

## Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 29. júní 2010 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-72/2010:

### I

#### Álitaefni og kröfugerð

Hinn 25. maí sl. bað A um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á tveimur fartölvum hjá B. Álitsbeiðandi segir tölvurnar vera gallaðar og gerir kröfu til þess að fá kaupunum rift og kaupverðið endurgreitt.

### II

#### Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 31. maí, gaf kæruneftndin B kost á andsvörum og bárust þau 9. júní. Álitsbeiðanda var gefinn kostur á því að gera athugasemdir við andsvörin með bréfi, dags. 11. júní, og frestur til þess til 21. júní. Engar athugasemdir bárust. Með bréfi, dags. 21. júní sl., var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

### III

#### Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Samkvæmt reikningi sem álitsbeiðninni fylgdi keypti álitsbeiðandi 13. apríl 2010 tvær fartölvur hjá B fyrir samtals kr. 239.980. Segist hún hafa fengið þær afhentar 23. apríl 2010. Tölvurnar hafi frá byrjun verið mjög leiðinlegar, alltaf verið að frjósa auk þess sem fingrafaraskanninn á þeim báðum hafi ekki virkað. Hátalarinn á annarri tölvunni sé eitthvað bilaður því að ekki sé hægt að hlusta á tónlist á 50% styrk án þess að skruðningar heyrast. Hinn 12. maí sl. hafi hún farið með tölvurnar til seljanda og beðið hann að líta á þær. Báðar tölvurnar hafi verið „formattaðar“ og stýrikerfið sett upp á nýtt. Eftir það hafi fingrafaraskanninn virkað í þeim báðum en hátalarinn í annarri hafi enn verið bilaður. Þetta hafi verið 14. maí. Tölvuna sem hátalarinn hafi verið bilaður í hafi hún skilið eftir hjá seljanda til þess að hann yrði lagaður. Hinn 18. maí hafi hún farið til að sækja tölvuna sem hafi verið prófuð fyrir framan sig og hafi hún verið eins og áður. Hafi hún skilið tölvuna eftir í þeirri von að hægt verið að laga hana en beðið viðgerðarmanninn að athuga hvort hún gæti ekki fengið tölvurnar endurgreiddar. Hinn 21. maí hafi hún farið til þess að sækja tölvuna og þá beðið um að hún yrði prófuð en tölvun hafi þá verið eins, skruðningar heyrst þegar tónlist hafi verið spiluð. Afgreiðslumaður hafi hringt í viðgerðarmanninn og niðurstaðan hafi verið sú að senda yrði tölvuna utan til skoðunar. Hún hafi ekki verið tilbúin til þess að bíða eftir því og beðið um að tölvun yrði endurgreidd. Því hafi verið hafnað en kannað hvort ekki væri til eins tölva sem hún gæti fengið í staðinn. Nokkru seinna hafi verið hringt í sig og sér tilkynnt að hún gæti fengið eins tölva sem hún hafi þegið. Þegar heim hafi verið komið hafi sú tölva verið eins og sú sem hún hefði skilað, „ekki hægt að spila lög án þess að það komi skruðningur þetta heyrast í 50% styrk og svo enn þá hærra eftir því sem maður hækkar tónlistina og ég vil meina að það eigi að vera hægt að spila lög t.d. af youtube í botni sem er í raun ekki hátt.“ Álitsbeiðandi kveðst hafa sent seljanda póst og viljað fá báðar tölvurnar endurgreiddar þar sem þær hlytu að vera gallaðar. Því hafi seljandi hafnað og sagt að

ekkert væri að tölvunni, það eina sem þeir geti gert sé að senda hana utan. Álitsbeiðandi segir að komi í ljós að ekkert sé að tölvunni lendi kostnaðurinn á sér.

#### IV

##### Andsvör seljanda

Í andsvörunum segir eftirfarandi:

„Þann 13. apríl 2010 kaupir A tvö stk. af fartölvun hjá B. Þann 23. apríl eru henni afhentar tvær fartölvur. Þann 12. maí kemur A með tölvurnar í viðgerð til þjónustuaðila okkar sem er D.

Meðfylgjandi þessu bréfi er tjónaskoðunarskýrsla og mat D á búnaðinum. Þar kemur skýrt fram að bilum hafi ekki komið fram á vörunni. Ennfremur hafi komið fram að stýrikerfi á báðum vélunum hafi verið hrunið og fellur slíkt ekki undir ábyrgð. Kostnaður B vegna þessa máls er orðinn hátt á þriðja tug þúsunda. A verður sendur reikningur fyrir því.

B getur því miður ekki endurgreitt A þrátt fyrir óánægju hennar. Það er ekkert að vörunni sem hún keypti hjá okkur og búið að gera allt sem hægt er að gera til þess að gera henni til hæfis. Ekki er hægt að ganga lengra en það.

Tölvurnar sem A fékk í hendurnar voru nýjar vörur, innfluttar frá birgja okkar. B selur ekki gamla lagera, gallaðar vörur eða annað slíkt [...].“

Andsvörunum fylgdi skjal frá fyrirtækinu D sem ber yfirskriftina Tjónaskoðun og mat. Þar segir m.a. eftirfarandi:

##### „Bilanalýsing

Fingrafaralesari virkar ekki á hvorugri vélinni. Titringur/óhljóð frá hátölurum við afspilun á tónlist á annarri vélinni.

##### Ástandsmat-Bilanagreining-Verklýsing

Stýrikerfi er hrunið á báðum vélum. Stýrikerfi sett upp frá grunni og uppfært. Vélar prófaðar. Ein af þeim skrúfum sem heldur plastpanel fyrir ofan hátalara annarrar vélarinnar er laus. Skrúfa hert og farið yfir aðrar skrúfur í botni vélarinnar. Þær reynast í lagi. Afspilun á tónlist prófuð með hljóðstyrk í botni bæði frá mp prufulögum og CD. Enginn titringur eða óeðlilegt hljóð kemur fram frá hátölurinum. Hrun á stýrikerfi fellur ekki undir galla í vélbúnaði og þ.a.l. ekki ábyrgðarmál.

ATH! Eigandi skilaði annarri vélinni aftur til viðgerðar með sömu bilanalýsingu og áður (titringur frá hljóði). Söluaðili skipti vélinni út með samskonar nýrri vél en eigandi hafði samband um hæl og sagði að nýja vélin væri eins, þ.e. titringur væri í hljóði.

22.05. Vélin sem skipt var út hefur verið skoðuð betur. Panel yfir hátölurum var lyft og hátalarar skoðaðir. Afspilun á hljóði var prófuð bæði með panel lausan og fastan án þess að bilun komi fram. Eiganda og söluaðila sendur tölvupóstur með útskýringum á mismunandi getu hljóðkorta í fartölvum og hljóðgæði miðað við mismunandi notkun.“

#### V

##### Athugasemdir álitsbeiðanda

Í athugasemdum álitsbeiðanda kemur m.a. að hún hafi farið með tölvurnar í viðgerð vegna bilunar í þeim ætti ný uppsetning á stýrikerfinu að vera á sinn kostnað hefði seljandi átt að láta sig vita hver kostnaðurinn við það yrði áður en viðgerðin fór fram sem hafi ekki verið gert. Hvergi komi fram að seljandi beri ekki ábyrgð á stýrikerfinu. Seljandi verði að sanna að ekki hafi verið um að ræða galla í tölvunum.

Fyrst að þurfti hafi að setja upp stýrikerfið á nýjan leik hljóti að vera um galla í tölvunum að ræða en svo hafi verið allt frá því að hún fékk þær afhentar.

## VI

### Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur áljtsbeiðanda og B 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.

Eins og að framan er rakið keypti áljtsbeiðandi tvær fartölvur af B. Stýrikerfið í báðum tölvunum „hrundi“ og var það lagfært af þjónustuaðila seljanda. Það er rétt sem seljandi segir að stýrikerfi er ekki hluti af vélbúnaði tölvu heldur tilheyrir hugbúnaði. Ekki liggur fyrir hvort seljandi lagði til stýrikerfi í tölvurnar og setti það upp en þótt svo hafi verið þá hefur stýrikerfið nú verið lagfært af þjónustuaðila seljanda. Ekki kemur annað fram í áljtsbeiðni en það virki eins og það á að gera. Áljtsbeiðnin nær ekki til þess hvort áljtsbeiðanda beri að greiða fyrir nýja uppsetningu á stýrikerfinu enda þótt fram komi í andsvörum að áljtsbeiðandi muni verða krafinn um þann kostnað. Kærunefndin mun því ekki taka afstöðu til hugsanlegs ágreinings um kostnað við uppsetningu en rísi hann eiga aðilar þann kost að bera hann undir kærunefndina með nýrri áljtsbeiðni og gögnum um stýrikerfið og uppsetningu þess.

Áljtsbeiðnin verður ekki skilin öðru vísi en svo að önnur tölva áljtsbeiðanda, þ.e. sú sem hún fékk afhenta 23. apríl sl., sé í lagi og er því engin forsenda fyrir því að neytendakaupalögum að áljtsbeiðandi eigi rétt til að fá þá tölvu endurgreidda.

Kvörtun áljtsbeiðanda varðar því að álitni kærunefndarinnar hljómgæði í þeirri tölvu sem hún fékk í skiptum fyrir aðra tölvuna af tveimur sem hún keypti upphaflega. Kærunefndin fékk báðar tölvurnar til skoðunar og sérfróðan mann til þess að athuga þann galla á hljómburði sem áljtsbeiðandi telur vera á annarri tölvunni, þ.e. þeirri sem hún fékk í skiptunum. Skoðunin fór þannig fram að ekki var í fyrstu vitað hvor sú tölva var sem áljtsbeiðandi kvartaði undan. Hinn sérfróði aðili fékk og annan mann til þess að hlusta á hljóminn í báðum tölvunum. Var síðan haft samband við áljtsbeiðanda og hún beðin að upplýsa hvor tölvan það væri sem hún fékk í skiptunum. Formaður kærunefndarinnar skoðaði og tölvurnar og hlustaði á þær þegar upplýst hafði verið undan hvorri tölvunni var kvartað. Var spiluð hljómlist sem á tölvunum var og eins einsöngur af diskum sem skoðendur lögðu til. Niðurstaða þessarar skoðunar er sú að hljómgæðum hvorugrar tölvanna sé ábótavant þótt þau séu etv. ekki sérstaklega góð og virtist litlu máli skipta hver hljómstyrkurinn var. Hafa verður í huga að hljómgæði í tölvum er mismunandi góður og slíkt fer almennt eftir gæðum viðkomandi tegundar. Það var samdóma álit þeirra sem á tónlistina hlustuðu að væri einhver munur á hljómgæðum tölvanna væru þau ívíg betri í þeirri tölvu sem áljtsbeiðandi fékk í skiptum fyrir þá tölvu sem hún skilaði. Álit kærunefndarinnar er því það að áljtsbeiðandi hafi ekki sýnt fram á að hljómgæði í tölvunni sem kvörtun hennar beinist, og þá ekki heldur í hinni tölvunni sem hún keypti, sé haldinn galla í skilningi neytendakaupalaga. Verður því að hafna kröfum áljtsbeiðanda.

## VII

### Áljtsorð

Kröfum álitsbeiðanda, A, er hafnað.

---

Friðgeir Björnsson  
formaður

---

Guðrún Björk Bjarnadóttir

---

Hildigunnur Hafsteinsdóttir