

**Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa**

Hinn 4. mars 2014 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-86/2013:

**I**

**Álitaefni og kröfugerð**

Hinn 2. október sl. bað X, hér eftir einnig nefnd álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna galla sem hún telur vera á fartölvu, sem hún keypti af Y, hér eftir einnig nefnt seljandi. Álitsbeiðandi krefst þess að seljandi afhendi sér nýja fartölvu, en að auki krefst hún þess að seljandi greiði sér skaðabætur.

**II**

**Málsmeðferð kærunefndarinnar**

Með bréfi, dags. 16. október sl., gaf kærunefndin seljanda kost á andsvörum, en vegna mistaka bárust andsvör ekki fyrr en hinn 28. desember. Með bréfi, dags. 9. janúar, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þær sama dag. Með bréfi, dags. 17. janúar, var seljanda gefinn kostur á að koma að frekari andsvörum og frestur til þess til 31. janúar. Engin frekari gögn bárust nefndinni. Með bréfi, dags. 26. febrúar, var aðilum tilkynnt að kærunefndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

**III**

**Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda**

Í álitsbeiðni og gögnum sem henni fylgdu kemur fram að hinn 13. júlí 2012 keypti álitsbeiðandi fartölvu af seljanda. Var fartölvun af gerðinni Acer Ultrabook s3 Senses og var kaupverð hennar kr. 149.000. Segir álitsbeiðandi að hún hafi lítið sem ekkert notað tölvuna fyrstu dagana eftir kaupin, en þegar hún hafi ætlað að hlaða rafhlöðu tölvunnar í fyrsta skipti hafi rafhlaðan ekki tekið hleðslu. Fór álitsbeiðandi með tölvuna í viðgerð til seljanda hinn 23. júlí. Í þeirri viðgerð kom fram að straumtengi tölvunnar og hlíf í kringum það voru brotin. Því hafi ekki verið hægt að stinga hleðslutæki í samband við tölvuna. Þá var tekið fram á reikningi fyrir viðgerðinni að botnhlíf tölvunnar hefði verið skökk. Þegar tölvan var opnuð kom í ljós að skipta þurfti um hlíf og straumtengi til að lagfæra ástand tölvunnar, sem og að skipta um botnhlíf tölvunnar. Slík útskipti virðast hins vegar ekki hafa farið fram og í stað þess var straumtengið límt fast. Eftir það tók tölvan straum. Var viðgerðin framkvæmd álitsbeiðanda að kostnaðarlausu. Telur álitsbeiðandi útilokað að tölvan gæti hafa brotnað með umræddum hætti eftir að hún fékk hana afhenta og telur því að tölvan hafi verið brotin þegar hún fékk hana afhenta. Í mars 2013 fór álitsbeiðandi með tölvuna tvisvar á verkstæði seljanda með nokkurra daga millibili. Ástæðan var sú sama í bæði skiptin, þ.e. að vinnsla tölvunnar var afar hæg og tölvan gat ekki tengst neti. Segir álitsbeiðandi að í fyrra skiptið hafi einhverjum forritum verið eytt útaf tölvunni og í síðara skiptið hafi ekkert fundist að tölvunni nema 40 sýktar skrár, sem seljandi eyddi út af vélinni. Í síðari viðgerðinni mælti seljandi einnig með því að álitsbeiðandi keypti vírusvörn á tölvuna sem hún og gerði. Í lok maí sl. fór álitsbeiðandi aftur með tölvuna í viðgerð til seljanda og í það skiptið af sömu ástæðum og tveimur mánuðum fyrr, þ.e. vegna þess að vinnsla tölvunnar var afar hæg. Segir álitsbeiðandi að í þeirri viðgerð hafi seljandi boðist til þess að setja stýrikerfi tölvunnar upp á ný, en segist álitsbeiðandi hafa hafnað því og í staðinn krafist þess að seljandi léti sér í té nýja tölvu. Segir álitsbeiðandi að seljandi hafi að lokum fallist á þá kröfu hennar, ef til þess kæmi að tölvan bilaði aftur. Virðist tölvan ekki hafa verið afhent álitsbeiðanda aftur fyrr en í júlí 2013. Hinn

2. september 2013 fór álitseiddandi í fimmta skipti með tölvuna í viðgerð til seljanda og enn vegna þess hve hæg vinnsla tölvunnar var. Segir álitseiddandi að á þessum tímamarki hafi hún krafid seljanda um nýja tölvu, en seljandi hafi þá ekki kannast við fyrra loford sitt um að afhenta nýja tölvu og hafnað því, m.a. með þeim rökum að tjón á tölvunni í upphafi hafi verið álitseiddanda að kenna.

#### IV

##### **Andsvör seljanda**

Í andsvörum, rituðum af þjónustustjóra seljanda, kemur fram að seljandi telji fartölvu álitseiddanda ekki í ábyrgðarhæfu ástandi sökum tjóns og því geti seljandi ekki framkvæmt viðgerð á tölvunni nema gegn greiðslu. Seljandi segir hins vegar að komið hafi verið til móts við álitseiddanda með því að bjóða henni nýja fartölvu og/eða viðgerð á hinni umdeildu fartölvu, á sér verði. Því hafi álitseiddandi hins vegar hafnað. Meðfylgjandi andsvörum eru ljósmyndir af fartölvu álitseiddanda, ásamt afriti af samskiptum seljanda við lögmann álitseiddanda og afriti af viðgerðasögu tölvunnar.

#### V

##### **Athugasemdir álitseiddanda við andsvör seljanda**

Í athugasemdum álitseiddanda við andsvör seljanda kemur m.a. fram að álitseiddandi telji að seljandi hafi aldrei boðið sér að kaupa nýja tölvu. Þá hafnar álitseiddandi því að tölvann hafi orðið fyrir hnjaski eftir að hún fékk hana afhenta. Þá bendir álitseiddandi á að kerfisfræðingur Háskóla Reykjavíkur hafi skoðað tölvuna og talið hana gallaða þar sem líklegt væri að vélbúnaðarvandi háði tölvunni en ekki hugbúnaðarvandi.

#### VI

##### **Niðurstaða kærunevndarinnar**

Kærunevnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitseiddanda og seljanda falli undir valdsvið nevndarinnar, sbr. lög 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 kærunevnd lausafjár- og þjónustukaupa. Ágreiningur aðila fellur undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup.

Eins og að framan er rakið keypti álitseiddandi fartölvu af gerðinni Acer Ultrabook s3 Senses af seljanda hinn 13. júlí 2012 fyrir kr. 149.900. Var tölvann afhent uppsett með stýrikerfinu Windows 7 Home Premium SP1.

Hinn 23. júlí, eða 10 dögum eftir kaupin, fór álitseiddandi með tölvuna í viðgerð til seljanda þar sem ekki var hægt að hlaða hana. Samkvæmt viðgerðarlýsingu seljanda kom í ljós að straumtengi tölvunnar og hlíf í kringum það var brotin og straumtengið því fallið inn í tölvuna með þeim afleiðingum að ekki var hægt að setja tölvuna í samband til hleðslu. Þegar tölvann var opnuð og skoðuð kom í ljós að festing fyrir straumtengið á efri hlíf tölvunnar var brotið ásamt festingu á sjálfu tenginu. Þá segir í viðgerðarlýsingu seljanda að skipta þurfi um straumtengi og hlíf til að lagfæra vandamálið, auk þess sem mælt er með því að skipt verði um botnhlíf tölvunnar vegna útlitslýta. Þessi útskipti íhluta munu hins vegar ekki hafa farið fram, heldur var straumtengið límt fast, en við það tók tölvann straum og ræsti sig eðlilega upp á stýrikerfi. Á tímabilinu 11. mars til 2. september 2013 tók seljandi fjórum sinnum við tölvu álitseiddanda til athugunar og viðgerða, í öll skiptin vegna þess að álitseiddandi kvartaði undan því að vinnsla tölvunnar væri afar hæg. Í umræddum athugunum seljanda voru m.a. gerðar prófanir á hörðum disk, vinnsluminni og netvirkni tölvunnar, en þær athuganir leiddu ekkert í ljós. Þá var einnig kannað hvort tölvann væri sýkt af vírusum, en sýktar skrár fundust á tölvunni. Eins mun stýrikerfi vélarinnar hafa verið hreinsað og uppfært. Í fjórðu viðgerðinni í lok maí 2013 mun harður diskur tölvunnar síðan hafa verið hreinsaður og stýrikerfi hennar

sett upp að nýju. Þegar álitshæðandi fór með tölvuna til viðgerðar í síðasta sinn hinn 2. september sl. mun vinnsla tölvunnar enn hafa verið nokkuð hæg en skv. verklýsingu seljanda tók um 3-4 sekúndur að opna skjöl í vefskjalaforritinu GoogleDocs.

Sem fyrr segir krefst álitshæðandi þess að kaupnum verði rift, auk þess sem seljandi greiði henni skaðabætur, en seljandi hefur hafnað öllum kröfum álitshæðanda á þeim forsendum að ástand tölvunnar megi rekja til tjóns á henni, sem álitshæðandi beri ábyrgð á.

Ekki er um það deilt í máli þessu að álitshæðandi fór með fartölvu sína til seljanda hinn 23. júlí 2012, 10 dögum eftir að hún keypti tölvuna, í þeim tilgangi að láta laga tölvuna, en tölvan tók á þeim tímamarki ekki hleðslu. Í ljós kom að straumtengi tölvunnar, sem tengt er móðurborði hennar var brotið og var ástand straumtengisins rakið til þess að tölvan hafði orðið fyrir nokkuð miklu hnjaski sem m.a. var sjáanlegt á ytra byrði tölvunnar. Telur kærufélaginn líklegt að léleg og hæg vinnsla tölvunnar á síðari stigum, sem m.a. leiddi til viðgerðartilrauna á tölvunni frá mars og fram í september 2013, megi rekja til þessa hnjasks. Þ.e. að líklegt sé að vélbúnaður tölvunnar hafi verið meira skemmdur en leitt var í ljós þegar seljandi gerði við tölvuna í júlí 2012, sem aftur hafi leitt til hægrar vinnslu og vandræða með notkun á tölvunni eftir þá viðgerð, sem aftur leiddi til frekari viðgerðartilrauna. Virðist sú staðreynd að vinnsla tölvunnar var en hæg í september 2013, þrátt fyrir að stýrikerfi hennar hafi verið sett upp að nýju um vorið, benda í sömu átt.

Samkvæmt því sem rakið er að framan liggur fyrir að umrædd fartölva nýtist ekki sem skyldi. Hlutlægt séð er því fartölvunni haldin galla í skilningi 16. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup, sbr. 2. mgr. 15. gr. sömu laga m.a. vegna þess að það, í núverandi ástandi hentar ekki í þeim tilgangi sem sambærilegir hlutir eru venjulega notaðir til. Söluhlutur telst þó ekki gallaður nema gallinn sé „hvorki sök neytanda né stafar af aðstæðum sem hann varða“ eins og segir í 1. mgr. 26. gr. laganna.

Í 18. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup er fjallað um tímamark galla. Í 1. mgr. greinarinnar kemur fram sú meginregla að við mat á því hvort söluhlutur sé gallaður, skuli miðað við það tímamark þegar áhætta af söluhlut flyst yfir til neytanda, jafnvel þó gallinn komi ekki fram fyrr en síðar. Í 2. mgr. greinarinnar er síðan að finna mikilvæga undantekningu frá þessari reglu, en þar segir::

Ef annað sannast ekki skal galli, sem upp kemur innan sex mánaða frá því tímamarki þegar áhættan af söluhlut fluttist yfir til neytanda, talinn hafa verið til staðar á því tímamarki þegar áhættan af söluhlut fluttist yfir til neytanda. Þetta gildir þó ekki þegar telja verður að það geti ekki á nokkurn hátt samrýmt eðli gallans eða vörunnar.

Ákvæðið hefur þá þýðingu að ef galli hefur komið í ljós innan sex mánaða, þarf seljandi almennt að sanna að gallinn hafi ekki verið fyrir hendi við áhættuflutninginn, í þessu tilviki afhendinguna. Seljandi hefur haldið því fram að ástand tölvunnar megi rekja til meðferðar álitshæðanda á tölvunni, þ.e. að tölvan hafi orðið fyrir tjóni í meðförum álitshæðanda sem leiddi til þess að straumtengi hennar brotnaði, einhvern tímann eftir að hún keypti tölvuna hinn 13. júlí 2012 og þar til hún afhenti seljanda tölvuna aftur til viðgerða hinn 23. júlí. Þessu hefur álitshæðandi alfarið hafnað og telur að hún hafi fengið tölvuna afhenta með brotnu straumtengi. Þessi afstaða seljanda virðist hins vegar ekki hafa komið í veg fyrir að hann framkvæmdi viðgerð á tölvu álitshæðanda henni að kostnaðarlausu, enda þótt sú viðgerð geti vart hafa talist vera fullnægjandi sem aftur gæti hafa orsakað að vinnsla tölvunnar var ekki með besta móti. Í málinu hafa hvorki álitshæðandi né seljandi lagt fram nein gögn eða upplýsingar til stuðnings fullyrðingum sínum um ástand tölvunnar við afhendingu á kaupdegi. Með vísan til áðurnefndrar 2. mgr. 18. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup verður seljanda að bera hallann af því.

Í 26. gr. neytendakaupalaga er kveðið á um úrræði neytanda vegna galla. Segir þar m.a. eftirfarandi í 1. mgr.:

„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.“

Aðalkrafa álitsbeiðanda er sú að kaupum á tölvunni verði rift. Kærunefndin álitur að álitsbeiðandi eigi rétt á því samkvæmt d-lið 1. mgr. 26. gr. laga nr. 48/2003 sem að framan er rakin, enda verði ekki talið að sá galli eða þeir gallar sem fram hafa komið á tölvunni geti talist óverulegir, sbr. ákvæði 32. gr. laganna, og seljanda hefur ekki tekist að bæta úr þeim. Telur kærunefndin einnig rétt að taka fram að við riftun ber álitsbeiðanda að skila seljanda tölvunni, óski hann þess. Kærunefndinni þykir þó ástæða til að láta það álit í ljós að álitsbeiðandi eigi einnig rétt á því að krefjast nýrrar afhendingar.

Álitsbeiðandi krefst skaðabóta úr hendi seljanda vegna útlagðs kostnaðar vegna gallanna. Á álitsbeiðandi þar við kostnaðar vegna greiðslu flýtigjalds vegna viðgerðar á tölvunni, kr. 3.990 og vegna kaupa á vírusvarnarforriti, kr. 4.990, samtals kr. 8.980. Samkvæmt 1. mgr. 33. gr. laga nr. 48/2003 getur neytandi krafist skaðabóta fyrir það tjón sem hann bíður vegna galla á söluhlut og samkvæmt 2. mgr. sömu greinar fer um þær bætur samkvæmt reglum XI. kafla laganna. Í þeim kafla, þ.e. í 52. gr., segir að „skaðabætur vegna vanefnda af hálfu annars sammingsaðila skulu svara til þess tjóns, þ.m.t. vegna útgjalda, verðmunar og tapaðs hagnaðar, sem gagnaðili bíður vegna vanefndanna.“ Fellst kærunefndin því á bótakröfu álitsbeiðanda að fjárhæð kr. 8.980. Þá gerir álitsbeiðandi kröfu vegna kostnaðar vegna kaupa á lögfræðiþjónustu í tengslum við rekstur málsins fyrir nefndinni, kr. 32.990. Í því samhengi vill kærunefndin taka fram að málskostnaður er í eðli sínu ekki hluti tjóns heldur kostnaður við að reka mál. Það er ekki á verk- eða valdsviði kærunefndarinnar að leggja fyrir aðila að þeim beiðnum sem kærunefndin fær til afgreiðslu, að greiða gagnaðila málskostnað, jafnvel þótt fyrir liggi að til hans hafi verið stofnað. Af þessum sökum hafnar kærunefndin kröfu álitsbeiðanda að því er málskostnað varðar.

**VII**  
**Álitsorð**

Seljandi, Y, endurgreiði álitsbeiðanda, X, kaupverðið, kr. 149.900, gegn afhendingu fartölvunnar. Þá skal seljandi greiða álitsbeiðanda skaðabætur að fjárhæð kr. 8.980.

---

Pétur Örn Sverrisson  
formaður

---

Jón Rúnar Pálsson

---

Hildigunnur Hafsteinsdóttir