

M-7/2011. Álit 23. júní 2011.

Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 23. júní gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-7/2011.

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 7. janúar sl. bað X, hér eftir álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á tölvuleik hjá Y, hér eftir nefndur seljandi, hinn 23. desember 2010. Álitsbeiðandi telur að kaupandi hafi ekki við kaupin verið upplýstur um í hvaða tegundum tölva væri hægt að spila leikinn og krefst þess að fá að skila leiknum og fá kaupverðið endurgreitt.

II

Málsmeðferð kærunefndarinnar

Með bréfi, dags. þann 11. janúar sl., var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og var frestur til að skila þeim veittur til 21. janúar. Andsvör seljanda bárust kærunefndinni 20. janúar. Hinn 24. janúar voru álitsbeiðanda send andsvörin til upplýsinga og bent á heimild til að gera athugasemdir vegna andvaranna.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Umræddur tölvuleikur, Call of Duty: Black Ops fyrir PC tölvu, var keyptur fyrir jólin 2010 og gefinn í jólagjöf. Eftir að hafa opnað tölvuleikinn kom í ljós að fartölva álitsbeiðanda réð ekki við að keyra hann. Var þá brugðið á það ráð að prófa hann í heimilistölvunni. Þar var það sama upp á teningnum, tölvan réði ekki heldur við að keyra leikinn. Gerð var tilraun í þriðju tölvunni, nýrri fartölvu sem álitsbeiðandi taldi víst að myndi ráða við tölvuleikinn. Reyndist hún heldur ekki geta spilað leikinn.

Álitsbeiðandi reyndi því næst að skila leiknum til seljanda en varð frá að hverfa þar sem seljandi vildi ekki taka við honum, enda væri búið að taka hann úr umbúðum.

Álitsbeiðandi telur að ekki hafi verið veittar viðeigandi leiðbeiningar og upplýsingar við kaupin. Telur hann að í tæknilegum atriðum eins og hér um ræðir sé það á ábyrgð seljanda, en ekki neytanda, að koma til skila öllum upplýsingum um söluhlutinn sem leitt geta til þess að hann sé ekki nothæfur fyrir kaupanda. Álitsbeiðandi heldur því fram að umræddur leikur þurfi „mjög sérstaka tölvu til að ráða við hann“ og það eigi að vera á ábyrgð seljanda að koma slíkum upplýsingum skilmerkilega til skila. Að mati álitsbeiðanda er límmiði á ensku sem inniheldur upplýsingar þess eðlis að venjulegir neytendur eiga erfitt með að skilja þær, ekki fullnægjandi upplýsingagjöf. Ekki sé hægt að gera þá kröfu að viðskiptavinir seljanda kynni sér þetta sérstaklega, miklu eðlilegra væri ef starfsmenn seljanda kynntu viðskiptavinum þetta eða auglýstu sérstaklega á íslensku í versluninni.

IV

Andsvör seljanda

Með bréfi þann 20. janúar sl. gaf seljandi eftirfarandi andsvör:

„Okkur hjá Y þykir þetta ákaflega leiðinlegt mál. Til að byrja með þá verð ég að útskýra aðeins hvernig þetta gengur fyrir sig með PC leikina. Þegar PC leikir eru settir

upp á vélum þá þarf að virkja kóðann sem fylgir leiknum í gegnum netið. Kaupandinn slær þá inn ýmsar upplýsingar, t.a.m. netfang og lykilorð og þarf að samþykkja skilmálana sem þar koma fram til að geta virkjað leikinn. Í skilmálunum er farið yfir réttindi kaupandans en þar stendur meðal annars að þú þurfir að hafa virka nettengingu og vélbúnað sem ræður við leikinn. Með því að samþykkja skilmálana er kaupandinn búinn að samþykkja það að virkja kóðann og er þá netfangið hans tengt við kóðann. Í skilmálunum stendur að ekki sé hægt að framselja réttinn til annarra þar sem kóðinn verður alltaf tengdur netfangi kaupandans og lykilorði. Kaupandinn á því réttinn á leiknum og þó við fegins vildum aðstoða þá er það ekki hægt og í raun ólöglegt að framselja þessi réttindi.

Árlega eru seldir tugir þúsunda leikja og annars hugbúnaðar á Íslandi sem krefjast lágmarks vélbúnaðar. Í langflestum tilfellum gengur það áreynslulaust fyrir sig því kaupandi þekki þann búnað sem hann á og hvað hann ræður við. Ef hann er í vafa eru starfsmenn Y boðnir og búnir til að aðstoða en þær leiðbeiningar miðast að sjálfsögðu alltaf við það að kaupandi viti hvaða vélbúnað hann ætlar að nota.

Á umræddum leik stendur skilmerkilega hvaða kröfur vélbúnaður þarf að uppfylla til þess að ráða við leikinn. Grundvallaratriði er að kaupandi fari að þeim leiðbeiningum sem koma fram á leiknum og staðfesti ekki skilmála um lágmarkskröfur til vélbúnaðar og færslu á réttindum nema hann sé viss. Y og starfsmenn verslunarinnar geta ekki borið ábyrgð á því.

Í umræddu tilviki er framlegð verslunarinnar af tölvuleiknum kr. 1.200,- Öll réttindi hafa verið flutt á kaupandann þegar hann staðfestir að uppfylla lágmarkskröfur til vélbúnaðar. Það er svigrúmið sem Y hefur.“

V

Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og seljanda 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, sbr. 1. gr. laganna.

Í 16. gr. neytendakaupalaga er fjallað um við hvaða aðstæður söluhlutur telst vera gallaður.

Í b-lið 1. mgr. 16. gr. segir að söluhlutur teljist vera gallaður ef:

„seljandi hefur við kaupin vanrækt að gefa upplýsingar um atriði varðandi hlutinn eða not hans sem seljandi hlaut að þekkja til og neytandi mátti ætla að hann fengi upplýsingar um, enda megi ætla að vanrækslan hafi haft áhrif á kaupin.“

Í athugasemdum með b-lið 1. mgr. 16. gr. frumvarpsins sem varð að neytendakaupalögum segir m.a.:

„Í raun felst í ákvæðinu skylda seljanda til að gefa upplýsingar um alla galla eða óheppilega eiginleika söluhlutar sem máli skipta en kanna verður í hverju einstöku tilviki fyrir sig til hvaða upplýsinga ákvæðið nær.“

Samkvæmt framangreindu er ljóst að söluhlutur getur verið haldinn galla ef seljandi vanrækir að gefa viðeigandi upplýsingar um atriði varðandi söluhlutinn eða óheppilega eiginleika hans. Hins vegar verður alltaf að skoða upplýsingaskyldu seljanda með hliðsjón af rannsóknarskyldu neytanda.

Í 3. mgr. 16. gr. neytendakaupalaga er vísað til rannsóknarskyldu neytanda. Þar segir: *„Neytandi getur ekki borið neitt það fyrir sig sem galla sem hann vissi eða mátti vita um þegar kaupin voru gerð.“*

Aðila málsins greinir á um hversu greinargóðar upplýsingar seljandi gaf við kaupin. Óumdeilt er þó að á umræddum tölvuleik var límmiði sem innihélt tæknilegar upplýsingar á ensku um hvaða kröfur vélbúnaður þyrfti að uppfylla til að geta spilað leikinn. Samkvæmt gögnum málsins þyrfti álitsskiptandi einnig að staðfesta skilmála á vefnum til að virkja leikinn fyrir notkun hans. Hluti af þessum skilmálum voru upplýsingar um lágmarkskröfur sem vélbúnaður þarf að hafa svo hægt væri að spila leikinn. Með því að samþykkja skilmálana staðfesti álitsskiptandi að hann uppfyllti þessar lágmarkskröfur um vélbúnað.

Með tilliti til alls framangreinds er það álit kæruneftndarinnar að kaupandi hafi mátt vita að tölvuleikurinn gerði umræddar kröfur til tölvubúnaðar, sbr. 3. mgr. 16. gr. neytendakaupalaga. Af þeim sökum getur álitsskiptandi ekki borið fyrir sig að leikurinn hafi verið haldinn galla sökum vanrækslu seljanda við upplýsingagjöf.

VI

Álitsskipti

Kröfum X er hafnað.

Áslaug Árnadóttir
formaður

Ólafur Reynir Guðmundsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir