

## **Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa**

Hinn 30. nóvember 2009 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-91/2009:

### **I**

#### **Álitaefni og kröfugerð**

Hinn 3. nóvember sl. bað X, hér eftir einnig nefnd álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á A-fartölvu hjá Y. Álitsbeiðandi segir tölvuna vera gallaða. Kröfugerð sína orðar hún svo í sérstökum kafla í álitsbeiðninni: „Aðalkrafan er sú að kaupunum verði rift og mér endurgreitt kaupverðið, enda hefur tölvan verið stórgölluð frá afhendingu. Þá krefst ég jafnframt bóta vegna þeirra óþæginda sem ég hef orðið fyrir vegna gallans.“ Í álitsbeiðni er einnig að finna eftirfarandi: „...og því tel ég rétt að kaupunum verði rift eða Y afhendi mér nýja tölvu sem virkar með eðlilegum hætti.“ Kæruneftndin telur rétt að líta svo á að álitsbeiðandi geri þá varakröfu að fá nýja tölvu afhenta.

### **II**

#### **Málsmeðferð kæruneftndarinnar**

Með bréfi, dags. 4. nóvember sl., gaf kæruneftndin seljanda kost á andsvörum og frest til að skila þeim til 16. nóvember. Engin andsvör bárust. Með bréfi, dags. 23. nóvember sl., var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

### **III**

#### **Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda**

Í álitsbeiðni segir m.a. svo:

„Hinn 22. desember 208 keypti ég A- tölvu af Y. Eftir áramótin fór tölvan að verða mjög hægðvirk, þannig að erfitt var að vinna dagleg verk í henni, þ.e. að skoða vefsíður og vinna í grunnforritum. Þessi galli fór að ágerast þegar líða tók á vorið og hef ég nú farið með tölvuna þrisvar sinnum í viðgerð án þess að viðgerðirnar hafi bætt úr galla.

Fyrst þegar tölvan fór að hegða sér einkennilega fór ég með hana til Y og krafðist úrbóta. Tölvan var send í viðgerð en þegar ég fékk hana aftur afhenta var sami gallinn til staðar. Tölvan frýs í tíma og ótíma, vinnur mjög hægt og slekkur á sér án þess að ég geti kveikt á henni aftur. Þegar ég fór með tölvuna í annað skiptið til Y spurði ég hvort þeir vildu skipta tölvunni út og benti þeim á að ég væri jafnvel til í að greiða tíu þúsund kr. á milli til að fá stærri tölvu en þeir vildu ekki fallast á það tilboð. Í þriðja skiptið sem ég varð gallans var hafði ég samband við Y en þeir vildu ekki taka við henni aftur. Með aðstoð Neytendasamtakanna féllst Y þó á að skoða tölvuna en þegar ég fékk hana til baka virkuðu ekki takkarnir á henni. Ég fór að lokum með tölvuna í fjórða skiptið til viðgerðar en í dag er hún ennþá hægðvirk og virkar einfaldlega ekki eins og sambærilegar tölvur eiga að gera.

Ég hef nánast ekkert getað notað tölvuna í allt sumar og er því mjög ósátt við þessi kaup. Ítrekaðar tilraunir Y til að bæta úr galla hafa valdið mér miklum óþægindum og

bensínkostnaði og því tel ég rétt að kaupunum verði rift eða Y afhendi mér nýja tölvu sem virkar með eðlilegum hætti.

[...]

Y vill ekki rifta kaupunum eða afhenda mér nýja tölvu, þótt sami gallinn hafi margoft komið upp. Starfsmenn Y virðast vera ósammála mér um að tölvan sé gölluð eða vilja einfaldlega ekki bæta úr galla með nýrri afhendingu.

[...]

Ég hef þurft að vera tölvulaus nánast frá afhendingu vegna viðgerðanna ásamt því að ég hef þurft að vesenast mikið vegna viðgerðanna (hef bæði þurft að fara nokkrar ferðir til Y og viðgerðaraðila). Vegna þessara atriða tel ég eðlilegt að ég fái sanngjarnar bætur frá Y.“

Á reikningi fyrir tölvukaupin er tölvan auðkennd svo:  
..... Kaupverðið er kr. 74.995 auk virðisaukaskatts.

#### IV

#### Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitseiddanda 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 og 1. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 766/2006 um kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa. Ágreiningur aðila fellur undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup.

Seljandi hefur ekki neytt réttar síns til að andmæla kröfum og rökstuðningi álitseiddanda. Kærunefndin verður því, að því er atvik málsins varðar, að byggja á lýsingu álitseiddanda á þeim. Samkvæmt því sem kemur fram í álitseiddni hefur tölva álitseiddanda verið þrívægis til viðgerðar hjá aðila á vegum seljanda frá því að hún var keypt fyrir tæpu ári síðan eða 22. desember 2008. Álitseiddandi segir tölvuna enn vera hægvirka og að hún virki ekki eins og sambærilegar tölvur eigi að gera.

Álitseiddandi reyndi þrívægis að fá bætt úr göllunum hjá seljanda og gerði sér fjórar ferðir í því skyni en samkvæmt gögnum málsins hafa úrbætur ekki tekist. Ekki er fullkomlega ljóst samkvæmt lýsingu álitseiddanda hvort um sama galla var að ræða í hvert skipti en svo virðist þó vera að um fleiri en einn galla hafi verið að ræða. Samkvæmt 2. mgr. 30. gr. laga nr. 48/2003 á seljandi ekki rétt á að bæta úr sama galla eða afhenda nýjan söluhlut vegna sama galla oftast en tvisvar sinnum, nema sérstakar aðstæður séu fyrir hendi sem ekki er í þessu tilviki. Seljandi sýnist hafa nýtt sér úrbótarétt sinn án þess að viðgerð hafi skilað fullnægjandi árangri.

Kærunefndin telur að byggja megi á því að tölva álitseiddanda sé gölluð í skilningi 15. og 16. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup og úr þeim galla hafi ekki verið bætt.

Samkvæmt 1. mgr. 26. gr. laga nr. 48/2003 á neytandi rétt á eftirtöldum úrræðum þegar söluhlutur reynist gallaður og gallinn hvorki sök neytanda né stafar af aðstæðum sem hann varðar:

- a. haldið eftir greiðslu kaupverðs samkvæmt ákvæðum 28. gr.;
- b. valið milli úrbóta eða nýrrar afhendingar samkvæmt ákvæðum 29. og 30. gr.;
- c. krafist afsláttar samkvæmt ákvæðum 31. gr.;
- d. krafist riftunar samkvæmt ákvæðum 32. gr.;
- e. krafist skaðabóta samkvæmt ákvæðum 33. gr.;

Aðalkrafa álitsbeiðanda er sú að kaupum á tölvunni verði rift. Kærunefndin álitur að álitsbeiðandi eigi rétt á því samkvæmt d-lið 1. mgr. 26. gr. laga nr. 48/2003 sem að framan er rakin, enda verði ekki talið að sá galli eða þeir gallar sem fram hafa komið á tölvunni geti talist óverulegir, sbr. ákvæði 32. gr. laganna, og seljanda hefur ekki tekist að bæta úr þeim. Þar sem kærunefndin hefur tekið til greina aðalkröfu álitsbeiðanda er ekki bein ástæða til að fjalla um varakröfu hennar um nýja afhendingu. Kærunefndinni þykir þó ástæða til að láta það álit í ljós að álitsbeiðandi eigi einnig rétt á því að krefjast nýrrar afhendingar.

Álitsbeiðandi krefst skaðabóta úr hendi seljanda vegna óþæginda vegna gallanna og bensínkostnaðar.

Samkvæmt 1. mgr. 33. gr. laga nr. 48/2003 getur neytandi krafist skaðabóta fyrir það tjón sem hann bíður vegna galla á söluhlut og samkvæmt 2. mgr. sömu greinar fer um þær bætur samkvæmt reglum XI. kafla laganna. Í þeim kafla, þ.e. í 52. gr., segir að „skaðabætur vegna vanefnda af hálfu annars sammingsaðila skulu svara til þess tjóns, þ.m.t. vegna útgjalda, verðmunar og tapaðs hagnaðar, sem gagnaðili bíður vegna vanefndanna.“ Í skýringum við þetta ákvæði í frumvarpi því sem síðar varð að lögum nr. 48/2003 segir m.a. eftirfarandi:

„Þrátt fyrir að það komi ekki fram beinum orðum í frumvarpinu á aðili rétt á skaðabótum vegna ófjárhagslegs tjóns sem leiðir af vanefnd, t.d. vegna óhagræðis, tapaðs tíma og eigin vinnuframlags. Byggjast slíkar bætur á sanngirnismati. Eftir stendur þó sem aðalregla að sé ekki unnt að staðreyna neitt fjárhagslegt tjón getur ekki orðið um bætur að ræða.“

Álitsbeiðandi bendir á að hún hafi þurft að eyða bæði tíma og greiða bensínkostnað vegna tilrauna sinna til þess að fá bætt úr göllum á tölvunni. Kærunefndin álitur að hún eigi rétt á því að fá bætur fyrir. Slíkar bætur verða ekki metnar öðru vísi en að álitum og telur kærunefndin hæfilegar bætur vera kr. 15.000.

## V

### Álitsorð

Álitsbeiðanda, X, er heimilt að rifta kaupum á þeirri tölvu sem hún keypti hjá Y 22. desember 2008 og að fá endurgreitt kaupverð hennar kr. 74.995 að viðbættum virðisaukaskatti. Y greiði álitsbeiðanda kr. 15.000 í skaðabætur.

---

Friðgeir Björnsson  
formaður

---

Guðrún Björk Bjarnadóttir

---

Hildigunnur Hafsteinsdóttir