

**Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa**

Hinn 27. júní 2014 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-17/2014:

**I**

**Álitaefni og kröfugerð**

Hinn 27. febrúar 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 beinir kröfum sínum um riftun og skaðabætur hins vegar að Z, hér eftir einnig nefnt gagnaðili.

**II**

**Málsmeðferð kærunefndarinnar**

Með bréfi, dags. 11. mars sl., gaf kærunefndin gagnaðila kost á andsvörum og frest til þess að skila þeim til 25. mars. Engin andsvör bárust og engin frekari gögn bárust nefndinni. Með bréfi, dags. 20. júní, 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 9. ágúst 2013 keypti álitsbeiðandi fartölvu af gerðinni Toshiba Satellite U940-11F af seljanda fyrir kr. 119.990. Segir álitsbeiðandi að fljótlega eftir kaupin hafi hún orðið vör við að mús tölvunnar virkaði ekki sem skyldi, en álitsbeiðandi segist ekki hafa gefið sér tíma til að kvarta undan því við seljanda. Fyrri hluta vetrar hafi komið boð á skjá tölvunnar um að uppfæra stýrikerfi hennar úr Windows 8.0 í Windows 8.1. Segist álitsbeiðandi hafa ákveðið að uppfæra stýrikerfið en í kjölfar uppfærslunnar hafi hins vegar reynst ómögulegt að frysta músarbendil tölvunnar með F5 takka á lykklaborði hennar, en það hafði verið hægt fyrir uppfærsluna. Eftir áramót, þ.e. hinn 8. janúar sl., segist álitsbeiðandi hafa sett sig í samband við gagnaðila, lýst vandamálinu og í kjölfarið farið með tölvuna á verkstæði gagnaðila. Fimm dögum síðar segir álitsbeiðandi að hringt hafi verið í sig frá gagnaðila og henni tjáð að bilunin í tölvunni hefði verið rakin til bilunar í stýrikerfi hennar og að nauðsynlegt væri að setja stýrikerfi hennar upp á nýtt. Var tölvunni skilað aftur með stýrikerfinu Windows 8.0 uppsettu. Segir álitsbeiðandi að strax þá hafi eiginmaður hennar lýst yfir óánægju með viðgerðina þar sem ekki hefði fundist neinn orsakavaldur að biluninni og augljóst yrði að hún kæmi upp aftur ef vélin yrði uppfærð í Windows 8.1, sem og reyndist raunin. Telur álitsbeiðandi að viðgerðin hafi verið óþörf og því gölluð

Gerir álitsbeiðandi þá kröfu aðallega að kaupunum á fartölvunni verði rift og að seljandi endurgreiði sér viðgerðarkostnað kr. 18.960. Þá gerir álitsbeiðandi einnig kröfu um að gagnaðili greiði sér kr. 18.960 fyrir upplýsingar sem hún sendi gagnaðila um hvernig bæri að standa rétt að uppfærslu á stýrikerfi hennar. Er rökstuðningur álitsbeiðanda fyrir kröfum sínum á þá leið að viðgerð gagnaðila hafi falist í því að niðurfæra stýrikerfi vélarinnar, þrátt fyrir að vélin hafi, skv. upplýsingum framleiðanda, átt að geta keyrt uppfærslu stýrikerfisins. Telur álitsbeiðandi þetta benda til kunnáttuskorts gagnaðila. Þá hafi gagnaðili leitað að, og fundið, vírus í tölvunni, en ekki einangrað vandamálið og ekki látið sig vita af því. Þá hafi gagnaðili ekki kannað kvartanir álitsbeiðanda um vandræði með músarhnappa vélarinnar.

**IV**

## Niðurstaða kæruneftdarinnar

Kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og seljanda falli undir valdsvið nefndarinnar, 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 kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa. Ágreiningur aðila fellur undir lög nr. 42/2000 um þjónustukaup.

Seljandi hefur ekki sent kæruneftndinni andsvör og verður að því er atvik málsins varðar að byggja á því sem kemur fram í þeim gögnum sem álitsbeiðandi hefur sent nefndinni.

Eins og að framan er rakið keypti álitsbeiðandi fartölvu af gerðinni Toshiba Satellite U940-11F af seljanda hinn 9. ágúst 2013 fyrir kr. 119.990. Í kjölfar uppfærslu á stýrikerfi tölvunnar hætti F5 takki hennar að virka með réttum hætti og leitaði hún það til gagnaðila sem framkvæmdi viðgerð á tölvunni í janúar sl. Fyrir þá viðgerð greiddi álitsbeiðandi kr. 18.960. Álitsbeiðandi hefur krafist þess að fá viðgerðina endurgreidda. Eins hefur hún krafist riftunar á kaupunum, sem og að gagnaðili greiði henni kr. 18.960 fyrir upplýsingar sem hún sendi honum.

Kæruneftndin vill í fyrsta lagi taka fram að álitsbeiðandi keypti umrædda fartölvu af Y hér nefndum seljanda, en ekki af gagnaðila, Z Getur álitsbeiðandi því ekki beint kröfum sínum um riftun að síðarneftnda aðilanum, aðeins kröfum í tengslum við þá viðgerðarþjónustu sem sá aðili innti af hendi.

Í 9. gr. laga nr. 42/2000 er fjallað um það hvenær seld þjónusta teljist gölluð. Þar segir m.a.:

„Seld þjónusta telst gölluð ef:

1. árangur af unnu verki stenst ekki kröfur skv. 4. gr. eða seld þjónusta viku frá almennum öryggiskröfum, sbr. 5. gr., [...]
3. seljandi þjónustu hefur ekki veitt neytanda upplýsingar sem hann hafði vitneskju um eða hefði mátt hafa vitneskju um og hafa þýðingu fyrir framkvæmd verksins,,

Í 4. gr. laganna segir síðan:

„Útseld þjónusta, sem veitt er í atvinnuskyni, skal ávallt vera byggð á fagþekkingu og í samræmi við góða viðskiptahætti sem tíðkast hverju sinni. Skyld er að veita allar upplýsingar og leiðbeiningar um vinnu verks með hagsmuni neytanda fyrir augum.“

Umrætt ákvæði laganna, þar sem vísað er til fagþekkingar, er vísiregla sem verður að túlka með hliðsjónar af því sem er tíðkanlegt í því fagi sem um er að tefla hverju sinni og aðstæðum að öðru leyti. Áskilnaður um að þjónusta sé í samræmi við góða viðskiptahætti felur þannig í sér tilvísun til þess hvað sé eðlilegt í viðkomandi starfsgrein hverju sinni.

Sem fyrr segir telur álitsbeiðandi þjónustu gagnaðila hafa verið gallaða og krefst hún þess að reikningur fyrir þjónustunni verði felldur niður, þ.e. að seljandi greiði sér skaðabætur. Rökstyður álitsbeiðandi þessa kröfu sína með vísan til þess að gagnaðili hafi í umræddri viðgerð aðeins fært niður stýrikerfi vélarinnar, úr Windows 8.1 í Windows 8.1, í stað þess að leysa í raun úr því sem amaði að tölvunni. Þá hafi gagnaðili ekki tilkynnt henni um að vírus hefði fundist í tölvunni. Þjónustan hafi því verið gölluð.

Að mati kæruneftdarinnar verður að fallast á það með álitsbeiðanda að viðgerðarþjónusta álitsbeiðanda hafi verið haldin galla í skilningi 1. og 3. tölul. 1. mgr. 9. gr. laganna. Álitsbeiðandi hefur gert kröfu um að fá viðgerðarkostnað, kr. 18.960, endurgreiddan, þ.e. kröfu um skaðabætur skv. 15. gr. Telur kæruneftndin rétt að fallast á þá kröfu. Þá hefur álitsbeiðandi gert þá kröfu að gagnaðili greiði henni sömu fjárhæð vegna upplýsinga sem hún

sendi honum með tölvuskeyti. Telur kærunefndin þá kröfu ekki rúmast innan ákvæða laga nr. 42/2000 um þjónustukaup og verður því að hafna kröfunni.

**VI**

**Álitsorð**

Gagnaðili, Z, greiði álitsbeiðanda, Y, kr. 18.960.

---

Pétur Örn Sverrisson  
formaður

---

Jón Rúnar Pálsson

---

Hildigunnur Hafsteinsdóttir