

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 31. október 2008 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-61/2008:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 9. september sl. bað X, hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa. Hann segir að fyrirtækið Y, hafi krafist hann ranglega um greiðslu að fjárhæð kr. 1.495 fyrir skoðun á tölvubúnaði, nánar tiltekið A-hýsingu með hörðum disk, og vill fá þá fjárhæð endurgreidda.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 10. september, gaf kæruneftndin seljanda kost á andsvörum sem henni bárust 12. september. Með bréfi, dags. 15. september, var álitsbeiðanda gefinn kostur á því að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þær nefndinni 19. september. Með bréfi, dags. 15. október sl., var aðilum tilkynnt að málið hefði verið tekið til afgreiðslu nefndarinnar.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi segir bróður sinn, Z, hafa farið með hýsinguna og diskinn til Y og hafi honum verið sagt að diskurinn væri frá fyrirtækinu og félli undir ábyrgð þess. Álitsbeiðandi segist síðan hafa farið í fyrirtækið og greint frá því að útbúnaðurinn væri ekki frá fyrirtækinu og beðið um að fá hann til baka. Þá hafi honum verið gert að greiða skoðunargjaldið. Vegna þess að bróður sínum hafi verið sagt að útbúnaðurinn væri frá fyrirtækinu, í ábyrgð þess og því þyrfti ekki að greiða fyrir skoðunina, kveðst álitsbeiðandi krefjast endurgreiðslu skoðunargjaldsins.

Í verkbeiðni, dags. 18. júlí sl., stílaðri á álitsbeiðanda, stendur eftirfarandi undir yfirskriftinni bilanálýsing:

„Kemur með hýsingu með disk í og straumbreyti með breytikló. Hætti að virka þegar viðskiptavinur var að horfa á kvikmynd af flakkaranum. Það heyrast skringileg hljóð úr honum núna. Viðskiptavinur vill fá að vita hvort þetta sé honum að kenna eða ábyrgð.“

Þá segir í verkbeiðninni að skoðunargjald sé kr. 2.990 en athuga beri að ekki sé um reikning að ræða. Þá segir eftirfarandi í verkbeiðninni: „Undirritaður hefur lesið bilanálýsingu ásamt skilmálum þjónustudeildar Y og samþykkt þá með öllu.“ Undir þetta er ritað nafn sem sýnist vera Z.

Á reikningi fyrir skoðunargjaldið er að finna eftirfarandi viðgerðalýsingu:

„A- hýsing tengd við tölvu en kemur ekki fram. Harður diskur fjarlægður úr hýsingu og beintengdur við tölvu sérútbúna til vélbúnaðarprófana og kemur ekki fram. Hljóð heyrast frá disk og er líklegt að hann nái ekki að ræsa sig. Líklegt er að þetta fáist í ábyrgð. Ekkert frekar átt við hýsingu.“

IV

Andsvör Y

Í andsvörunum sem rekstrarstjóri Y ritar segir m.a.:

„Hvergi kemur fram að harður diskur sé frá Y heldur aðeins að líklegt væri að diskur fengist í ábyrgð. Ekki var talað um að sú ábyrgð fengist hjá Y heldur er þar átt við frá söluaðila eða framleiðanda. X skrifar annars í Ágreiningsefni „og segi þeim að diskurinn sé ekki frá þeim“ og þar með er staðfest að við berum ekki ábyrgð á disknum. Við erum sanngjarnir og komum alltaf á móts við viðskiptavinum okkar en hér þar sem nú þegar hefur skoðunargjald fyrir bilanagreiningu tæknimanns á vöru sem er ekki versluð frá okkur verið lækkað um helming munum við ekki lækka það enn frekar.“

V

Athugasemdir álitsbeiðanda

Í athugasemdum álitsbeiðanda kemur fram að hann hafi sagt fyrirtækinu Y, eftir að diskurinn hefði verið bilanagreindur, að hann væri ekki frá fyrirtækinu. Bróður hans hefði verið sagt að diskurinn væri frá fyrirtækinu og hefði þá komið fram að bilanagreiningin félli undir ábyrgð. Álitsbeiðandi varpar fram þeirri spurningu af hverju það hefði ekki verið sannreynt að diskurinn væri frá fyrirtækinu áður en bilanagreiningin var gerð. Z hefði þá ekki látið diskinn í greininguna ef greiða hefði átt fyrir hana og ljóst hefði verið að diskurinn væri í ábyrgð hjá öðrum aðila.

VI

Niðurstaða kærunefndar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og Y, falli undir valdsvið nefndarinnar, sbr. III. kafla laga nr. 87/2006 um breytingu á lögum um lausafjárkaup, lögum um þjónustukaup og lögum um neytendakaup, 1. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 766/2006. Kærunefndin álitur að viðskipti aðila falli undir lög um þjónustukaup, nr. 42/2000, sbr. 1. tl., 1. mgr., 1. gr. laganna.

Samkvæmt upplýsingum álitsbeiðanda sjálfs vissi hann frá upphafi að tölvubúnaðurinn sem hann fékk bróður sinn til að fara með til athugunar hjá Y var ekki keyptur hjá því fyrirtæki. Það vekur því nokkra undrun að hann skyldi ekki strax í upphafi snúa sér til þess aðila sem hann keypti búnaðinn hjá og óska eftir því að hann kannaði bilunina og gerði grein fyrir afstöðu sinni til ábyrgðar á henni. Í gögnum málsins er ekki að finna skýringu á því hvernig þessu var varið.

Ekki liggja fyrir upplýsingar um það hvort álitsbeiðandi upplýsti bróður sinn um það fyrir sendiförina að búnaðurinn hefði ekki verið keyptur hjá Y, en álitsbeiðandi segist hins vegar hafa sagt fyrirtækinu frá þessu eftir að bilanagreiningin fór fram. Fyrst þessar upplýsingar lágu fyrir hefði að áliti kærunefndarinnar verið rétt og eðlilegt að álitsbeiðandi hefði komið þeim á framfæri við Y áður en viðskipti hans við fyrirtækið hófust í stað þess að gera nú kröfu á hendur fyrirtækinu á grundvelli þess að það hefði sjálft átt að ganga úr skugga um hvar búnaðurinn var keyptur. Krafa álitsbeiðanda sýnist

þannig byggjast á því að fyrirtækið hefði átt að upplýsa bróður hans um það að búnaðurinn væri ekki keyptur hjá fyrirtækinu og því bæri það ekki ábyrgð á biluninni í honum.

Í verkbeiðni frá 18. júlí sl., sem að framan er rakin, kemur fram að viðskiptavinurinn, bróðir álitsbeiðanda, vildi fá að vita hvort bilunin væri honum að kenna eða í ábyrgð. Í andsvörum Y segir að hvergi komi fram að diskurinn hafi verið sagður vera frá fyrirtækinu heldur aðeins að líklegt væri að diskur fengist í ábyrgð.

Í verkbeiðninni kemur og fram að skoðunargjald sé kr. 2.990 og undirritar bróðir álitsbeiðanda hana eins og fyrr er lýst og álitur kærnefndin að honum hafi mátt vera ljóst að sá sem tók viðgerðina að sér, þ.e. Y, hafði í hyggju að krefjast greiðslu þess gjalds sem hann og gerði. Þótt ekki sé það ótvírætt bendir þetta til þess að starfsmaður Y sem verkbeiðnina ritar hafi ekki látið það í ljós að fyrirtækið teldi sig bera ábyrgð á biluninni.

Með það í huga sem að framan segir er niðurstaða kærnefndarinnar sú að þau gögn sem fyrir liggja um viðskipti álitsbeiðanda og Y og framganga álitsbeiðanda í þeim viðskiptum, eins og hann sjálfur hefur lýst henni, séu með þeim hætti að Y sé ekki skylt að endurgreiða það gjald sem tekið var fyrir bilanagreininguna. Ber því að hafna kröfum álitsbeiðanda.

VII Álitsorð

Kröfum álitsbeiðanda, X, á hendur Y er hafnað.

Friðgeir Björnsson
formaður

Guðrún Björk Bjarnadóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

