

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 11. september 2014 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-38/2014:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 6. maí sl. bað X, hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna galla sem hann telur vera á viðgerð á farsíma, en viðgerðarþjónustuna keypti hann af Y, hér eftir einnig nefndur seljandi. Álitsbeiðandi krefst þess að seljandi framkvæmi úrbætur á símanum.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 15. maí sl., gaf kæruneftndin seljanda kost á andsvörum og bárust þau hinn 28. maí. Með bréfi, dags. 5. júní, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og frestur til þess til 19. júní. Engin frekari gögn bárust nefndinni. Með bréfi, dags. 1. september, var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni og gögnum sem henni fylgdu kemur fram að í lok febrúar sl. fór álitsbeiðanda með farsíma sinn, sem var af gerðinni Nokia Lumia 800, í viðgerð til seljanda þar sem USB tengi á símanum, sem jafnframt var hleðslutengi fyrir rafhlöðu símans, virkaði ekki. Símann hafði álitsbeiðandi keypt á erlendri vefsíðu nokkru fyrr. Tók viðgerð seljanda lengri tíma en áætlað hafði verið og var sú skýring gefin á töfnni að nauðsynlegt hefði verið að bíða eftir réttu USB tengi að utan til að ljúka viðgerðinni. Hinn 18. mars fékk álitsbeiðandi síðan textaskilaboð frá seljanda þar sem honum var tilkynnt að síminn væri tilbúinn og að viðgerðin kostaði kr. 6.500. Skömmu síðar fékk álitsbeiðandi önnur skilaboð frá seljanda þar sem fram kom að snertiskjár símans virkaði ekki og að síminn yrði yfirfarinn frekar. Um viku síðar fékk álitsbeiðandi þær upplýsingar að ekki borgaði sig að gera við símann, skjár hans væri ónýtur og að seljandi teldi að ástand símans væri ekki sér að kenna.

Álitsbeiðandi segist ekki sætta sig við þessar málalyktir, síminn hafi verið nánast nýr þegar hann afhenti seljanda hann og virkað ágætlega að undanskyldu áður nefndu USB tengi. Ekki sé rétt sem seljandi haldi fram að skjár símans hafi þegar verið ónýtur þegar síminn var afhentur honum til viðgerðar. Telur álitsbeiðandi rétt að hann greiði seljanda kr. 6.500 fyrir viðgerðina, en í staðinn eigi seljandi að afhenda honum símann í nothæfu ástandi.

Meðfylgjandi álitsbeiðni er afrit af rafrænum samskiptum álitsbeiðanda við seljanda.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda kemur m.a. fram að ekki hafi verið hægt að kveikja á farsíma álitsbeiðanda og að hleðslutengi hafi verið alveg laust frá móðurborði. Segir seljandi að hann hafi átt að skipta um hleðslutengið, sem hann hafi og gert. Eftir það hafi hann hlaðið símann og þá komist að því að snertiskjár hans virkaði ekki. Segist seljandi hafa talið að móðurborð símans væri ónýtt vegna skammhlaups, enda hefði hann prófað að tengja tvo aðra snertiskjái við það, án árangurs. Lét seljandi í kjölfarið skoða símann hjá umboðsaðila símans á Íslandi. Þar komi í ljós að aðeins skjárinn var bilaður, en ekki móðurborðið. Meðfylgjandi andsvörum

er afrit af athugun umboðsaðilans á símanum og segir seljandi að sú athugun staðfesti að viðgerð hans á símanum hafi verið í lagi. Þá komi einnig fram að síminn sé í raun ekki nýr, heldur samsettur úr mörgum eldri hlutum. Leggur seljandi til þá lausn mála að álitsbeiðandi greiði sér kr. 6.500 fyrir viðgerðina á hleðslutengi símans. Þá býðst seljandi til að skipta um skjá á síma álitsbeiðanda fyrir kr. 12.500.

Í skoðunarskýrslu verkstæðis umboðsaðila, sem fylgdi álitsbeiðni, segir orðrétt: „Bilun kom fram. Snertiskjárinn er ekki að virka. Ýmislegt rangt við þennan síma. Það eru miðar á skjánum og inn í símanum með kínverskum táknum. Einnig eru skrúfurnar inni í símanum ekki í réttum lit. Engar skemmdir að sjá út frá lóðvinnunni í usb tenginu. Síminn virkar með öðrum snertiskjá. Get ekki borið saman raðnúmer á coveri og móðurborði þar sem það er öryggislás á símanum. Virðist bara vera bilaður snertiskjár.“

V

Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd 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 kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa. Ágreiningur aðila fellur undir nr. 42/2000 um þjónustukaup.

Eins og að framan er rakið keypti álitsbeiðandi [hlut], [dags., ár] fyrir kr. [upphæð] af seljanda.

Eins og að framan er rakið keypti álitsbeiðandi viðgerðarþjónustu af seljanda í lok febrúar sl. og átti hann að greiða kr. 6.500 fyrir. Var viðgerðin fólgin í útskiptingu á USB hleðslutengi í síma álitsbeiðanda, sem var af gerðinni Nokia Lumia 800. Viðgerðinni lauk, að því er virðist, 18. mars, en þá kom í ljós að skjár símans virkaði ekki. Telur álitsbeiðandi að seljanda beri að skila símanum til sín í nothæfu ástand. Seljandi telur sig hins vegar ekki bera ábyrgð á því að skjár símans virki ekki eftir viðgerðina og vísar máli sínu til stuðnings til skoðunarskýrslu frá umboðsaðila símans.

Fjallað er um galla í 9. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup en þar segir m.a. að seld þjónusta sé gölluð ef:

„1. árangur af unnu verki stenst ekki kröfur skv. 4. gr. eða seld þjónusta vîkur frá almennum öryggiskröfum, sbr. 5. gr., [...]“

Í 1. mgr. 4. gr. laganna, sem vísað er til í 1. tölul. 1. mgr. 9. gr., 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. Skytt 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. Væri svo háttað að viðgerðarþjónusta sú er seljandi veitti álitsbeiðanda í tengslum við síma hans í febrúar og mars sl. hefði haft þær afleiðingar að sjár símans bilaði, teldist viðgerðarþjónusta seljanda ekki samræmast þeim kröfum sem gerðar eru í 4. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup og viðgerð seljanda því haldin galla í skilningi 1. tölul. 1. mgr. 9. gr. laganna. Kærunefndin fær hins vegar ekki ráðið af framlögðum gögnum í málinu, sérstaklega skoðunarskýrslu frá umboðsverkstæði, að tengsl séu milli þeirrar viðgerðar sem seljandi framkvæmdi á síma álitsbeiðanda og þeirrar bilunar sem síðan kom fram. Þá er það mat

kærunefndarinnar að seljandi hafi sýnt fram á að það tjón eða sú rýrnun sem var á síma álitsbeiðanda á meðan hann var í umráðum seljanda, hafi ekki verið vegna atviks eða atvika sem var á valdi seljanda í skilningi 1. mgr. 19. gr. laganna. Verður kærunefndin því að hafna kröfum álitsbeiðanda.

VI
Álitsorð

Kröfum álitsbeiðanda, X, er hafnað.

Pétur Örn Sverrisson
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir