

**M-3/2012. Álit 24. apríl 2012.**

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

Hinn 24. apríl 2012 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-3/2012.

### **I**

#### **Álitaefni og kröfugerð**

Hinn 6. janúar 2012 bað X, hér eftir nefndur álitsbeiðandi um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa, fyrir hönd unnustu sinnar A, vegna viðskipta við Y, hér eftir nefnt seljandi. Álitsbeiðandi krefst aðallega nýrrar afhendingar en til vara krefst hann riftunar og endurgreiðslu kaupverðs.

### **II**

#### **Málsmeðferð kæruneftndarinnar**

Með bréfi, dags. 10. janúar 2012, var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og var tveggja vikna frestur veittur til að skila þeim. Andsvör seljanda bárust nefndinni 19. janúar 2012. Hinn 20. janúar voru álitsbeiðanda send andsvörin til upplýsinga og bent á heimild hans til að hafa uppi athugasemdir vegna andsvaranna. Hann nýtti sér þá heimild og skilaði athugasemdum sínum 26. janúar 2012. Seljandi fékk athugasemdir álitsbeiðanda sendar til upplýsinga þann 27. janúar og var einnig gefinn kostur á að koma sínum athugasemdum á framfæri við nefndina ef einhverjar væru. Seljandi nýtti sér þá heimild og skilaði gögnum til nefndarinnar hinn 1. febrúar 2012. Álitsbeiðandi fékk gögnin send þann 6. febrúar 2012 og bent á heimild hans til að hafa uppi enn frekari athugasemdir. Álitsbeiðandi skilaði síðustu athugasemdum sínum hinn 14. febrúar 2012.

### **III**

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

Álitsbeiðandi keypti fartölvu af gerðinni Lenovo G530 af seljanda 3. nóvember 2009. Kaupverðið var kr. 99.500. Álitsbeiðandi varð var við bilun þegar tölvan var enn í ábyrgð. Bilunin lýsti sér í því að skjárin blikkaði, varð svartur og fraus. Mun bilunin hafa ágerst. Að sögn álitsbeiðanda fór hann með tölvuna í viðgerð til seljanda fjórum til sex sinnum. Erfitt reyndist að greina bilunina þar sem ekki var hægt að framkalla hana að vild. Að lokum var gert við tölvuna en viðgerðin reyndist ekki fullnægjandi. Samkvæmt gögnum málsins sendi álitsbeiðandi seljanda tölvupóst þann 7. nóvember 2011 þar sem álitsbeiðandi kvartar yfir því að viðgerðin hafi reynt ófullnægjandi. B svarið þeim tölvupósti samdægurs fyrir hönd seljanda. Í því svari taldi seljandi enga leið vera til að koma endanlega í veg fyrir þessa bilun. Seljandi bauð álitsbeiðanda að gert yrði við þessa bilun honum að kostnaðarlausu í hvert skipti sem hún kæmi upp. Auk þess var boðið upp á varanlega ábyrgð á skjá og „inverter“ meðan tölvan endist að öðru leyti.

Álitsbeiðandi telur það verulegt óhagræði fyrir sig að þurfa að keyra tölvuna í viðgerð þegar bilunar verður vart. Bæði sé það tímafrekt og dýrt vegna bensínkostnaðar. Telur hann það óviðunandi að vara sem hann kaupir sé gölluð og muni vera það til frambúðar. Með vísan í framangreint fer álitsbeiðandi fram á honum verði afhent ný tölva eða hún endurgreidd þar sem hann muni annars sitja uppi með gallaða vöru.

#### IV

##### Andsvör seljanda

Seljandi harmaði það óhagræði sem álitsbeiðandi hafi orðið fyrir. Seljandi taldi þó að álitsbeiðandi hefði ekki þurft að koma oftar en þrívísar vegna bilunarinnar. Um bilunina segir síðan í svari seljanda:

„Við nákvæma athugun og rannsókn á vandamálinu þá fundum við út að sambandsleysi í tengli reyndist vera að valda þessu. Það þurfti aðeins að endursetja hann, þ.e. taka úr sambandi og setja aftur í samband, til að leysa vandamálið. Til öryggis gerðum við það á báðum endum kapalsins. Vandamálið lýsir sér í því að þegar vélin var hönnuð þá hefur lengd skjákapalsins, þ.e. [kapalsins] sem leiðir myndmerkið milli vélar og skjás, verið sniðin í styðsta lagi. Það sem gerist eftir talsverða [notkun] er að við endurtekna hreyfingu á hjörunum sem halda [skjánum], sem verður í hvert skipti sem tölvan er [opnuð]/lokuð, losna gengjurnar á skrúfunum sem halda við hjarirnar og það myndast lítilsháttar slag í hreyfingum skjásins. Þetta slag gerir það að verkum að við það að opna tölvuna [teygist] meira á kaplinum en hann hefur lengd til og það veldur álagi á tengið sem með tímanum togast úr stöðu sinni í söklinum þannig að sambandið verður slitrótt á köflum. Framleiðandi hefur ekki gert neinar ráðstafanir til að leysa þetta vandamál endanlega sem setur okkur í frekar erfiða stöðu. Það er samt hægt að fá fulla virkni í vélina í hvert sinn á einfaldan hátt og viðgerðin ætti að halda í meira en ár í senn nú þegar við þekfum það betur hvernig þessir hlutir eru að hegða sér.“

Seljandi býðst til að framlengja ábyrgð á vélinni um eitt ár og til að lagafæra bilunina eins oft og þörf krefur út líftíma tölvunnar, álitsbeiðanda að kostnaðarlausu. Seljandi lofar álitsbeiðanda innan við dagsbið vegna viðgerðar og ábyrgð á skjá út líftíma tölvunnar. Seljandi telur að útskipti á þessu tímamarki sé einhliða lausn sem ekki sé í samræmi við 29. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup. Síðan segir í bréfi seljanda:

„Þó maður reyni eftir fremsta megni að velja einungis módel sem líkleg eru til að vera vandræðalaus til sölu þá er alltaf sá leiðinlegi möguleiki að upp komi vandamál á þeirri vél líka þó líkurnar séu ekki yfirgnæfandi (rannsóknir [sýna] að galli kemur upp í u.þ.b. 10-15% fartölva á fyrstu 2 árunum) þá er útkoman í slíku tilfelli hrikalega fyrir okkur ef það gerist.“

#### V

##### Athugasemdir álitsbeiðanda við andsvör seljanda

Álitsbeiðandi gerði athugasemdir við þær úrbætur sem seljandi bauð, þ.e. framlengda ábyrgð og viðgerð. Auk þess gerði álitsbeiðandi athugasemdir við þau rök að afhending nýrrar tölvu kæmi ekki í veg fyrir galla þar sem hún gæti einnig verið gölluð. Í athugasemdum álitsbeiðanda segir síðan:

„Það sem mér finnst mestu máli skipta í þessu er að þegar öllu er á botninn hvolft, þá sit ég uppi með vél sem er ekki hægt að gera við varanlega og þetta verður til vandræða út líftíma tölvunnar, það finnst mér ekki ásættanlegt.“

Síðan bætir álitsbeiðandi við:

„Þegar það var gert við þetta upphaflega, þá reiknaði ég með því að viðgerðin yrði varanleg og því fannst mér þetta minnsta mál.

Ég get því ekki sætt mig við það sem Y hefur boðið, þ.e.a.s. framlengda ábyrgð og viðgerð á þessum hlut þegar það klikkar, mér finnst það ósættanlegt.“

## VI

### Frekari athugasemdir seljanda

Seljandi skýrði þau sjónarmið sem að baki lágu staðhæfingu um möguleg vandræði vegna nýrrar afhendingar. Um úrbætur vegna gallans segir síðan í svari seljanda:

„Ég vil einnig árétta að við munum gera allt í okkar valdi til að viðgerð okkar verði varanlega, þó við fáum enga hjálp frá framleiðanda til þess þá erum við úrræðagóðir og búnir að kryfja vandamálið til mergjar. Ég hef því trú á því að þurfa bara eina tilraun til þess en til öryggis þá bauð ég lífstíðarábyrgð á þeirri viðgerð og ég trúi því að þannig sé hagur kaupanda best tryggður.“

## VII

### Frekari athugasemdir álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi gerði athugasemdir við þá fullyrðingu seljanda að viðgerðin yrði endanleg og vitnaði í áðurgreind tölvupóstsamskipti sín við seljanda þann 7. nóvember 2011. Í þeim samskiptum kom fram að engin leið væri til að koma í veg fyrir þennan galla endanlega og þetta væri vel þekkt vandamál með þessar tölvur. Í athugasemdum kom fram að álitsbeiðandi hefði ekki áhuga á frekari tilraunum á úrbótum á galla.

## VIII

### 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. Ágreiningur málsaðila fellur undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup, sbr. 1. gr. laganna.

Það er óumdeilt að tölva sú sem álitsbeiðandi keypti var gölluð. Það er einnig ágreiningslaust að tilkynning um galla hafi komið fram innan tveggja ára frá kaupum. Tilkynning um galla barst því innan tveggja ára tímamarks sem kveðið er á um í 27. gr. neytendakaupalaga.

Í VI. kafla neytendakaupalaga er kveðið á um úrræði neytanda vegna galla á söluhlut. Í 1. mgr. 29. gr. þeirra laga er kveðið á um rétt neytanda til að velja milli þess að krefja seljanda um úrbætur á galla á eigin reikning eða krefjast nýrrar afhendingar af seljanda. Það á þó ekki við ef fyrir hendi er hindrun sem seljandi ræður ekki við eða það hefur í för með sér ósanngjarnan kostnað fyrir seljanda. Seljandi byggir á því í andsvörum sínum að undantekningarreglan eigi við um atvik málsins og afhending nýrrar tölvu fæli í sér ósanngjarnan kostnað fyrir sig. Í 2. mgr. 29. gr. laganna segir svo að við mat á því hvort kostnaður sé ósanngjarn skv. 2. másl. 1. mgr. skuli leggja áherslu á verðmæti ógallaðs söluhlutar, þýðingu gallans og hvort hægt er að beita öðrum

úrræðum án verulegs óhagræðis fyrir neytandann. Í skýringum í greinargerð við 2. mgr. 29. gr. í frumvarpi því sem varð að lögum nr. 48/2003 segir m.a. eftirfarandi:

*„Í 2. mgr. eru talin upp atriði sem skipta máli við mat á því hvort kostnaður skv. 2. málsl. 1. mgr. sé ósanngjarn. Byggist ákvæðið á 2. lið 3. mgr. 3. gr. tilskipunar um neytendakaup og felst ekki í því tæmandi talning á því hvað leggja ber til grundvallar við matið. Samkvæmt málsgreininni skal við matið taka tillit til verðmætis ógallaðs söluhlutar. Í þessu felst að við sölu á ódýrari vörum mundi sjaldnar vera hægt að neita nýrri afhendingu en við sölu á dýrari hlutum. Einnig skal taka tillit til þýðingar gallans fyrir neytandann og þess hvort unnt er að beita öðrum úrræðum án verulegs óhagræðis fyrir neytandann. Því verður að fara fram heildstætt mat á aðstæðum.“*

Kærunefnd telur að fallast megi á með seljanda að undantekningarregla 2. másl. 1. mgr. 29. gr. eigi við í málinu og ósanngjarnt sé að hann afhendi nýja tölvu meira en tveimur árum eftir upphafleg kaup. Í því sambandi ber einkum að líta til þess að erfitt getur verið fyrir seljanda að afhenda sambærilega tölvu vegna örrar tækniþróunar á sviðinu. Í 3. mgr. 29. gr. laganna er kveðið á um að neytandi geti ekki krafist afsláttar eða riftunar bjóði seljandi fram úrbætur eða nýja afhendingu í samræmi við löginn. Í 2. mgr. 30. gr. laganna er kveðið á um að seljandi eigi ekki rétt á bæta úr sama galla oftast en tvisvar. Af gögnum málsins er ljóst að seljandi hefur reynt að bæta úr gallanum oftast en tvisvar. Þá er einnig ljóst að seljanda sé ómögulegt að bæta úr gallanum á fullnægjandi hátt. Því telur telur kærunefndin rétt að beita öðrum úrræðum laga um neytendakaup vegna galla á söluhlut, sbr. 26. gr. laga um neytendakaup, en þar segir í 1. og 2. mgr.:

**„26. gr. Úrræði neytanda vegna galla.**

*Ef söluhlutur reynist gallaður og gallinn er hvorki sök neytanda né stafar af aðstæðum sem hann varða getur neytandi:*

- a. haldið eftir greiðslu kaupverðs samkvæmt ákvæðum 28. gr.;*
- b. valið milli úrbóta eða nýrrar afhendingar samkvæmt ákvæðum 29. og 30. gr.;*
- c. krafist afsláttar samkvæmt ákvæðum 31. gr.;*
- d. krafist riftunar samkvæmt ákvæðum 32. gr.;*
- e. krafist skaðabóta samkvæmt ákvæðum 33. gr.;*

*Réttur neytanda til skaðabóta fellur ekki niður þótt hann geri aðrar kröfur eða þótt ekki sé unnt að halda slíkum kröfum fram.“*

Í 31. gr. laga um neytendakaup segir að neytandi geti krafist afsláttar af kaupverði vegna galla ef ekki verði af úrbótum eða nýrri afhendingu. Skal afslátturinn reiknaður þannig að hlutfallið milli hins lækkaða verðs og samningsverðsins svari til hlutfallsins milli verðgildis hlutarins í gölluðu og umsömdu ástandi á afhendingartíma. Ekki er jafn einfalt að ákvarða fjárhæð afsláttar þegar söluhlutur hefur verið notaður í einhvern tíma. Með hliðsjón af framangreindu telur nefndin að álitsbeiðandi eigi rétt á afslætti á kaupverði vegna þess galla sem á tölvunni var. Þykir við ákvörðun afsláttar verði að hafa hliðsjón af kaupverði umræddrar tölvu, sem var kr. 99.500,- og því að álitsbeiðandi hefur haft afnot af tækinu í meira en tvö ár. Er það álit kærunefndarinnar að seljanda beri að greiða álitsbeiðanda afslátt að álitum að fjárhæð kr. 40.000,-.

**IX**

**Álitsorð**

Seljandi, Y, greiði álitsbeiðanda, X, kr. 40.000,-.

---

Áslaug Árnadóttir

---

Lárus M.K. Ólafsson

---

Hildigunnur Hafsteinsdóttir