

M-88/2017. Álit 7. júní 2018.

Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 7. júní 2018 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-88/2017.

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 23. nóvember 2017 baðX, hér eftir álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á farsíma af Y, hér eftir seljandi. Álitsbeiðandi segir að farsími sem hann keypti hjá seljanda sé haldinn galla og krefst nýrrar afhendingar.

II

Málsmeðferð kærunefndarinnar

Með bréfi, dags. 26. janúar 2018, var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og var tveggja vikna frestur veittur til að skila þeim. Andsvör seljanda bárust nefndinni þann 29. janúar 2018. Álitsbeiðanda voru send andsvör seljanda þann dag og honum bent á heimild til að hafa uppi athugasemdir vegna andsvaranna innan tveggja vikna. Álitsbeiðandi nýtti sér ekki þá heimild og nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir. Með bréfi, dags. 1. júní 2018, var aðilum tilkynnt að kærunefndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi festi kaup á farsíma af gerðinni iPhone 7 plus þann 1. september 2017 fyrir 109.999 krónur. Álitsbeiðandi var á leið erlendis er hann festi kaup á farsímanum. Á degi tvö bilaði farsíminn sem lýsti sér með þeim hætti að skjárin varð blár og rauður og var farsíminn ekki nothæfur. Þegar álitsbeiðandi kom til landsins á ný fór hann með farsímamann til seljanda. Seljandi vildi ekki afhenda álitsbeiðanda nýjan farsíma heldur setja hann í viðgerð og bað álitsbeiðanda um að slökkva á forriti sem kallast „Find my iPhone“ að sögn álitsbeiðanda. Álitsbeiðandi kveðst ekki vita aðgangsorðið að forritinu og segist hafa reynt allt til að komast þar inn til að slökkva á aðganginum en ekkert hafi gengið. Tveimur vikum eftir að farsíminn fór í viðgerð hafði álitsbeiðandi samband við seljanda og fékk þær upplýsingar að senda verði farsímamann erlendis til skoðunar sem taki hið minnsta tvær til þrjár vikur. Síðar hafði seljandi samband við álitsbeiðanda á ný og sagðist að sögn álitsbeiðanda ekkert geta gert fyrir álitsbeiðanda ef hann gæti ekki slökkt á framangreindu forriti.

Álitsbeiðandi krefst þess að fá afhentan nýjan farsíma eða fá farsímamann endurgreiddan.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda staðfestir seljandi að farsíminn sé haldinn galla en segir að ágreiningur aðila „strandi ekki á því“. Seljandi bendir á að aðgangur álitsbeiðanda sé enn skráður á farsímamann með forritinu „Find my iPhone“ og til að unnt sé að skipta farsímanum út fyrir nýjann verði álitsbeiðandi að óvirkja þann aðgang. Ef álitsbeiðandi geri það ekki muni seljandi sitja uppi með ónýtt tæki sem ekki yrði unnt að koma í umferð á ný eftir að viðgerð hefur farið fram. Telur seljandi að um hindrun sé að ræða í skilningi 29. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup. Seljandi tekur fram að um leið og álitsbeiðandi geti gert aðgang sinn að farsímanum óvirkann fái hann afhentan nýjan farsíma.

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. Viðskipti aðila falla undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup.

Líkt og að framan greinir keypti álitsbeiðandi farsíma af gerðinni iPhone 7 plus þann 1. september 2017 fyrir 109.999 krónur. Farsíminn bilaði tveimur dögum eftir kaupin og hefur seljandi fallist á að farsíminn sé haldinn galla. Seljandi hefur hins vegar hafnað því að gera við farsímamann eða afhenda álitsbeiðanda nýjan farsíma fyrr en álitsbeiðandi hefur gert aðgang sinn að „Find my iPhone“ óvirkan. Bendir seljandi á að ef álitsbeiðandi geri aðgang sinn ekki óvirkan verði ekki unnt að selja farsímamann að nýju og þar með sitji seljandi uppi með fjárhagslegt tjón.

Kærunefndin álitur að álitsbeiðandi geti beitt fyrir sig þeim úrræðum sem 26. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup (nkpl.) kveður á um, þar á meðal kröfu um úrbætur á galla eða nýja afhendingu. Telur kærunefndin að ákvæði 29. og 30. gr. laganna eigi við um ágreining aðila, en ákvæðin eru svohljóðandi:

29. gr. Krafa um úrbætur og nýja afhendingu.

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.

Við mat á því hvort kostnaður er ósanngjarn skv. 2. málsl. 1. mgr. skal leggja áherslu á verðmæti ógallaðs söluhlutar, þýðingu gallans og hvort hægt er að beita öðrum úrræðum án verulegs óhagræðis fyrir neytandann.

[...]

30. gr. Framkvæmd úrbóta og nýrrar afhendingar.

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.

[...]

Af 1. mgr. 29. gr. nkpl. verður ráðið að álitsbeiðandi getur valið hvort hann krefjist þess að seljandi bæti úr galla á farsímanum eða afhendi honum nýjan farsíma, en álitsbeiðandi hefur krafist nýrrar afhendingar. Líkt og fram kemur í 2. málsl. 1. mgr. 29. gr. nkpl. getur neytandi þó ekki krafist nýrrar afhendingar ef fyrir hendi er hindrun sem seljandi ræður ekki við eða ef ný afhending hefur í för með sér ósanngjarnan kostnað fyrir seljanda. Ef seljandi ber slíkt fyrir sig ber honum að sýna fram á að til staðar séu skilyrði til að veita honum undanþágu frá skyldum sínum samkvæmt lögnum. Seljandi hefur bent á það fyrir kærunefndinni að aukinn kostnaður muni lenda á sér ef álitsbeiðandi fær afhentan nýjan farsíma án þess að verða við kröfum seljanda um að gera aðgang sinn að „Find my iPhone“ óvirkan, en þá yrði ekki unnt að endurselja farsímamann.

Við mat á því hvort kostnaður sé ósanngjarn verður að fara fram heildstætt mat á aðstæðum bæði seljanda og neytanda. Kærunefndin álitur að sú skylda hvíli á álitsbeiðanda að aðstoða seljanda eins og mögulegt er til að ný afhending geti farið fram án tjóns fyrir seljanda. Ef álitsbeiðanda er hins vegar með öllu ókleift að gera aðgang sinn að „Find my iPhone“ óvirkan telur nefndin að seljanda beri engu að síður að afhenda álitsbeiðanda nýjan farsíma sambærilegan þeim sem haldinn er galla. Ber að líta til þess að álitsbeiðandi er neytandi sem festi kaup á farsíma fyrir 109.999 krónur af fyrirtæki sem sérhæfir sig í sölu raftækja. Ætti seljanda að vera fært að grípa til annarra aðgerða til þess að takmarka tjón sitt

vegna sannanlegs galla í farsíma þrátt fyrir að álitsbeiðandi sé enn tengdur forriti í farsímanum.

Verður því að fallast á kröfu álitsbeiðanda um nýja afhendingu.

VI

Álitsorð

Seljanda, Y, ber að afhenda álitsbeiðanda, Y, nýjan farsíma af gerðinni iPhone 7 plus.

Áslaug Árnadóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hrannar Már Gunnarsson