

**Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa**

Hinn 3. febrúar 2016 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-69/2015:

**I**

**Álitaefni og kröfugerð**

Hinn 31. ágúst sl. bað X, hér eftir einnig nefnd álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna galla sem hún telur vera á farsíma, sem hún keypti af Y, hér eftir einnig nefnt seljandi. Álitsbeiðandi krefst þess að seljandi afhendi henni nýtt samskonar símtæki ásamt skaðabótum vegna útlagðs kostnaðar. Til vara er gerð krafa um afslátt.

**II**

**Málsmeðferð kærunefndarinnar**

Með bréfi, dags. 10. september sl., gaf kærunefndin seljanda kost á andsvörum og bárust þau hinn 29. september. Með bréfi, dags. 5. október, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þær hinn 28. október. Með bréfi, ranglega dags. 24. október, var seljanda gefinn kostur á frekari andsvörum og bárust þau hinn 20. nóvember. Með bréfi, dags. 3. desember, var álitsbeiðanda gefinn kostur á frekari athugasemdum og frestur til þess til 17. desember. Engin frekari gögn bárust nefndinni. Með bréfi, dags. 22. janúar, var aðilum tilkynnt að kærunefndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

**III**

**Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda**

Í álitsbeiðni og gögnum sem henni fylgdu kemur m.a. fram að hinn 15. desember 2013 keypti álitsbeiðandi farsíma af gerðinni Apple iPhone 5C 16GB af seljanda. Af reikningi vegna kaupanna má ráða að upp í kaupin hafi gengið annar sími, Apple iPhone 4s 8GB, og greiddi álitsbeiðandi því kr. 20.000 í peningum fyrir síma, sem skv. sama reikningi er verðlagður á kr. 89.990. Hinn 8. júní 2015, þ.e. tæpum 18 mánuðum eftir kaupin, fór álitsbeiðandi með símann í skoðun hjá umboðsverkstæði framleiðanda. Hinn 10. júní 2015 sótti álitsbeiðandi símann á verkstæðið og var þar tjáð að hún þyrfti að fara með símann til seljanda og fá nýjan. Í skoðunarskýrslu verkstæðisins kemur m.a. fram að snertiskjár tækisins virki stundum ekki og síminn geti ekki tengst þráðlausu neti. Þá kemur fram að síminn sé á öðru ári í ábyrgð hjá seljanda, haft hafi verið samband við félagið og vilji það fá símann til sín. Eins kemur fram að verkstæðið telji að síminn þurfi að fara í útskipti. Sama dag, þ.e. hinn 10. júní, fór álitsbeiðandi með símann á verkstæði seljanda. Í viðgerðarskýrslu seljanda er rakið að skjár símans sem og sá hluti hans er sér um að tengja hann við þráðlaust net, væri bilaður og að sú bilun hefði verið staðfest á umboðsverkstæði. Eins kemur fram að síminn hafi tekið skjámyndir í tíma og ótíma. Þá segir að álitsbeiðandi vilji ekki „útskiptitæki“ fyrir kr. 55.990, rúkað hafi verið fyrir skoðun verkstæðisins á símanum kr. 3.300 og að síminn sé höggskemmdur og falli því ekki undir ábyrgð seljanda.

Telur álitsbeiðandi að niðurstaða verkstæðis seljanda um ástand símans og ástæður þess, þ.e. höggskemmdir, stangist á við niðurstöðu umboðsverkstæðis. Engar nánari skýringar hafi heldur fengist á því frá seljanda hvað átt væri við með „höggskemmd“. Þá segir álitsbeiðandi að sá aðili er hefði skaðað símann hjá umboðsverkstæði hefði tjáð sér að hans niðurstaða hefði verið sú að síminn væri í ábyrgð hjá seljanda, það hafi komið skýrt fram í skoðunarskýrslu og í sömu skýrslu hafi ekkert verið minnst á höggskemmdir.

Sem fyrr segir krefst álitsbeiðandi nýrrar afhendingar, auk skaðabóta sem nema verkstæðiskostnaði, kr. 3.300. Til vara krefst álitsbeiðandi afsláttar.

Meðfylgjandi álitsbeiðni er afrit af skoðunarskýrslu umboðsverkstæðis, dag. 8. júní 2015, skoðunarskýrslu verkstæðis seljanda, dags. 10. júní 2015, afrit af reikningi vegna kaupa á umræddu símtæki, dags. 15. desember 2013, sem og reikningur vegna skoðunar seljanda, dags. 31. ágúst 2015 að fjárhæð kr. 3.300.

#### IV

##### **Andsvör seljanda**

Í andsvörum seljanda kemur m.a. fram að seljandi hafni þeirri fullyrðingu álitsbeiðanda að niðurstaða seljanda um að símtæki álitsbeiðanda falli utan ábyrgðar, stangist á við niðurstöðu umboðsverkstæðis fyrir símann. Vísar seljandi í þessu samhengi til þjónustusögu símans. Bendir seljandi og á að umboðsverkstæðið hafi ekkert sagt um það hvort að sú bilun sem um ræddi félli undir ábyrgð á símanum eður ei, heldur aðeins vísað til þess að síminn væri keyptur hjá seljanda, kynni að vera í ábyrgð þar og að álitsbeiðandi ætti að leita til seljanda. Segir seljandi að þegar álitsbeiðandi hafi komið með símtækið til sín hafi símtækið verið sent áfram til umboðsverkstæðisins. Á umboðsverkstæðinu hafi síðan verið kannað hvort síminn gæti fallið innan ábyrgðar og m.a. haft samband við framleiðanda símans vegna þess. Var niðurstaðan sú að tækið félli ekki undir ábyrgð. Segir seljandi að bæði starfsmenn umboðsverkstæðis sem og starfsmenn framleiðanda hafi talið að síminn félli ekki innan ábyrgðar. Telur seljandi að hvernig málið bar að hafi getað valdið misskilningi hjá álitsbeiðanda, en seljandi telur að yfirlýsing umboðsverkstæðisins sé þess eðlis að ágreiningur aðila eigi ekki lengur við rök að styðjast enda orðið ljóst að bilun í farsímanum falli ekki undir ábyrgð.

Meðfylgjandi álitsbeiðni er þjónustusaga umrædds síma hjá seljanda, ásamt tölvupóstsamskiptum seljanda og umboðsverkstæðis í tengslum við sama síma.

#### V

##### **Athugasemdir álitsbeiðanda við andsvör seljanda**

Í athugasemdum álitsbeiðanda við andsvör seljanda kemur m.a. fram að álitsbeiðandi hafi ítrekað óskað eftir frekari gögnum um símann sinn frá bæði umboðsverkstæði og seljanda, en engin gögn fengið. Nú hafi seljandi svo lagt fram aðra vinnuskýrslu en þá sem álitsbeiðanda hafi verið afhent. Þá telur álitsbeiðandi að svör frá framleiðanda símans vanti inn í gögn málsins. Álitsbeiðandi rekur einnig að í framlögðum tölvupóstum milli seljanda og umboðsverkstæðis komi fram að aðilar séu að eiga með sér þægilegt samstarf um það hvernig þeir ætli að ná fram þeirri niðurstöðu að síminn sé ekki í ábyrgð. Telur álitsbeiðandi í ljósi þessa að miklum skugga sé varpað á áreiðanleika síðari vinnuskýrslu umboðsverkstæðisins.

#### VI

##### **Frekari andsvör seljanda**

Í frekari andsvörum seljanda kemur m.a. fram að seljandi vísar því á bug að álitsbeiðandi hafi ítrekað óskað eftir öllum vinnuskýrslum í málinu. Telur seljandi að sú staðreynd að álitsbeiðandi vilji ekki sætta sig við það mat að símtækið falli ekki undir ábyrgð og sé óviðgerðarhæft sé ekki á ábyrgð seljanda. Mat á ástandi símans hafi verið í höndum sérfræðinga framleiðanda, bæði héraðs sem og erlendis. Segir seljandi að ef álitsbeiðandi telji sig hafa frekari þekkingu eða geti sýnt fram á að mat framangreindra aðila sé rangt, sé það alfarið á hennar ábyrgð að gera það. Hins vegar hafi álitsbeiðandi ekki lagt fram nein slík gögn. Þá hafnar seljandi því að gögn málsins séu of seint fram komin og vísar í því samhengi til stjórnsýslulaga. Segir seljandi að gögn málsins sýni fram á að skemmdir á símtækinu séu sökum höggskemmda, sem aftur séu alfarið á ábyrgð álitsbeiðanda. Álitsbeiðandi beri þar af

leiðandi fulla ábyrgð á þeim skemmdum sem á tækinu hafi orðið og eigi því eðli máls samkvæmt ekki rétt á bótum vegna þeirra. Niðurstaða sérfræðinga framleiðanda sé að tækið falli ekki undir ábyrgð og sé óviðgerðarhæft. Það að tæki sé óviðgerðarhæft þýði að sérfræðingar framleiðanda á Íslandi geti ekki gert við símtækið þar sem þeim er það óheimilt. Framleiðandi heimili ekki viðgerðar á þeim skemmdum sem um ræði og því séu tækin óviðgerðarhæf. Af þessu leiði að seljandi eigi því þann kost vænstan í samskonar tilvikum að bjóða útskiptitæki og ítrekar seljandi að það boð standi.

## VII

### 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 48/2003 um neytendakaup.

Eins og að framan er rakið keypti álitsbeiðandi farsíma af gerðinni iPhone 5c af seljanda hinn 15. desember 2013. Hinn 8. júní 2015, þ.e. tæpum 18 mánuðum eftir kaupin fór álitsbeiðandi með símann í skoðun til umboðsverkstæðis vegna bilunar. Í kjölfarið fór hún með símann til seljanda. Síminn var skoðaður af báðum aðilum, auk þess sem framleiðandi símans skoðaði gögn um tækið, og í kjölfarið var það mat seljanda að ástand símans yrði rakið til höggskemmda sem álitsbeiðandi bæri sjálf ábyrgð á, en ekki galla. Mótmælti álitsbeiðandi þessum skilningi seljanda og taldi m.a. að upphafleg skoðunarskýrsla umboðsverkstæðis fæli í sér þá afstöðu að umboðsverkstæðisins að síminn væri í ábyrgð.

Um galla er fjallað í 15. og 16. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup. Í a-lið 1. mgr. 16. gr. segir að söluhlutur teljist gallaður ef „hann sé ekki í samræmi við þær kröfur sem fram koma í 15. gr.“ Í b-lið 2. mgr. 15. gr. segir 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.“ 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.

Ekki er um það deilt að sími sá er álitsbeiðandi keypti hinn 15. desember 2013 er bilaður. Hlutlægt séð er síminn því haldinn galla í skilningi 16. gr. laganna, sbr. 15. gr. sömu laga. Í 2. mgr. 18. gr. laganna er að finna reglu um sönnun á galla. Þar segir m.a.: „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.“ Samkvæmt framangreindu lagaákvæði hvílir sönnunarbyrðin fyrir því að síminn sé ekki haldinn galla á seljanda fyrstu 6 mánuðina eftir að kaup fara fram. Að þeim tíma liðnum færast sönnunarbyrðin yfir á neytanda, í þessu tilviki álitsbeiðanda. Umrædd bilun kom fram um 18 mánuðum eftir kaupin. Að mati kærunefndarinnar hefur ekki verið annað í ljós leitt, en að sá galli, eða bilun sem hér um ræðir, verði rakinn til höggskemmda á símanum, á meðan síminn var í umráðum álitsbeiðanda.

Í þessu samhengi getur kærunefndin heldur ekki fallist á þann skilning álitsbeiðanda að í fyrstu skoðunarskýrslu umboðsverkstæðis liggi fyrir sú afstaða að síminn sé gallaður. Í skýrslunni er fyrst og fremst lagt fram það hlutlæga mat að síminn sé haldinn tilteknum bilunum og engin afstaða tekin til þess hverjar ástæður bilunarinnar eru og þá hvort þær varði álitsbeiðanda sjálfa, eða hvort um t.a.m. galla í framleiðslu sé að ræða. Kærunefndin telur hins vegar afstöðu seljanda um að ábyrgðarskilmálar félagsins, þ.e. hvort símtæki falli undir ábyrgðarskilmála, verði í þessu tilviki aðeins túlkadur af framleiðanda og umboðsverkstæði hans hér á landi, undarlega. Vísast er seljandi fullfær um að túlka þá skilmála sjálfur. Hvað sem því líður, þá verður því ekki annað séð en að umræddur galli sé sök álitsbeiðanda eða

stafi af aðstæðum sem hann varði í skilningi áður nefndrar 1. mgr. 26. gr. laganna. Þegar af þeim sökum verður að hafna kröfum álitsbeiðanda.

Kærufndin telur einnig rétt að taka fram að mögulegar ábyrgðir seljanda á göllum ráðast af lögum nr. 48/2003 um neytendakaup, en ekki einhliða mati framleiðanda umræddrar vöru, eða umboðsmanna hans hér á landi.

## **VIII** **Álitsorð**

Kröfum álitsbeiðanda, X, er hafnað.

---

Pétur Örn Sverrisson  
formaður

---

Jón Rúnar Pálsson

---

Hildigunnur Hafsteinsdóttir