

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 3. febrúar 2016 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-81/2015:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 9. október sl. bað X, hér eftir einnig nefnd álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna galla sem hún telur vera á fartölvu, sem hún keypti af Y, hér eftir einnig nefnt seljandi. Álitsbeiðandi krefst skaðabóta

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 16. október sl., gaf kæruneftndin seljanda kost á andsvörum og bárust þau hinn 21. október. Með bréfi, dags. 4. nóvember, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þær hinn 9. nóvember. Engin frekari gögn bárust nefndinni. Með bréfi, dags. 22. janúar, var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni og gögnum sem henni fylgdu kemur fram að hinn 31. maí 2013 keypti álitsbeiðandi fartölvu af gerðinni Packard Bell Easynote af seljanda fyrir kr. 75.550. Álitsbeiðandi lýsir því að vélin hafi virkað vel í um ár eftir kaupin, en eftir það hafi hægt verulega á vinnslu hennar, svo tölvan varð hartnær ónothæf. Álitsbeiðandi segist hafa reynt ýmislegt til að reyna að hraða vinnslu tölvunnar, en án árangurs. Því hafi hún farið með tölvuna til viðgerðar hjá seljanda hinn 8. október 2014. Var tölvan til viðgerðar hjá seljanda til 31. október og var skipt um móðurborð hennar, álitsbeiðanda að kostnaðarlausu. Álitsbeiðandi segist síðan hafa farið með tölvuna heim, aðeins til að komast að því að vinnsla hennar var jafn hæg og fyrir viðgerðina. Hinn 3. mars 2015 fór álitsbeiðandi aftur með tölvuna á verkstæði seljanda af sömu ástæðum og áður, auk meldinga um skort á skyndiminni. Segir álitsbeiðandi að viðgerð hafi borið einhvern árangur, en tölvan engu að síður áfram verið hæg. Hinn 21. júlí 2015 segist álitsbeiðandi hafa ákveðið að leita til annars tölvuverkstæðis til að kanna hvort það gæti fundið út úr því hvað amaði að tölvunni, úr því seljanda virtist það ómögulegt. Úr varð að í september 2015 setti umræddur aðili stýrikerfi tölvunnar upp að nýju. Í skoðunarskýrslu verkstæðisins kemur m.a. fram að ekkert hafi fundist að tölvunni en því varpað fram að ástæðan fyrir því að tölvan væri frekar hæg í vinnslu gæti verið „sökum takmarkaðs vélbúnaðar.“ Hinn 6. október sl. fór álitsbeiðandi síðan með tölvuna aftur til seljanda. Starfsmaður seljanda útskýrði fyrir álitsbeiðanda að tölvan væri ekki gerð til að vera hröð. Segist álitsbeiðandi hafa spurt starfsmanninn hvernig stæði á því að henni hefði verið seld tölva sem var ósköp einfaldlega ekki nógu hröð fyrir venjulega vinnslu, þrátt fyrir að hún hafi óskað eftir því í upphafi, en fátt hafi verið um svör. Úr varð að aðilar sömdu um að seljandi keypti tölvuna af álitsbeiðanda fyrir kr. 10.000. Telur álitsbeiðandi að hún hafi verið hlunfarin og krefst skaðabóta, annarsvegar fyrir það sem út af stendur af upphaflegu kaupverði tölvunnar, kr. 65.550, og hins vegar vegna útlagðs viðgerðarkostnaðar í tengslum við tölvuna, samtals kr. 11.970.

Meðfylgjandi álitsbeiðni er afrit af reikningi vegna kaupa á tölvunni, ásamt reikningum vegna viðgerða, annarsvegar frá verkstæði seljanda og hins vegar frá verkstæði þriðja aðila.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda er komusaga tölvunnar á verkstæði rakin. Því næst kemur fram að seljandi telji að málið hafi verið leyst með þeim hætti að álitsbeiðandi hafi skilað fartölvunni til seljanda hinn 6. október sl. og fengið greiddar kr. 10.000 fyrir. Álitsbeiðandi hafi og staðfest samkomulag í versluninni um framangreint ásamt því að ganga frá kaupum á nýrri fartölvu. Segir seljandi að ef horft sé framhjá áður nefndu samkomulagi og litið til þess að tölvan hlaut aðeins eina ábyrgðarviðgerð á meðan hún var í eigu viðskiptavinar og að tölvan hafi eftir það farið í skoðun hjá verkstæði seljanda sem og hjá óháðu verkstæði þar sem engar bilanir fundust í tölvunni, þá geti seljandi ekki með nokkrum hætti fallist á kröfur álitsbeiðanda um fulla endurgreiðslu.

V

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 lög nr. 48/2003 um neytendakaup.

Eins og að framan er rakið keypti álitsbeiðandi fartölvu af gerðinni Packard Bell Easynote af seljanda hinn 31. maí 2013 fyrir kr. 75.550.

Mun tölvan hafa nýst álitsbeiðanda ágætlega í um ár frá kaupum, en eftir það mun vinnsla tölvunnar hafa orðið verulega hæg. Hinn 8. október 2014 var skipt um móðurborð tölvunnar. Var tölvan, að sögn álitsbeiðanda, áfram hæg eftir þetta, en frekari skoðanir verkstæða á vélinni leiddu ekki annað í ljós en að tölvan væri í lagi, en þó var vikið að því að e.t.v. mætti rekja hæga vinnslu hennar til þess hve takmarkaður vélbúnaður tölvunnar væri. Hinn 6. október sl. sömdu aðilar síðan um að seljandi keypti tölvuna af álitsbeiðanda fyrir kr. 10.000. Að sögn seljanda var gert samkomulag um framangreint. Álitsbeiðandi telur sig engu að síður hafa verið hlunnfarna og krefst skaðabóta sem nema mismun á framangreindri fjárhæð og kaupverði tölvunnar, kr. 65.550 sem og útlögðum kostnaði álitsbeiðanda við að láta verkstæði þriðja aðila skoða tölvuna, kr. 11.970.

Svo verður ráðið af gögnum málsins að hvorki vél- eða hugbúnaður tölvunnar hafi í raun verið bilaður eftir síðustu skoðun á tölvunni hinn 10. september sl. Aðeins að vélbúnaðurinn sé „takmarkaður“ og að það valdi því að tölvan vinni hægt. Því hefur ekki verið haldið fram af seljanda að tölvan sé keyrð á stýrikerfi sem vélbúnaður hennar eigi ekki að ráða við, eða að hugbúnaðaruppsetning hennar hafi almennt verið með þeim hætti að það ætti ekki að henta tölvu af umræddri gerð. Engu að síður virðist ekki leika vafi á því að vélbúnaður tölvunnar, sem er vissulega í ódýrari kantinum, hafi ekki ráðið við þau verkefni sem álitsbeiðandi ætlaði henni, sem var og sú notkun sem álitsbeiðandi tiltók við seljanda að væri forsenda fyrir kaupunum; þ.e. venjuleg notkun á ritvinnsluforritum og vefvafri. Er rétt að taka fram að slík notkun mætti alla jafna fullyrða að sé sú lágmarks notkun sem flestir eigendur tölva ætli þeim.

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.

Kærunefndin telur að í ljósi þess að hvorki verkstæði seljanda né verkstæði þriðja aðila hafi fundið bilun í vélbúnaði tölvunnar verði að líta á sem svo að vélbúnaður tölvunnar hafi ekki verið í stakk búinn til að knýja venjulega vinnslu og notkun í tölvunni og að það hafi orðið ljóst um ári eftir kaupin. Er vert að taka fram að í sjálfu sér er engin skylda á seljendum tölva að þær uppfylli einhver fyrirfram ákveðin skilyrði um hraða við vinnslu. Né verður lögð sú skylda á seljendur að þeir selji aðeins tölvur með vélbúnaði sem geti keyrt allar breytingar á stýrikerfum eftir kaupdag, líkt og nýjar væru. Það verður hins vegar að teljast ákveðið lágmark að tölvur sem seldar séu þoli venjulega hefðbundna vinnslu á þeim stýrikerfum sem þeim er ætlað að vinna í töluvert meira en eitt ár frá því kaup fóru fram, ella sé annað tekið fram við kaupin, t.a.m. í auglýsingu við tölvuna, með því að taka það sérstaklega fram við kaupin og með því að útlista þessa bagalegu eiginleika tölvunnar á kaupsamningi. Sé það ekki gert verði að líta á það sem svo að tölvan hafi verið haldin galla í skilningi 16. gr., sbr. 15. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup.

Í 26. gr. neytendakaupalaga er kveðið á um úrræði neytanda vegna galla. Segir þar m.a. eftirfarandi í 1. mgr.:

„Ef söluhlutur reynist gallaður og gallinn er hvorki sök neytanda né stafar af aðstæðum sem hann varða getur neytandi:

- 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.;

Álitsbeiðandi í máli þessu hefur krafist þess að seljandi greiði sér skaðabætur skv. ákvæðum 33. gr. Verða þær bætur metnar að álitum og teknu tilliti til þess að umrædd tölva nýttist álitsbeiðanda í einhvern tíma. Er þær metnar hæfilegar kr. 30.000.

VI

Álitsorð

Seljandi, Y, greiði álitsbeiðanda X, kr. 30.000.

Pétur Örn Sverrisson
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir