

M-107/2011. Álit 16. febrúar 2012.

Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 16. febrúar 2012 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-107/2011.

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 16. nóvember 2011 bað X, hér eftir nefndur álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna tölvukaupa og síðari samskipta við Y, hér eftir nefndur seljandi. Álitsbeiðandi er ósáttur við viðbrögð seljanda eftir að tölva í hans eigu var lagfærð fyrir tilstilli váttryggjanda álitsbeiðanda.

II

Málsmeðferð kærunefndarinnar

Hinn 17. nóvember 2011 var samband haft við álitsbeiðanda og hann beðinn um að skýra kröfugerð sína í málinu sem þótti áfátt. Daginn eftir, þann 18. nóvember 2011, svaraði álitsbeiðandi með tölvupósti og útskýrði nánar hvernig málið liggur fyrir.

III

Lýsing álitsbeiðanda á málavöxtum

Álitsbeiðandi keypti Lenovo ThinkPad E520 fartölvu með ATI skjákorti þann 5. ágúst 2011 af seljanda. Uppsett verð á tölvunni var upphaflega í kringum kr. 180.000, en við kaupin var tölvan á tilboði og hafði verð hennar verið lækkað niður í kr. 150.000. Þar sem álitsbeiðandi var ásamt tveimur öðrum að fara að kaupa tölvur var samið um að veita frekari afslátt og var endanlegt kaupverð kr. 140.000.

Fartölvan var afhent full uppsett með Windows 7 stýrikerfi. Álitsbeiðandi segir að á tölvunni sé tveggja ára lágmarksábyrgð en seljandi hafi lofaði að ábyrgjast hana í eitt ár til viðbótar þannig að hún sé með þriggja ára ábyrgð.

Segir svo áfram í álitsbeiðni orðrétt:

„Ég er ekki viss hvort ágreiningurinn beinist að Z eða Y, jafnvel báðum aðilum. Í síðustu vikunni í Október féll myndarammi (lítill og léttur) á fartölvuna mína sem stóð opin á skrifborði. Við það bilar harði diskurinn og tvær sprungur komu í skjáinn.

Ég hafði samband við tryggingafélag foreldra minna og samþykkti Z án nokkurrar fyrirhafnar að láta þetta tjón falla undir heimilstrygginu þeirra. Ég gerði manningum ljóst hversu nýleg tölvan var, hann segir mér að tölvan sé tryggð en hugbúnaðurinn ekki. Ég spurði líka hvað þetta myndi kosta mig, hann segir að ég þurfi að borga sjálfsábyrgð sem er rúmar 20.000 kr. og svo mun þessi trygging hækka um eitthverja prósentu eða um það bil 5000kr. samtals u.þ.b 25000.

Því næst fer ég með tölvuna á verkstæði sem Z hefur valið, A og segjast þeir ætla athuga hvort hægt sé að gera við vélina, Þar er mér aftur sagt að hugbúnaður sé ekki tryggður, en

hinsvegar ef þörf verður á því að skipta um harðan disk, mun ég fá þann gamla með tölvunni og ég gæti t.d. borgað eitthverjum sérfræðingum fyrir að reyna ná mikilvægum gögnum út af disknum. Þetta fannst mér hljóma sanngjarnt.

Mánudaginn 14. Nóvember fæ ég SMS tilkynningu, tölvan er tilbúin. Ég fer að sækja tölvuna, er frekar utan við mig og skoða tölvuna lítið sem ekkert. (það er ekki fyrr en ég kem heim að ég tek eftir að skjárinn er með glans áferð, en hann var með mattri áferð fyrir viðgerðina) En þar er mér tilkynnt aftur að hugbúnaðurinn er ekki tryggður, en nú sé búið að skipta um skjá og harðan disk og nýji harði diskurinn sé tómur. Nú er mér í fyrsta skipti betur gert grein fyrir málinu. Ég fæ eingöngu nýjan harðan disk í tölvuna. Það er svo á minni ábyrgð að setja upp stýrikerfið. (Tölvan er s.s. ónothæf)

Þá hef ég samband við Y, til þess að athuga hvort þeir tækju nokkuð eitthvern þátt í þessu þar sem tölvan væri enn með þriggja ára ábyrgð, hún væri ekki nema rúmlega 2 mánaða gömul.

Stafsmaðurinn sem ég tala við undrast á því hvers vegna tölvan kom ekki upphaflega til umboðsaðilans, sérstaklega þegar hún er þetta ný. Starfsmaðurinn segir mér að þeir ábyrgist ekki tölvuna þar sem annar aðili en þeir hefur átt við hana. en uppsetningin á stýrikerfinu (ef ég á leyfi fyrir því, þ.e.a.s eingöngu vinnan) sé rúmlega 20.000 kr.

Eftir að hafa ráðfært mig við aðra tölvumenntaða menn hringi ég aftur í Y til að reyna að komast í botns í þessu. Þá tala ég við B á verkstæði Y og eftir að hún ráðfærir sig við eitthverja í kringum sig segir hún að öll ábyrgð Y er fallin úr gildi!!!

Hún gaf mér í raun 2 ástæður, sú fyrri væri "að sjálfsögðu" að annar aðili en þeir hefði opnað eða átt við tölvuna og svo að framleiðsluábyrgð Lenovo félli úr gildi ef tölvan yrði fyrir tjóni.

Þá hef ég samband við Z og er bent á að tala við C, en hann væri yfir deildini sem sæi um þessu máli.

Það kom lítið annað en útúrsnúningur uppúr honum. Hann gat ekki verið sammála að ábyrgðin væri verðmæti. Þar sem ég hefði fengið nýjan skjá og harðan disk þá ætti tölvan að virka. Það náði ekki lengra.

Bæði eftir þetta og í millitíðini þegar ég reyndi að ná á Pennan D spurði ég þá starfsmenn sem voru á línunni út í þessa ábyrgð, og hvar það stæði í skilmálunum ?.. Engin svör.

Krafa mín í þessu máli er sú að þegar ég fer með "nýja" tölvu inn til tryggingafélagsins, þá vill ég ná "nýja" tölvu til baka. Ég get engan vegin verið sammála því að ég þurfi að borga 25000kr í sjálfsábyrgð og 20000 krónur í uppsetningu á tölvunni, samtals 45.000 (lágmark) fyrir það eitt að stytta ábyrgðina úr 3 árum í tæpa 3 mánuði !!!

Ef ábyrgðin fellur úr gildi eftir viðgerð þá er ég ekki að fá tölvuna í sama ástandi. Hvort sem búið er að gera við hana eða ekki.

Í þessu tilviki myndi ég vilja að annaðhvort Y sætti sig við að ábyrgast áfram alla galla sem geta komið upp í tölvunni (fyrir utan skjá og harðann disk, það ætti A nú að ábyrgjast) ef ekki, þá er tjónið að mínu mati orðið það mikið að Z ætti að greiða mér út tölvuna eða kaupa nýja/sambærilega.“

Í tölvupósti álitsbeiðanda til kærunevndarinnar bregst álitsbeiðandi við beiðni nefndarinnar um að skýra kröfugerðina í málinu. Segir álitsbeiðandi í tölvupóstinum að hann telji einhvers misskilnings gæta hjá kærunevndinni. Útskýrir hann að nú þegar hafi verið gert við tölvuna og að málið snúist ekki um að seljandi taki þátt í kostnaði vegna viðgerðarinnar sem framkvæmd var fyrir tilstilli tryggingafélagsins. Svo segir áfram í tölvupóstinum:

„Hins vegar snýst þetta um það; að núna eftir að tölvan hefur orðið fyrir tjóni ákvað ég að athuga hvaða áhrif það hefur á framleiðslu ábyrgðina (t.d. ef framleiðslugalli myndi koma upp í tölvunni eftir að gert var við hana).

Þá fæ ég þau svör að 3 ára neytenda ábyrgðin á framleiðslugöllum fellur niður að hálfu Y og Lenovo (tölvuframleiðandinn).

Svo þetta snýst ekki um að fá eitthverju fram eins og er.

Þetta snýst um að ég vill vera viss um að 3 ára neytenda ábyrgðin á þeim hlutum tölvunnar sem ekki urðu fyrir tjóni haldist í ábyrgð ! (ef eitthver GALLI kemur upp seinna meir ekki tjón).“

V

Niðurstaða kærunevndarinnar

Kærunevnd lausafjár- og þjónustukaupa starfar samkvæmt ákvæðum laga nr. 87/2006 um breytingu á lögum um lausafjárkaup, lögum um þjónustukaup og lögum um neytendakaup og reglugerðar nr. 766/2006 um kærunevnd lausafjár- og þjónustukaupa. Í lögum nr. 87/2006 segir að aðilar sem greinir á um réttindi sín samkvæmt lögum um lausafjárkaup nr. 50/2000, lögum um þjónustukaup nr. 42/2000 og lögum um neytendakaup nr. 48/2003 geti beðið kærunevndina um álit á ágreiningnum. Kaup álitsbeiðanda á fartölvunni teljast til neytendakaupa í skilningi laga nr. 48/2003 um neytendakaup.

Í 2. mgr. 6. gr. reglugerðar nr. 766/2006 um kærunevnd lausafjár- og þjónustukaupa kemur fram að í álitsbeiðni skuli lýsa því ágreiningsefni sem leitað er álits á og þeim kröfum er beiðandi gerir á hendur gagnaðila. Ennfremur segir að rökstyðja beri kröfurnar.

Í 1. mgr. 7. gr. reglugerðarinnar segir að nefndin taki afstöðu til þess hvort ágreiningur aðila heyri undir hana og hvort ágreiningur sé þess eðlis eða studdur þeim gögnum að nefndin geti tekið efnislega afstöðu til ágreiningsins með álitsgerð. Telji nefndin svo ekki vera skal hún vísa málinu frá. Þá segir í 2. mgr. 7. gr. að nefndin skuli vísa máli frá ef það er svo óljóst, illa upplýst eða krafa aðila svo óskýr að það sé ekki tækt til álitsgjafar.

Kærunevnd lausafjár- og þjónustukaupa álitur að álitsbeiðni þessari sé áfátt í verulegum atriðum. Þannig verður ekki séð að nein eiginleg krafa sé gerð á hendur seljanda fartölvunnar og erfitt er að átta sig á ætluðum ágreiningi í málinu. Virðist mun frekar vera svo að álitsbeiðandi sé að beina lögspurningu að nefndinni um mögulega réttarstöðu sína í framtíðinni. Þegar svo ber við getur nefndin ekki tekið efnislega afstöðu með hefðbundinni álitsgerð um ágreining varðandi

réttindi og skyldur byggðum á kaupalögum. Í málinu eru ekki skýrar kröfur, ekki skýr ágreiningur og ekki almennar forsendur fyrir efnislegu áliti nefndarinnar.

Með vísan í framangreind rök og með tilliti til eðli ágreiningsins og álitsbeiðinnar telur kærunefndin sér ekki annað fært en að vísa málinu frá nefndinni.

VI

Álitsorð

Álitsbeiðni X er vísað frá kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa.

Áslaug Árnadóttir

Lárus M.K. Ólafsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir