

M-17/2017. Álit 18. september 2017.

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 18. september 2017 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-17/2017.

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 21. mars 2017 bað X, fyrir hönd sonar síns, Y, hér eftir álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á viðgerðarþjónustu af Y, hér eftir nefndur seljandi. Álitsbeiðandi segir farsíma, sem afhentur var seljanda til viðgerðar, hafi glatast og krefst þess að fá símann eða annan sambærilegan farsíma afhentan.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 27. mars 2017, var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og var tveggja vikna frestur veittur til að skila þeim. Seljandi óskaði eftir frekari fresti til að skila andsvörum sem samþykktur var til 21. apríl 2017. Andsvör seljanda bárust þann 25. apríl 2017. Álitsbeiðanda voru send andsvör seljanda þann dag og honum bent á heimild til að hafa uppi athugasemdir vegna andvaranna innan tveggja vikna. Álitsbeiðandi nýtti sér þá heimild og bárust frekari athugasemdir þann 2. maí 2017. Athugasemdir álitsbeiðanda voru sendar til seljanda þann 4. maí 2017 og honum boðið að hafa uppi frekari andsvör. Seljandi nýtti sér ekki þá heimild. Neftndinni bárust ekki frekari athugasemdir. Með bréfi, dags. 14. september 2017, var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi festi kaup á farsíma af gerðinni iPhone 6 þann 1. september 2015 fyrir 154.990 krónur, en farsíminn er í eigu sonar álitsbeiðanda. Um það bil ári eftir kaupin hætti hleðslutengi farsímans að virka og fór farsíminn því í viðgerð til seljanda í október 2016. Seljandi upplýsti álitsbeiðanda um að farsíminn væri ekki í ábyrgð vegna sprungu á skjá hans, en bauð álitsbeiðanda að skipta út farsímanum fyrir svokallaðan útskiptisíma og greiða 65.000 krónur fyrir hann. Sonur álitsbeiðanda óskaði eftir því að gert yrði við farsímann með tölvupósti þann 4. október 2016.

Í lok október hafði sonur álitsbeiðanda samband við seljanda til að athuga hvenær farsíminn kæmi úr viðgerð en seljandi sagði þá að álitsbeiðandi yrði að taka tilboðinu um útskiptisíma fyrir 65.000 krónur þar sem farsíminn hafði verið sendur út til Apple, framleiðanda farsímans. Þann 26. október óskaði álitsbeiðandi eftir því að fá farsímann afhentan. Sama dag barst svar frá seljanda í tölvupósti, en þar segir að sonur álitsbeiðanda hafi beðið um að farsíminn yrði sendur erlendis og samþykkt að fá afhent útskiptitæki.

Álitsbeiðandi svaraði seljanda og benti á að sonur hennar hafi beðið um viðgerð á farsímanum en ekki beðið um kaup á útskiptitæki. Svar seljanda barst þann 27. október 2016 en þar sagði:

„Sæl, viðgerðin á símanum fólst í því að skipta honum út þar sem ekkert annað var í boði fyrst að brot var í skjánum, í póstinum sem Aron fékk var tekið fram að

viðgerð/útskipti kosti 65.000,- sem hann samþykkir. Því miður er ekki í boði að fara með þetta til baka þar sem gamli síminn hefur verið sendur til Apple.“

Álitsbeiðandi segir að farsíminn hafi verið sendur erlendis án samþykkis eiganda og krafðist þess formlega þann 4. janúar 2017 að fá farsímann afhentan eða upplýsingar um staðsetningu hans. Í svari seljanda segir hann ótækt að afhenda farsímann. Álitsbeiðandi þarf því að greiða 65.000 krónur eða sitja uppi án farsíma sem hún kveðst ekki sætta sig við.

Álitsbeiðandi krefst þess fyrir kærunefndinni að seljandi afhendi farsímann. Ef það er ekki mögulegt krefst álitsbeiðandi þess að seljandi afhendi sambærilegan farsíma og telur hæfilega greiðslu fyrir það vera 20.000 krónur.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda býðir hann álitsbeiðanda að fá afhent útskiptitæki fyrir lægri greiðslu eða 45.000 krónur. Seljandi segir ekki unnt að afhenda farsímann gegn lægri greiðslu þar sem um nýtt tæki sé að ræða.

V

Athugasemdir álitsbeiðanda við andsvör seljanda

Í athugasemdum sínum við andsvör seljanda ítrekar álitsbeiðandi að farsíminn hafi verið sendur úr landi án samþykkis eiganda hans. Svo virðist sem ekki sé vitað hvar farsíminn er niðurkominn og því sé seljanda ekki fært að skila honum.

VI

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. 42/2000 um þjónustukaup.

Líkt og að framan greinir fór farsími sonar álitsbeiðanda í viðgerð hjá seljanda í október árið 2016. Seljandi upplýsti álitsbeiðanda í kjölfarið um að farsíminn væri ekki í ábyrgð þar sem skjár hans væri brotinn og bauð álitsbeiðanda að fá afhentan annan farsíma í stað hans fyrir 65.000 krónur. Í tölvupósti frá syni álitsbeiðanda til seljanda, dags. 4. október 2016, óskar hann eftir því að gert verði við farsímann, en þar segir einfaldlega: „Ég vil láta gera við hann“. Í tölvupóstsamskiptum seljanda við álitsbeiðanda segir seljandi að í viðgerð sinni hafi falist að útvega nýtt tæki fyrir 65.000 krónur.

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ákvæði 4. og 9. gr. laga nr. 42/2000 um þjónustukaup (þkpl.) eigi við í málinu, en fyrrnefnda ákvæðið er svohljóðandi:

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

Samkvæmt 1. tl. 1. mgr. 9. gr. laganna telst þjónusta gölluð ef árangur hennar stenst ekki kröfur samkvæmt 4. gr. laganna. Kærunefndin álitur að seljandi hafi ekki uppfyllt skyldu sína samkvæmt 4. gr. þkpl. enda var farsíminn sendur til framleiðanda þrátt fyrir að óskað hafi verið eftir viðgerð samkvæmt skýru orðalagi í tölvupósti frá 4. október 2016. Verður að líta svo á að seljanda hafi borið að upplýsa álitsbeiðanda um kostnað við viðgerð á farsímanum

eða að viðgerð hafi ekki verið tæk ef svo bar undir, og álitsbeiðandi hafi þannig átt að hafa kost á að velja um úrræði sín með upplýstum hætti. Hefði álitsbeiðandi meðal annars getað afpantað þjónustuna samkvæmt 35. gr. þkpl. og fengið farsímann afhentan.

Líta verður á kröfu álitsbeiðanda um afhendingu farsímans sem kröfu um úrbætur samkvæmt 11. gr. þkpl., en þar segir að ef þjónusta er gölluð geti neytandi krafist þess að seljandi bæti úr göllum hennar nema það valdi seljanda óhæfilega miklum kostnaði eða verulegu óhagræði. Kærunefndin álítur að álitsbeiðandi geti krafist úrbóta í samræmi við framangreint. Ber seljanda því að afhenda álitsbeiðanda umþrættan farsíma.

Ef seljanda er ekki unnt að afhenda farsímann, þ.e. ef það veldur seljanda óhæfilega miklum kostnaði eða óhagræði, hefur álitsbeiðandi krafist þess að fá afhentan nýjan farsíma og greiða fyrir hann 20.000 krónur. Verður að líta á þá kröfu sem kröfu um skaðabætur. Ákvæði 25. gr. þkpl. gildir um skaðabótakröfu vegna tjóns á eignum neytanda, en ákvæðið er svohljóðandi:

„25. gr. Verði tjón á eignum neytanda þegar verk er unnið eða í tengslum við það eða hlutur sem afhentur hefur verið seljanda þjónustu glatast eða skemmist ber seljanda að bæta það tjón nema hann sanni að hann hafi ekki sýnt af sér vanrækslu.“

Samkvæmt ákvæðinu ber seljandi þjónustu skaðabótaábyrgð á því ef söluhlutur glatast í tengslum við framkvæmd þjónustunnar, nema seljandi sanni að hann hafi ekki sýnt af sér vanrækslu. Kærunefndin álítur að seljanda beri að afhenda álitsbeiðanda nýjan farsíma í stað þess sem sendur var til framleiðanda, ef ekki er unnt að hafa upp á og afhenda hinn umþrætta farsíma. Telja verður að hæfileg greiðsla álitsbeiðanda vegna nýrrar afhendingar sé 35.000 krónur. Samkvæmt framangreindu er fallist á kröfur álitsbeiðanda.

VII Álitsorð

Seljandi, Y, afhendi álitsbeiðanda farsíma í eigu Z, sonar hennar.

Ef seljanda er ekki unnt að afhenda farsímann, sem sendur var til framleiðanda, ber seljanda að afhenda álitsbeiðanda sambærilegan síma. Álitsbeiðanda ber að greiða 35.000 fyrir nýjan farsíma.

Áslaug Árnadóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hrannar Már Gunnarsson