

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 12. febrúar 2021 í máli nr. 114/2020

Kærunefndina skipa í þessu máli Hildur Ýr Viðarsdóttir lögmaður, Ívar Halldórsson lögfræðingur og Jón Rúnar Pálsson lögmaður.

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 16. október 2020 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, f.h. Y, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings í viðskiptum við Z, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili telur að farsími sem keyptur var af varnaraðila hafi verið haldinn galla og krefst nýrrar afhendingar. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

### II

#### Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 27. október 2020, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Andsvör varnaraðila bárust til nefndarinnar þann 3. nóvember 2020. Athugasemdir bárust í kjölfarið frá sóknaraðila þann 5. nóvember 2020. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, staðfesting á kaupum þeim sem deilt er um, afrit af skriflegum samskiptum milli sóknaraðila og varnaraðila, afrit af skoðunarskýrslu verkstæðis, mynd af skjá farsímans, mynd af farsímanum, svo og umboð vegna reksturs málsins fyrir kærunefndinni.

Með bréfi, dags. 27. nóvember 2020, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili festi kaup á farsíma, af gerðinni Samsung J5, af varnaraðila þann 3. ágúst árið 2018 fyrir 25.419 krónur. Í kvörtun kemur fram að bilun hafi af og til gert vart við sig við notkun rafrænna skilríkja, með þeim hætti að takkaborð birtist ekki á skjá farsímans svo unnt væri að auðkenna notandann. Bilunin hafi farið versnandi með tímanum og fór sóknaraðili með farsímann í viðgerð í júní árið 2020. Viðgerðin fór fram hjá fyrirtækinu A, umboðs- og þjónustuaðila Samsung hér á landi.

Í viðgerðinni náðist ekki að framkalla bilunina samkvæmt gögnum frá verkstæðinu. Sóknaraðili segir að farsíminn hafi hins vegar virkað verr en áður þegar viðgerðinni var lokið en þá hafi ekki verið nokkur möguleiki á að nota rafræn skilríki. Að auki hafi takki dottið af hlið farsímans í júlí árið 2020. Sóknaraðili kveðst hafa reynt að hafa samband við A án árangurs. Þegar ekki náðist samband við verkstæðið hafði sóknaraðili samband við varnaraðila sem benti sóknaraðila að fara með farsímann aftur í viðgerð hjá fyrirtækinu. Þegar þangað var komið hafi starfsmaður hins vegar neitað að taka við farsímanum nema gegn greiðslu skoðunargjalds. Sóknaraðili féllst ekki á það. Varnaraðili tók því við farsímanum í stað verkstæðisins og skoðaði hann. Varnaraðili taldi farsímann í lagi.

### 3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili telur að farsíminn hafi verið haldinn galla við kaupin. Sóknaraðili tekur fram að það sé sjálfsögð krafa við kaup á snjallsíma að hægt sé að nota hann til rafrænnar auðkenningar með rafrænum skilríkjum. Varnaraðili hafi ekki upplýst um að það væri ekki möguleiki við kaupin. Kveðst sóknaraðili hafa sett símkortið í tvo aðra síma og þar hafi rafræn skilríki virkað. Það sé því ljóst að umræddur farsími sé vandamálið en ekki símkortið eða forrit tengd rafrænum skilríkjum. Sóknaraðili tekur fram að ekki hafi fengist svör frá A um það hvort prófað hafi verið að nota rafræn skilríki í farsímanum. Þá hafi farsíminn ekki orðið fyrir neinu hnjaski en samt hafi takkinn dottið af.

Sóknaraðili bendir á að varnaraðili, og verkstæðið A fyrir hönd varnaraðila, hafi tvisvar reynt að lagfæra bilunina án árangurs, með tilheyrandi óþægindum. Þar sem úrbætur hafi ekki tekist telur sóknaraðili að varnaraðila beri að afhenda nýjan sambærilegan farsíma sem unnt er að nota með eðlilegum hætti.

### 3.2. Andsvör varnaraðila

Varnaraðili bendir á að samkvæmt niðurstöðu verkstæðisins hafi skoðun viðurkennds umboðs- og þjónustuaðila Samsung á Íslandi ekki leitt í ljós að farsíminn sé haldinn galla. Þá bendir varnaraðili á að sönnunarbyrði um galla hvíli á neytanda þar sem meira en sex mánuðir voru liðnir frá kaupunum. Varnaraðili telur að bilunin liggi í öðru en farsímanum sjálfum.

### 3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Í athugasemdum sínum ítrekar sóknaraðili að engin staðfesting hafi fengist á því að viðgerðaraðili hafi reynt að nota rafræn skilríki við bilanagreininguna. Í viðgerðarbeiðni komi aðeins fram að forrit hafi verið skoðuð. Sóknaraðili bendir á að forrit og tæki geti bilað án þess að stöðluð bilanaleit leiði í ljós bilunina. Það útiloki ekki að bilun sé til staðar enda séu óreglulegar bilanir einmitt óreglulegar og erfitt geti verið að leiða þær fram. Sóknaraðili leggur fram mynd af skjá farsímans þar sem sjá má nokkur skilaboð frá Auðkenni um að „Aðgerð rann út á tíma“ við rafræna auðkenningu. Þá bendir sóknaraðili á að kvörtunin varði líka það að takkinn datt úr farsímanum. Telur sóknaraðili að ástæða þess sé óvandaður frágangur í fyrstu tilraun til viðgerðar.

## IV

### Niðurstaða

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa sem hvoru tveggja tóku gildi þann 1. janúar 2020.

Sóknaraðili keypti farsíma af gerðinni Samsung J5 af varnaraðila þann 3. ágúst árið 2018 fyrir 25.419 krónur. Þann 16. júní árið 2020 fór sóknaraðili með farsímamann í viðgerð til fyrirtækisins A á vegum varnaraðila. Var þá um það bil eitt ár og tíu mánuðir liðnir frá kaupunum. Sóknaraðili telur að farsíminn hafi verið haldinn galla við kaupin vegna erfiðleika við notkun rafrænna skilríkja sem hafi svo ágerst með tímanum.

Um galla er fjallað í 15. og 16. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup (nkpl.). Í a-lið 1. mgr. 16. gr. segir að söluhlutur teljist gallaður ef hann er ekki í samræmi við þær kröfur sem fram komi í 15. gr. Í a-lið 2. mgr. 15. gr. segir að söluhlutur skuli henta í þeim tilgangi sem sambærilegir hlutir eru venjulega notaðir til og í b-lið sama ákvæðis 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. Þá mælir 18. gr. nkpl. fyrir um sönnun á galla og tímamark hans, en þar segir í 1. mgr. að við mat á því hvort söluhlutur sé gallaður

skuli miða við það tímamark þegar áhættan af söluhlut flyst til neytanda, jafnvel þótt gallinn komi ekki fram fyrir en síðar. Í 2. mgr. 18. gr. segir að galli, sem upp komi innan sex mánaða frá því að áhætta söluhlutar fluttist til neytanda, teljist hafa við til staðar á því tímamarki.

Farsíminn var sendur í viðgerð vegna bilunar um það bil einu ári og tíu mánuðum frá því að farsíminn var afhentur sóknaraðila, sbr. 7. gr. nkpl. Hvílir því á sóknaraðila að sýna fram á að farsíminn hafi verið haldinn galla við kaupin.

Í bilanálýsingu frá A var haft eftir sóknaraðila um bilunina að „[l]yklaborðið kemur ekki upp þegar vv er að reyna að skrá sig inn á rafræn skilríki (auðkenni mistókst) Einnig slökknar á forritum (lokast það) Mjög hægur....“. Í viðgerðarlýsingu segir: „Því miður náðist ekki að framkalla bilun í símanum. Lyklaborðið í símanum var prófað í lagi í mismunandi forritum. Ýmis forrit voru höfð í gangi yfir daginn án þess að bilun kom fram. Hugsanlega hugbúnaðarmál. Hugbúnaður símans uppfærður. Síminn yfirfarinn og prófaður í lagi.“

Ekki liggur fyrir að sóknaraðili hafi tilkynnt varnaraðila um bilun í farsímanum fyrr en í júní árið 2020 og bera gögn málsins ekki með sér staðfestingu á því að bilunin hafi komið upp fyrir þann tíma. Sóknaraðili hefur ekki sýnt fram á að síminn hafi verið haldinn galla og liggja engin gögn fyrir sem sýna fram á galla við notkun rafrænna skilríkja. Einungis liggja fyrir upplýsingar frá varnaraðila og A um að villan hafi ekki komið fram við bilanagreiningu. Þá liggur ekkert fyrir sem sýnir fram á að skoðun fyrirtækisins A hafi orðið til þess að takki datt af hlið farsímans í júlí árið 2020. Hefur sóknaraðili ekki sýnt fram á að farsíminn hafi verið haldinn galla við afhendingu þann 3. ágúst árið 2018. Verður því að hafna kröfu sóknaraðila um nýja afhendingu.

## V

### Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, Y, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir  
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson