

**M-47/2011. Álit 9. nóvember 2011.**

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

Hinn 9. nóvember 2011 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-47/2011.

### **I**

#### **Álitaefni og kröfugerð**

Hinn 26. apríl sl. bað X, hér eftir nefndur álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna viðskipta sinna við Y, hér eftir nefndur seljandi. Álitsbeiðandi gerir kröfu til þess að fá greiddar bætur vegna dráttar á viðgerð á fartölvu sinni að hálfu seljanda.

### **II**

#### **Málsmeðferð kæruneftndarinnar**

Með bréfi, dags. 30. ágúst sl., var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og bárust þau 31. s.m. Með bréfi, dags. 1. september sl., var álitsbeiðanda gefinn kostur á því að gera athugasemdir við andsvörin en engar athugasemdir bárust frá álitsbeiðanda.

### **III**

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

Álitsbeiðandi fór með Acer Aspire 3810T fartölvu sína í viðgerð til seljanda. Álitsbeiðandi keypti umrædda fartölvu hjá seljanda haustið 2009 ásamt því að kaupa sérstaklega þriggja ára ábyrgð fyrir tölvunni. Álitsbeiðandi varð fyrst var við bilun í fartölvunni þegar hleðslutæki hennar bilaði og fór álitsbeiðandi með tölvuna í viðgerð til seljanda í september 2010. Var álitsbeiðanda þá tjáð að seljandi hefði tíu daga til að gera við tölvuna. Hins vegar hafi álitsbeiðandi ekki endurheimt tölvuna úr viðgerð fyrr en eftir ítrekuð símtöl til seljanda að liðnum umræddum tíu daga fresti. Síðar hafi tölvuskjár bilað og fór álitsbeiðandi aftur með tölvuna í viðgerð til seljanda þann 14. febrúar sl. Þá hafi seljandi tjáð að ekki lægi fyrir hversu langan tíma viðgerð myndi taka en að haft yrði samband við álitsbeiðanda um leið og viðgerð væri lokið.

Þar sem viðgerð væri enn ekki lokið hafi álitsbeiðandi því ákveðið að leita til kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa þar sem hann telur að seljandi hafi gengið á réttindi sín. Þá hafi dráttur seljanda á að ljúka umræddri viðgerð haft í för með sér að álitsbeiðandi hafi ekki haft aðgang að nauðsynlegum gögnum í tölvu sinni.

Með vísan til þessa gerir álitsbeiðandi þá kröfu að seljandi greiði honum skaðabætur vegna dráttar á framangreindri viðgerð.

### **IV**

#### **Andsvör seljanda**

Í athugasemdum seljanda kemur fram að umrædd fartölva berst viðgerðarþjónustuaðila seljanda, þ.e. Z, þann 16. febrúar sl. Þá er tölvubúnaður greindur og nýr tölvuskjár pantaður erlendis frá. Þann 9. mars sl. berst viðgerðarþjónustunni staðfesting á að umrædd pöntun sé komin í ferli og er pöntunin afhent þann 8. apríl sl. Við samsetningu á tölvunni kemur hins vegar í ljós að tölvuskjárinn sem pantaður var erlendis frá var brotinn. Í kjölfarið var send fyrirspurn á seljanda skjásins um hvernig unnt væri að bæta úr þessu og var sú fyrirspurn send þann 14. apríl

sl. Þann 26. apríl sl. hafði seljandi skjásins samband aftur með svör frá framleiðanda hans þar sem fram kom að framleiðandinn óskaði eftir að fá sendan hin skemmda skjá. Þar sem þá þegar var ljóst að viðgerð myndi taka enn lengri tíma en ella þá var nýr skjár fenginn úr annarri fartölvu svo unnt væri ljúka viðgerðinni. Í kjölfarið sótti álitsbeiðandi fartölvuna þann 28. apríl sl.

Í athugasemdum seljanda er vakin athygli á að biðtími eftir varahlutum í Acer fartölvur geti verið allt að 3-4 vikum og að seljandi getið lítið við því gert.

Seljandi bendir á að í gildi er viðbótartrygging sem álitsbeiðandi fjárfesti í samhliða kaupum á fartölvunni og því stendur sú trygging að öllu leyti undir viðgerðarkostnaði á umræddri tölvu. Því falli engin kostnaður á álitsbeiðanda.

Seljandi bendir á að sannarlega hafi umrædd viðgerð tekið lengri tíma en ella m.a. þar sem langan tíma tók að panta varahlut og þar sem komið hafi í ljós að sá hlutur hafi verið gallaður þegar hann barst. Í ljósi þessa hafi álitsbeiðandi fengið afnot af lánstölvu frá seljanda. Hins vegar telur seljandi sig ekki bera ábyrgð á þeim gögnum sem voru í fartölvu álitsbeiðanda og hefði álitsbeiðanda einnig borið að biðja um gagnabjörgun til að flytja þau gögn yfir á lánstölvuna. Í ljós þessa hafnar seljandi öllum kröfum álitsbeiðanda á hendur sér í umræddu máli og sér í lagi þar sem seljandi útvegaði álitsbeiðanda lánstölvu á meðan viðgerð stóð.

## V

### Niðurstaða kærunefndarinnar

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

Þrátt fyrir að viðgerð hafi farið fram hjá öðrum aðila en þeim sem seldi fartölvuna og ætti samkvæmt því að falla undir lög nr. 42/2000 um þjónustukaup, sbr. 1. gr. laganna, þá er ljóst að sá sem framkvæmdi umrædda viðgerð gerði slíkt fyrir hönd og í umboði seljanda, sbr. 2. og 4. mgr. 1. gr. laga nr. 48/2003, um neytendakaup. Ágreiningur aðila fellur undir lög um neytendakaup.

Það sem fram kemur í máli þessu verður að skilja sem svo að álitsbeiðandi hafi farið með tölvu til viðgerðar hjá seljanda vegna bilunar í tölvuskjá en þess er getið í álitsbeiðninni að áður hafi hleðslutæli tölvunnar bilað. Við afhendingu á tölvunni til seljanda hafi þeim aðila sem fór með tölvuna f.h. álitsbeiðanda verið tjáð að ekki væri ljóst hversu langan tíma viðgerð myndi taka en haft yrði samband við álitsbeiðanda um leið og viðgerð yrði lokið. Hins vegar hafi viðgerð dregist úr hófi m.a. þar sem panta þurfti varahlut erlendis frá ásamt því að í ljós hafi komið þegar umræddur varahlutur barst seljanda að hann væri gallaður. Því hafi þurft að leita frekari ráða hjá framleiðanda varahlutarins sem hafi óskað eftir að fá umræddan varahlut sendan til sín. Hins vegar hafi seljandi útvegað álitsbeiðanda lánstölvu á meðan viðgerð stóð, sbr. lánsamningur þar um sem fylgdi álitsbeiðni, dags. 14. febrúar sl. Ráða má af álitsbeiðni að álitsbeiðandi byggji kröfu sína á að viðgerð hafi tekið lengri tíma en góðu hófi gegnir og að hann hafi ekki komist í gögn sem vistuð voru í tölvu hans á meðan viðgerð stóð.

Í 29. gr. neytendakaupalaga er fjallað um kröfu neytanda um úrbætur og nýja afhendingu á gallaðri vöru. Þar segir í 1. mgr. ákvæðisins orðrétt:

*„Neytandi getur valið á milli þess að krefja seljanda um úrbætur á galla á eigin reikning eða krefjast nýrrar afhendingar af seljanda. Þetta á ekki við ef fyrir hendi er hindrun sem seljandi ræður ekki við eða það hefur í för með sér ósanngjarnan kostnað fyrir seljanda.“*

Samkvæmt athugasemdum við framangreint ákvæði í frumvarpi sem varð að lögum um neytendakaup segir m.a. að samkvæmt ákvæðinu geti seljandi, svo lengi sem skilyrði laganna eru uppfyllt, falið öðrum en starfsfólki sínu að aðstoða sig við úrbætur og nýja afhendingu. Í máli þessu var umrædd viðgerð unnin af þjónustuaðila seljanda og því í samræmi við framangreint ákvæði og að sama skapi er því sú viðgerðþjónusta sem veitt var undirorpin ákvæðum neytendakaupalaga.

Nánari ákvæði um framkvæmd framangreindra úrræða 29. gr. laganna er að finna í 30. gr. þar sem kveðið er á um framkvæmd úrbóta og nýrrar afhendingar. Þar segir í 1. mgr. ákvæðisins orðrétt:

*„Úrbætur og ný afhending skulu fara fram án kostnaðar og verulegs óhagræðis fyrir neytanda, innan hæfilegs tíma og þannig að neytandinn fái bætt útgjöld sín úr hendi seljanda.“*

Í athugasemdum við 1. mgr. 30. gr. í frumvarpi því sem varð að lögum segir m.a. eftirfarandi:

*„Í öðru lagi mega úrbætur og ný afhending ekki hafa í för með sér verulegt óhagræði fyrir neytandann. [...] Við mat á því hvað telst til verulegs óhagræðis fyrir neytanda verður m.a. að taka tillit til eðlis söluhlutar og tilgangs neytanda með kaupum á söluhlut. Þannig getur seljandi ekki að eigin frumkvæði krafist þess að hann bæti galla á söluhlut ef neytandi getur ekki verið án hlutarins á meðan hann bíður eftir að gert sé við hlutinn og ekki er hægt að útvega sambærilegan hlut í staðinn á meðan söluhlutur er í viðgerð. Það getur einnig talist til verulegs óhagræðis ef úrbætur eða ný afhending taka svo langan tíma að það má líkja því við afhendingardrátt af hálfu seljanda sem réttlætir riftun. Þrátt fyrir þessar viðmiðanir getur verið erfitt að sýna fram á að úrbætur eða ný afhending seljanda hafi í för með sér verulegt óhagræði fyrir neytanda. Þó að lagfæring á söluhlut taki langan tíma er oft hægt að halda því fram að óhagræðið fyrir neytandann sé óverulegt. Sem dæmi má nefna að þegar um er að ræða rafmagnstæki, húsgögn eða gluggatjöld, nægir ekki að neytandi sé pirraður á að hafa ekki söluhlut hjá sér til að um verulegt óhagræði sé að ræða.*

Í þriðja lagi verða úrbætur og ný afhending að eiga sér stað innan hæfilegs tíma. Leiða má þessa reglu óbeint af 1. mgr. 37. gr. kaupalaga og felur hún í sér að seljanda ber að hraða úrbótum eða afhendingu að nýju. Ekki er þó hægt að ætlast til að seljandi bregðist strax við kröfu neytanda um úrbætur eða nýja afhendingu eða tilkynningu neytanda um að hann hyggist bera fyrir sig galla. Við mat á því hvað telst hæfilegur tími hefur það áhrif hvort neytandinn fær sambærilegan söluhlut á meðan hann bíður eftir lagfæringum eða nýjum söluhlut. Fresturinn reiknast frá þeim tíma sem neytandi krefst úrbóta eða nýrrar afhendingar eða frá þeim tíma þegar neytandi tekur tilboði seljanda um úrbætur eða nýja afhendingu.

Í fjórða lagi verða úrbætur og ný afhending að fara fram þannig að neytandi fái bætt útgjöld sín hjá seljanda. [...] Ákvæðið mælir hins vegar fyrir um að seljanda beri að endurgreiða neytanda allan kostnað sem hann hefur haft vegna galla söluhlutar.“

Þá er kveðið á um í 3. mgr. 30. gr. laganna að ef úrbætur eða ný afhending seljanda hafa það í för með sér að neytandi getur ekki notað söluhlut í meira en eina viku getur neytandi krafist þess að fá sambærilegan hlut til umráða á kostnað seljanda.

Ekki er ágreiningur á milli aðila um að umrædd fartölva hafi verið haldin þeim galla sem hér um ræðir og ekki er heldur ágreiningur um hvort tölvan hafi verið í ábyrgð eður ei. Að mati kærunefndar er því í máli þessu deilt um hvort þjónusta seljanda hafi verið slík að álitsbeiðandi eigi rétt á skaðabótum vegna dráttar á umþrætti viðgerð á fartölvu álitsbeiðanda. Fyrir liggur í máli þessu að álitsbeiðandi afhenti seljanda fartölvu sína til viðgerðar þann 14. febrúar sl. og var tölvan í kjölfarið afhent þjónustuverkstæði seljanda tveimur dögum síðar, þ.e. 16. s.m. Í kjölfarið á bilanagreiningu á umræddu þjónustuverkstæði kom í ljós að tölvuskjár var bilaður og var nýr skjár pantaður að utan sem berst til landsins þann 8. apríl sl. Eins og fram kemur í athugasemdum seljanda kom þá í ljós að umræddur tölvuskjár var bilaður og því að leita frekari ráða hjá framleiðanda skjásins og í framhaldi var ákveðið að senda tölvuskjáinn til framleiðandans. Í kjölfarið var ákveðið að grípa til þess ráðs að nýta skjá úr annarri tölvu og þann 28. apríl sl. sótti álitsbeiðandi svo fartölvu sína á þjónustuverkstæði seljanda. Af athugasemdum seljanda má ráða að biðtími fyrir varahluti vegna umræddrar tölvugerðar sé allt að 3-4 vikur.

Fram kemur í málinu að seljandi lánaði álitsbeiðanda að kostnaðarlausu lánstölvu, sbr. afrit af lánsamningi, þar sem fram kemur að seljandi afhenti álitsbeiðanda lánstölvu þann 14. febrúar sl. og var tölvunni skilað til seljanda þann 2. maí sl. Hvað þetta varðar vísast hér til framangreindrar 3. mgr. 30. gr. neytendalaga sem og athugasemda við 1. mgr. 29. gr. í frumvarpi því sem varða að neytendalögum. Með þessu hefur því seljandi því óumdeilanlega lagt sitt af mörkum til koma til móts við þarfir álitsbeiðanda hvað varðar afnot af tölvu á meðan viðgerð stóð.

Þá kemur einnig fram í málinu að þeim aðila sem afhenti seljanda, f.h. álitsbeiðanda, tölvuna til viðgerðar hafi verið tilkynnt við þá afhendingu að ekki væri ljóst hversu langan tíma viðgerðin myndi taka. Mátti álitsbeiðandi því vera ljóst að ekki lægi fyrir af hálfu seljanda hversu langan tíma viðgerð myndi taka og vísast þá aftur til þess að álitsbeiðandi var lánuð tölvu á meðan viðgerð stóð yfir. Þá kemur fram í skilmálum þeim sem birtir eru á bilanalýsingu að viðgerð geti tekið allt að 20 virkum dögum. Verður að túlka tilvísun þessa sem svo að um sé að ræða almenna tilvísun sem geti þó verið háð atvikum hverju sinni enda kemur þar ekki fram að viðgerð taki 20 virka daga heldur að hún „geti“ tekið allt að 20 virkum dögum. Eins og fram hefur komið í athugasemdum seljanda þá urðu tafir á viðgerð hjá seljanda sem m.a. má rekja til þess að panta þurfti varahlut erlendis frá sem síðar kom í ljós að var haldinn galla sem ekki er unnt að rekja til seljanda.

Bera gögn málsins einnig með sér að álitsbeiðandi hafi ekki óskað eftir svokallaðri „gagnabjörgun“, þ.e. að flytja gögn yfir á lánstölvu þá sem álitsbeiðandi fékk afnot af á meðan viðgerð stóð og hefur þeirri staðhæfingu seljanda ekki verið mótmælt af hálfu álitsbeiðanda. Hins vegar hafi seljandi lagt sitt af mörkum til að valda álitsbeiðanda sem minnstum skaða á meðan viðgerð á fartölvu álitsbeiðanda stóð yfir með því að lána honum fartölvu.

Álitsbeiðandi hefur ekki gert grein fyrir meintu tjóni sínu vegna viðgerðar seljanda á fartölvu sinni né heldur mótmælt þeirri fullyrðingu seljanda að hafa ekki óskað eftir að fá gögn flutt af tölvu sinni yfir á lánstölvu. Þrátt fyrir að kærunefndin telji að umrædd viðgerð hafi tekið lengri tíma en eðlilegt mætti teljast þá er ekki unnt að rekja þær tafir til aðstæðna sem seljandi einn og sér ber ábyrgð á sem og að seljandi hefur lagt sitt af mörkum til að lágmarka það óhagræði sem álitsbeiðandi hefur orðið fyrir, þ.m.t. með afnotum að lánstölvu. Þá telur

kærufndin að álitsebeidandi hafi ekki lagt fram gögn sem sanna með nægilega skýrum hætti tjón hans vegna viðgerðar seljanda.

Með vísan til framanritaðs er það mat kærufndar að ekki sé unnt að fallast á kröfur álitsebeidanda um skaðabætur.

## VI

### Álitsebeid

Kröfu álitsebeidanda, X, er hafnað.

---

Áslaug Árnadóttir

---

Lárus M.K. Ólafsson

---

Hildigunnur Hafsteinsdóttir