

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 7. júní 2018 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-90/2017.

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 27. nóvember 2017 bað X, hér eftir álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á farsíma af Y, hér eftir nefndur seljandi. Álitsbeiðandi segir farsímamann gallaðan og krefst endurgreiðslu.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 28. nóvember 2017, var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og var tveggja vikna frestur veittur til að skila þeim. Andsvör seljanda bárust þann 6. desember 2017. Sama dag voru andsvör seljanda send til álitsbeiðanda og honum gefinn kostur á að senda inn athugasemdir vegna þeirra. Álitsbeiðandi nýtti sér þá heimild og sendi inn frekari athugasemdir sem bárust nefndinni þann 21. desember 2017. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir. Með bréfi, dags. 1. júní 2018, var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi festi kaup á farsíma af gerðinni iPhone 6s þann 8. nóvember 2015 fyrir 129.900 krónur, en kostnaðurinn við kaupin var samtals 147.420 krónur með greiðsludreifingu. Álitsbeiðandi hefur frá þeim tíma þurft að fara að minnsta kosti sex sinnum með upphaflega farsímamann í viðgerð vegna bilunar, og einnig hefur hann þurft að fara í viðgerð með aðra farsíma sem hann fékk frá seljanda í stað símans sem hann keypti í upphafi. Þegar álitsbeiðandi kom með upphaflega farsímamann til seljanda í þriðja sinn í viðgerð kveðst hann hafa beðið um nýjan síma beint úr kassanum eða fulla endurgreiðslu. Að sögn álitsbeiðanda var honum tjáð af starfsmanni seljanda að seljandi hefði fullann rétt á að laga farsímamann og að „Apple samþykkti ekki annað en að fá að kíkja á símann og mögulega laga hann“.

Álitsbeiðandi segir að þegar seljandi hafi afhent honum farsíma sem átti að vera nýr, í stað þess sem bilaði, hafi síminn alltaf verið í plasti en ekki „í upprunalegum umbúðum“. Þann 25. október 2017 fór álitsbeiðandi til seljanda með bilaðan síma og fékk iPhone 8 plus farsíma í stað hins bilaða síma og greiddi 10.000 krónur fyrir skiptin. Sá farsími „kom einnig í plastpoka eins og fyrri símar“ að sögn álitsbeiðanda. Þegar álitsbeiðandi skoðaði farsímamann nánar segir hann að hann hafi séð „nuddsár“ á honum á þremur stöðum. Síðar segir álitsbeiðandi að sá farsími hafi farið að „frjósa og láta leiðinlega“ og fór álitsbeiðandi því með símann til seljanda. Álitsbeiðandi kveðst þá hafa beðið um að fá upphaflega farsímamann endurgreiddan en seljandi hafi neitað því á þeim grundvelli að seljandi hafi „teygt sig lengra“ í tilfalli álitsbeiðanda en í nokkrum öðrum málum.

Álitsbeiðandi krefst þess að fá farsímamann að fullu endurgreiddan á því verði sem farsíminn kostaði árið 2015 og einnig 10.000 krónurnar sem hann greiddi á milli fyrir iPhone 8 plus farsímamann.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda tekur hann fram að símtæki álitsbeiðanda hafi ávallt verið skipt út þegar þau hafi bilað. Ástæðu þess að farsímarnir hafi ekki verið í kassanum segir seljandi vera þá að viðskiptavinurinn fái aðeins nýtt símtæki en ekki þá aukahluti sem fylgja með nýjum farsíma. Tækið er samt sem áður nýtt að sögn seljanda og er slíkt fyrirkomulag hjá öllum söluaðilum Apple farsíma í heiminum.

Seljandi kveðst ávallt reyna að koma til móts við viðskiptavini sína og því hafi álitsbeiðanda verið boðinn mun dýrari, nýrri og betri farsími en upphaflegur farsími án þess að þurfa að greiða fyrir skiptin. Sá farsími var af gerðinni Samsung en álitsbeiðandi vildi hins vegar halda sig við iPhone. Þá var álitsbeiðanda boðinn iPhone 7 farsími án þess að greiða aukalega eða iPhone plus 8, sem kostar 129.900 krónur, og greiða fyrir það 10.000 krónur. Álitsbeiðandi valdi að kaupa iPhone 8 plus og greiða fyrir það 10.000 krónur og seljandi kveðst einnig hafa gefið álitsbeiðanda millistykki fyrir heyrnatól frítt með. Að sögn seljanda var um dýrasta iPhone farsímamann að ræða sem seljandi hafði í sölu á þeim tíma og var um nýtt tæki að ræða með tveggja ára ábyrgð.

Seljandi segist hafa talið sig vera að fara langt fram yfir væntingar álitsbeiðanda og hafi álitsbeiðandi verið ánægður er hann yfirgaf verslunina. Síðar hafi álitsbeiðandi komið og krafist endurgreiðslu fyrir upprunalegu tækinu. Kveðst seljandi ekki hafa talið það rétt eftir að álitsbeiðandi hafi þegið nýtt tæki og var þeirri kröfu hafnað.

V

Frekari athugasemdir álitsbeiðanda

Í frekari athugasemdum sínum tekur álitsbeiðandi fram að hann hafi ekki verið fullkomlega sáttur við þær lausnir sem seljandi hafi boðið en hann hafi tekið þeim til að fá fram einhverja lausn í málinu. Álitsbeiðandi segir að seljandi hafi ekki boðið honum iPhone 7 í kassanum á sléttu heldur hafi honum verið boðið að greiða 20.000 krónur á milli. Álitsbeiðandi kveðst ekki hafa tekið því tilboði þar sem hann hafði mikið gagnamagn í farsíma sínum.

Álitsbeiðandi tekur fram að þegar hann fékk iPhone 8 plus farsímamann hafi hann ekki verið í kassanum og ekki með fylgihlutum eins og þráðlausum heyrnartólum, hleðslutæki eða handbókinni með símanum. Sá farsími kostaði það sama og upphaflegi farsíminn nema hann greiddi 10.000 krónur aukalega fyrir „stípaðan síma í plastpoka“ sem álitsbeiðandi segir óviðunandi og ítrekar kröfu sína um fulla endurgreiðslu.

VI

Niðurstaða kærunevndarinnar

Kærunevnd 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 kærunevnd lausafjár- og þjónustukaupa. Viðskipti aðila falla undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup.

Líkt og að framan greinir keypti álitsbeiðandi í upphafi farsíma af gerðinni iPhone 6s þann 8. nóvember 2015 fyrir 129.900 krónur. Sá farsími bilaði, en bilunin lýsti sér þannig að rafhlaða farsímans entist ekki þrátt fyrir að nægileg hleðsla væri eftir á símanum. Farsíminn slökkti á sér og ekki var unnt að kveikja á honum þar til honum var stungið í hleðslu. Einnig heyrðist illa í álitsbeiðanda í hátölurum farsímans er hann talaði í símann. Af gögnum málsins má ráða að sá farsími hafi fyrst farið í viðgerð þann 6. júlí 2016 og álitsbeiðandi hafi fengið farsímamann úr viðgerð tveimur vikum síðar eða þann 20. júlí. Degi síðar hafi farsíminn farið aftur í viðgerð vegna sömu bilunar. Í kjölfarið virðist álitsbeiðandi hafa fengið afhentan nýjan síma en þann 9. ágúst 2016 fór álitsbeiðandi með nýja símann í viðgerð. Sagði álitsbeiðandi

að míkrófónninn í farsímanum væri lélegur og vildi fá nýjan síma. Þá kom álitshandandi með farsíma í viðgerð þann 21. nóvember 2016 þar sem var skipt um rafhlöðu en það virkaði ekki og fór álitshandandi því aftur með farsímann í viðgerð þann 5. desember 2016. Virðist álitshandandi í kjölfarið hafa fengið afhentan nýjan síma. Álitshandandi kom samkvæmt gögnum málsins aftur með farsíma til seljanda í viðgerð þann 19. október 2017 vegna sömu bilunar í rafhlöðu og var í upphaflega farsímanum og vegna þess að illa heyrðist í álitshandanda er hann talaði í símann. Að lokum kom álitshandandi með nýja farsímann, af gerðinni iPhone 8 plus, í viðgerð þann 14. nóvember 2017 vegna bilunar sem lýsti sér þannig að „snapchat frís“.

Um galla er fjallað í 15. og 16. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup (nkpl.). Í a-lið 1. mgr. 16. gr. segir að söluhlutur teljist gallaður ef hann er ekki í samræmi við þær kröfur sem fram komi í 15. gr. Í 15. gr. segir m.a. að söluhlutur skuli hafa þá eiginleika til að bera sem neytandinn mátti vænta við kaup á slíkum söluhlut að því er varðar endingu og annað, sbr. b-liður 2. mgr. ákvæðisins. Þá mælir 18. gr. nkpl. fyrir um sönnun á galla og tímamark hans, en þar segir í 2. mgr. að galli, sem upp komi innan sex mánaða frá því að áhætta söluhlutar fluttist til neytanda, teljist hafa við til staðar á því tímamarki, þ.e. við afhendingu. Söluhlutur telst þó ekki gallaður nema gallinn sé „hvorki sök neytanda né stafar af aðstæðum sem hann varða“ líkt og fram kemur í 1. mgr. 26. gr. nkpl.

Af þeim gögnum sem fyrir liggja í málinu verður ráðið að upphaflegi farsíminn sem álitshandandi festi kaup á hafi verið haldinn galla í skilningi nkpl. og að sá galli hafi verið viðurkenndur af seljanda. Hið sama verður ráðið af atvikum málsins er varðar, að því er virðist tvo farsíma til viðbótar, sem álitshandandi fékk afhenta í stað farsíma sem höfðu bilað. Álitshandandi átti þar af leiðandi rétt á að bera fyrir sig þau vanefndarúrræði sem 26. gr. nkpl. mælir fyrir um, þar á meðal kröfu um úrbætur eða nýja afhendingu, sbr. 29. og 30. gr. nkpl.

Þann 25. nóvember 2017 fékk álitshandandi afhentan farsíma af gerðinni iPhone 8 plus og greiddi 10.000 krónur fyrir. Álitshandandi virðist byggja á því að sá farsími sé einnig haldinn galla og krefst endurgreiðslu kaupverðs upphaflega farsímans að fjárhæð 129.900 krónur auk endurgreiðslu á gjaldinu sem hann greiddi fyrir að fá hinn nýja farsíma afhentan, eða 10.000 krónur. Þar sem um farsíma af nýrri gerð er að ræða en þann sem álitshandandi festi upphaflega kaup á er fallist á það með seljanda að eðlilegt hafi verið að krefjast smávægilegs gjalds fyrir þá uppfærslu, jafnvel þótt nýji farsíminn hafi kostnað það sama og sá upphaflegi kostnaði árið 2015.

Kærufndin álitur að þrátt fyrir að hinir nýju farsímar hafi ekki verið afhentir í upphaflegum umbúðum hafi í raun verið um nýja farsíma að ræða og er fallist á skýringar seljanda þar að lútandi. Telur kærufndin einnig að seljanda hafi ekki verið skylt að afhenda alla aukahluti með farsímanum þegar verið var að skipta út farsíma í annan síma af sömu tegund vegna galla. Skylda seljanda til úrbóta felur í sér skyldu hans til að koma söluhlut í það ástand sem aðilar sömdu um í upphafi, en í þessum aðstæðum hefur álitshandandi þegar fengið afhenta þá fylgihluti sem fylgja umþrættum farsíma. Annað kann að eiga við þegar um farsíma af annarri tegund og undirgerð er að ræða þar sem aukahlutir geta verið mismunandi milli tegunda. Ekki liggur þó fyrir í máli þessu hvort svo hafi verið háttað í tilfelli álitshandanda þegar kemur að farsímunum iPhone 6s og iPhone 8 plus.

Samkvæmt álitshandanda hefur nýji síminn, iPhone 8 plus, farið að „frjósa og láta leiðinlega“ en þegar álitshandandi fór með farsímann í viðgerð var ástæða viðgerðar sögð sú að forritið snapchat ætti það til að frjósa. Ekki liggur fyrir hvort viðgerð fór fram á farsímanum á þeim tíma, hvort þörf hafi verið á viðgerð eða hvort farsíminn hefur haldið áfram að frjósa. Af gögnum málsins getur kærufndin þar af leiðandi ekki slegið því föstu að farsíminn sé haldinn galla vegna lélegrar endingar eða annarra þeirra atriða sem mælt er fyrir um í 15. og 16. gr. nkpl. Því eru ekki forsendur til að taka kröfu álitshandanda til greina.

VII
Álitsorð

Kröfu álitsbeiðanda, X, er hafnað.

Áslaug Árnadóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hrannar Már Gunnarsson