Er það því mat kærunefndarinnar að undantekningarákvæði 2. mgr. 9. gr. eigi ekki við í málinu.

Í 11. gr. laga um þjónustukaup er fjallað um úrbótaskyldu seljanda ef seld þjónusta reynist gölluð. Þar segir:

Ef seld þjónusta er gölluð getur neytandinn krafist þess að seljandi hennar bæti úr göllunum nema það valdi seljanda þjónustunnar óhæfilega miklum kostnaði eða verulegu óhagræði. Hafi neytandi rétt til að krefjast úrbóta skv. 1. mgr. og seljandi þjónustu bætir ekki úr galla innan hæfilegs frests er neytanda heimilt að láta bæta úr gallanum á kostnað seljanda þjónustunnar enda sé unnt að bæta úr án óhóflegs kostnaðar og til frádráttar komi sú greiðsla sem neytanda ber að greiða hefði seljandi sjálfur bætt úr hinni seldu þjónustu, sbr. 12. gr. Neytanda er heimilt að halda eftir greiðslu þar til úrbætur hafa farið fram. Teljist gallinn óverulegur getur neytandinn aðeins haldið eftir fjárhæð sem nemur því sem kostar að bæta úr gallanum.

Samkvæmt atvikum málsins fór eiginkona álitsbeiðanda strax aftur inn í verslun Y þegar henni varð ljóst að framköllun myndanna mistókst. Hún vildi að myndirnar yrðu framkallaðar að nýju í betri gæðum án greiðslu, en Y neitaði um slíkar úrbætur. Í kjölfarið voru myndirnar framkallaðar hjá öðrum þjónustuaðila með fullnægjandi hætti og voru 3.132 krónur greiddar fyrir þá þjónustu. Það er mat kærunefndar að með því að hafna því að framkalla myndirnar að nýju hafi Y ekki sinnt úrbótaskyldu sinni samkvæmt 1. mgr. 11. gr. Eftir það var álitsbeiðanda og eiginkonu hans rétt að láta framkalla myndirnar hjá öðrum söluaðila. Slíkar úrbætur hefur neytandi rétt á að láta framkvæma á kostnað seljanda þjónustunnar, sbr. 2. mgr. 11. gr. laga um þjónustukaup.

Er það niðurstaða kærunefndarinnar að álitsbeiðandi geti ekki krafist Y um endurgreiðslu á hinni gölluðu þjónustu, sem Y fékk greiddar 3.564 krónur fyrir. Hins vegar verður að telja að Y beri að greiða álitsbeiðanda kostnaðinn við úrbæturnar, þ.e. þær 3.132 krónur sem álitsbeiðandi greiddi fyrir að láta framkalla myndirnar í ásættanlegum gæðum.

VI
Álitsorð
Y greiði X 3.132 krónur.

Áslaug Árnadóttir
formaður

Ólafur Reynir Guðmundsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir