

M-18/2011. Álit 4. ágúst 2011.

Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 4. ágúst 2011 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-18/2011.

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 2. febrúar sl. bað X, búsett í Danmörku, hér eftir nefnd álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á fartölvu hjá Y, hér eftir nefndur seljandi. Álitsbeiðandi vill rifta kaupunum og að seljandi endurgreiði kaupverðið vegna ítrekaðra galla sem álitsbeiðandi segir hafa komið upp í tölvum sínum af þessari tegund.

II

Málsmeðferð kærunefndarinnar

Með bréfi, dags. 26. maí sl., var gagnaðila, Y, gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og var frestur til að skila þeim veittur til 9. júní 2011. Að beiðni seljanda var samþykkt að lengja frestinn til 20. júní. Andsvör seljanda bárust kærunefndinni svo 21. júní 2011. Hinn 5. júlí voru álitsbeiðanda send andsvörin til upplýsinga og bent á heimild til að gera athugasemdir vegna andsvaranna. Þann 18. júlí bárust athugasemdir frá álitsbeiðanda.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi segir að ástæður álitsbeiðni sinnar eigi sér langan aðdragnda. Hún segist hafa reynt að halda vel utan um öll samskipti við seljanda og á grundvelli þeirra gagna útskýrir hún mál sitt og viðskiptasögu sína við seljanda. Álitsbeiðandi hefur verið með samtals þrjár tölvur frá seljanda á þessum tíma, allar af gerðinni A sem seljandi er umboðsaðili fyrir hér á landi. Til að gera málið skýrara hefur álitsbeiðandi skipt umfjölluninni niður í þrjá hluta, eftir hverri tölvu um sig.

Tölva 1: Álitsbeiðandi keypti í upphafi A Latitude D510 fartölvu af endursöluaðila Y í Vestmannaeyjum hinn 11. ágúst 2005. Í ágúst 2007 hrundi harði diskurinn í tölvunni og fékk álitsbeiðandi nýjan harðan disk í tölvuna eftir að hafa leitað til verkstæðis seljanda. Skömmu síðar bilaði skjár tölvunnar en þá birtist þykk lína lóðrétt yfir skjáinn. Seljandi pantaði nýjan skjá og skipti um skjá á tölvunni. Álitsbeiðandi segist hafa tekið eftir því nokkrum dögum síðar að nýi skjáinn var laus og ætlaði af þeim sökum enn á ný með tölvuna á verkstæðið. Áður en hún gerði það kom hins vegar upp annað vandamál í tölvunni sem lýsti sér þannig að tölvan hlóð sig ekki þegar henni var stungið í samband. Þá fór álitsbeiðandi strax með tölvuna á verkstæðið þar sem niðurstaðan var að skipta um móðurborð í vélinni. En álitsbeiðandi segir vandamálin hafa haldið áfram þegar heim var komið því að þá hélst hleðslutækið ekki í sambandi við tölvuna og hreinlega datt úr. Þar að auki náði vélin illa sambandi við þáðlaus net, hvort sem álitsbeiðandi var heima hjá sér eða í skólanum.

Álitsbeiðandi segir að eftir allar þessar bilanir hafi hún verið að missa þolinmæðina. Var þetta í nóvember 2007. Tölvan hafi sífellt verið að bila og var álitsbeiðandi í sambandi við seljanda til að grípa til einhverra úrræða. Skömmu eftir að hafa farið með tölvuna á verkstæði seljanda hafði seljandi samband og bauð álitsbeiðanda að skipta tölvunni út fyrir aðra vél. Álitsbeiðandi samþykkti það en um var að ræða A Inspiron 1501 sem hafði verið sýniseintak í verlsun seljanda. Var álitsbeiðanda tjáð að vélin væri í góðu standi utan eina rispu sem var á lokinu/skjánum. Álitsbeiðandi segir að hún hafi á þessum tíma ekki haft neina vitneskju um réttindi sín og sjái eftir að hafa þegið boð seljanda um að fá sýniseintak afhent.

Tölva 2: Sumarið 2008 keypti álitsbeiðandi stærri disk í tölvuna til að fá meira geymslupláss. Nýja diskinn keypti álitsbeiðandi hjá annarri tölvuverslun þar sem kærasti hennar starfaði. Hjálpaði kærastinn við að skipta um disk í tölvunni en álitsbeiðandi setti síðan sjálf stýrikerfið upp á ný, „enda er sú aðgerð minnsta mál fyrir hvern sem er“. Tveimur dögum síðar fór músin í vélinni að hökta og skömmu seinna fraus tölvan í sífellu. Álitsbeiðandi ákvað að reyna að setja stýrikerfið aftur upp ef vera kynni að eitthvað hafi farið úrskaiðis í fyrra skiptið. Það breytti hins vegar engu og sama má segja um tilraun kærasta álitsbeiðanda við enduruppsetningu stýrikerfisins, vandamálið var enn til staðar og tölvan fraus reglulega. Álitsbeiðandi var ráðþrota og fór því með tölvuna á verkstæði seljanda. Verkstæðismenn fundu ekki nákvæmlega hvað var að en buðust til að setja upp stýrikerfið gegn þóknun sem álitsbeiðandi þáði. Í kjölfarið hætti vélin að frjósa en var engu að síður mjög hægvirki. Álitsbeiðandi segist ávallt hafa verið sannfærð um að stýrikerfið hafi ekki verið vandamálið, það þurfi engan snilling til að setja það upp og hún hafi oft gert það áður á öðrum tölvum.

Stuttu síðar þegar álitsbeiðandi var að „fikta“ í tölvunni þurrkaðist allt út af nýja disknum, þ.m.t. nýuppsetta stýrikerfið frá seljanda. Álitsbeiðandi setti því aftur upp stýrikerfið með geisladisk frá seljanda en tölvan fór í kjölfarið að frjósa í gríð og erg. Eftir samtal við starfsmann seljanda fór tölvan á verkstæði seljanda þar sem hún var lagfærð, án þess að álitsbeiðandi viti nákvæmlega hvað var gert. Þetta var hinn 27. október 2008.

Hinn 14. nóvember 2008 tók álitsbeiðandi eftir að dauðir pixlar birtust á skjá tölvunnar. Tölvan var færð á verkstæð seljanda sem staðfesti að um dauða pixla væri að ræða og var skipt var um skjá samdægurs. Næst þegar álitsbeiðandi ætlaði notaði tölvuna sá hún að settur hafði verið skjár með mattri áferð í stað gamla skjásins sem var með glansandi áferð. Álitsbeiðandi vildi aftur fá skjá með glansandi áferð og var slíkur skjár pantaður hjá seljanda og settur á tölvu álitsbeiðanda 2-3 vikum síðar.

Í maí 2009 sendi álitsbeiðandi fyrirspurn til seljanda varðandi endingu á rafhlöðu. Rafhlaðan í tölvunni var þá léleg, einu ári og níu mánuðum eftir að álitsbeiðandi fékk tölvuna hjá seljanda. Álitsbeiðanda var tjáð að rafhlöður væru einungis með árs ábyrgð en gerð var undantekning í tilviki álitsbeiðanda og henni látin í té ný rafhlaða. Telur álitsbeiðandi að undantekningin stafi af því að vélin hafði áður verið sýningarvél í verslun seljanda.

Í júní 2009 hafði álitsbeiðandi samband við þjónustuver seljanda þegar hún tók eftir því að klukkan í tölvunni var farin að seinka sér. Eftir árangurslausar tilraunir við að endurstilla klukkuna var álitsbeiðanda tjáð að uppfæra þyrfti svokallaðan BIOS. Álitsbeiðandi gerði það en vandamálið hvarf ekki svo ákveðið var að verkstæði seljanda skyldi líta á tölvuna. Álitsbeiðandi segist halda að skipt hafi verið um móðurborð á þessum tímapunkti án þess að muna það nákvæmlega. Þegar heim var komið og álitsbeiðandi ætlaði að ræsa tölvuna gerðist hins vegar ekkert. Hún fór því aftur á verkstæði þar sem viðgerðarmaður tók rafhlöðuna úr og setti aftur í með þeim árangri að allt virtist í lagi með tölvuna. Álitsbeiðandi fór þá út af verkstæðinu og prófaði strax að kveikja á tölvunni en þá gerðist ekki neitt. Álitsbeiðandi segir að þarna hafi hún alveg fengið nóg, vildi helst losna við tölvuna og rifta kaupunum. Eftir að starfsmenn verkstæðisins skoðuðu tölvuna á ný var hún úrskurðuð ónothæf og álitsbeiðanda boðin ný tölva, í þetta sinn alveg nýja A Inspiron 1545. Vildu starfsmenn seljanda ekki samþykkja riftun kaupanna og leituðu leiða til að láta álitsbeiðanda öðlast traust á A tölvum. Í vikunni á eftir var álitsbeiðandi að flytja til Danmerkur og bauð seljandi því þriggja ára alþjóðlega ábyrgð á nýju tölvunni. Álitsbeiðandi þáði að lokum boð seljanda og tók við þriðju tölvunni.

Tölva 3: Í október 2010, eða u.þ.b. einu ári og fjórum mánuðum eftir afhendingu þriðju tölvunnar, birtist þykk lóðrétt lína af skjátruflunum á skjá tölvunnar. Álitsbeiðandi hafði samband við seljanda og tjáði starfsmanni þar að hún væri alveg búin að missa traustið á A tölvum, ekki hafa áhuga á að eiga A tölvu og ekki hafa þann tíma sem þarf til að eiga slíka

tölvu. Starfsmenn seljanda sögðu álitsbeiðanda að fara með tölvuna í viðgerð hjá A í Danmörku þar sem alþjóðleg ábyrgð væri í gildi. Álitsbeiðandi tók ekki vel í það og þá bauð seljandi henni að skipta henni út fyrir aðra tölvu ef hún kæmi tölvunni til Íslands. Álitsbeiðandi fannst það ekki ásættanlegt og endurtók það sem hún hafði áður sagt, þ.e. að hún hefði misst traust á A tölvum og gæti ekki hugsað sér að eiga slíka tölvu. Síðar fékk álitsbeiðandi þau skilaboð frá seljanda að þar sem hún vildi ekki skipta tölvunni út gæti seljandi ekki annað gert en að ítreka tilboð sitt um að gera við tölvuna, annað hvort á Íslandi eða í gegnum A í Danmörku. Eftir þetta segist álitsbeiðandi hafa skoðað „neytendalögin“, en telja verður að átt sé við lög nr. 48/2003 um neytendakaup. Álitsbeiðandi kveðst hafa rekið augun í 30. gr. laganna og hafi bent seljanda á rétt sinn samkvæmt þeirri grein. Álitsbeiðandi segist svo hafa beðið skriflega um riftun á kaupunum á tölvunni frá árinu 2005. Eftir það fór málið inn á borð fjármálastjóra seljanda sem síðar sendi álitsbeiðanda tölvupóst og bauð tvo valmöguleika:

- a) Seljandi greiði álitsbeiðanda 75.000 krónur gegn afhendingu á tölvu 3 auk þess sem seljandi borgi flutninginn.
- b) Gert verði við vél 3 annað hvort í Danmörku eða Íslandi, seljandi standi straum af flutningskostnaði milli landanna.

Álitsbeiðandi er ekki sammála því hvernig seljandi kemst að niðurstöðu um 75.000 króna endurgreiðslu. Það gerir seljandi með því að fyrna tölvuna um 20% á ári og útskýrir svo að hann vilji greiða meira en það til að ljúka málinu í sátt við álitsbeiðanda. Niðurstaðan er því 75.000 krónur gegn afhendingu tölvu 3. Álitsbeiðandi segist hafa varið í sambandi við Neytendasamtökin vegna málsins og þar á bæ taki menn ekki undir túlkun seljanda á 30. gr. neytendakaupalaga né að tölvun skuli fynast um 20% á ári. Álitsbeiðandi segir að að auki telji Neytendasamtökin að seljandi hafi ekki gert ráð fyrir vöxtum frá árinu 2005 í útreikningum sínum.

Álitsbeiðandi endar álitsbeiðnina og rök sín fyrir því að vilja rifta kaupunum og snúa sér annað með tölvuviðskipti sín með eftirfarandi orðum:

„Ég set því þetta mál fyrir kæruneftnd þar sem mér finnst Y ekki geta komið til móts við mig á sanngjarnan hátt. Ég er ekki sátt við að þurfa að fara með tölvuna mína í viðgerð endalaust, hvorki til Íslands né í Danmörku. Í þessum töluðu orðum er ég með vél 3 frá Y í höndunum sem sýnir mögulega tvo galla núna og ég er ekki tilbúin að halda mínum stanslausu verkstæðisheimsóknum áfram því reynsla mín sýnir að þær eru ekki að fara að taka enda hvort sem er. Ég er heldur ekki sátt við að fá vél 3 skipt út fyrir annað eintak þar sem það hefur verið gert núna tvisvar áður og hefur að mínu mati ekki leyst neitt. Vél 1 var keypt á 186.913 krónur og mér finnst engan veginn ásættanlegt að fá 75.000 af því til baka eftir allt vesenið sem ég hef gengið í gegnum síðastliðin 5 ár. Ég byggi þessa niðurstöðu mína bæði á þeirri vöru sem ég hef fengið frá Y og þjónustu.“

Í athugasemdum álistbeiðanda frá 18. júlí ítrekar hún fyrri kröfur sínar um riftun kaupanna.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda segir m.a. eftirfarandi:

„Y hafnar kröfu X um riftun umræddra viðskipta, en ítrekar jafnframt þau boð um lausn í málinu sem Y hefur þegar lagt fram, sbr. tölvupóst frá B fjármálastjóra Y dagsettur 22. desember 2010.

Þar eru boðnar þær leiðir að gert sé við vélinu án nokkurs kostnaðar fyrir eigandann, þ.e. á grundvelli ábyrgðarskilmála, eða að vélin sé tekin til baka á verðgildi sem er umtalsvert umfram það sem eðlilegt getur talist, þ.e. að teknu tilliti til afnotatíma eigandans.

Sem sölu- og þjónustuaðili fyrir A á Íslandi harmar Y þau óþægindi sem X hefur orðið fyrir vegna þeirra bilana sem upp hafa komið á umræddu tímabili. Starfsfólk Y hefur eftir bestu getu leitast við að leysa þau vandkvæði sem upp hafa komið, og það í góðri trú um að ekki sé gengið á rétt kaupandans.“

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 ákvæði neytendakaupalaga nr. 48/2003 (nkpl.), sbr. 1. gr. laganna.

Í 15. gr. laga um neytendakaup er fjallað um hvaða eiginleika söluhlutur þarf að hafa. Þar segir í 1. mgr. að söluhlutur skuli fullnægja þeim kröfum sem leiðir af samningi. Í 2. mgr. 15. gr. segir að ef annað leiði ekki af samningi skuli söluhlutur fullnægja ákveðnum tilteknum skilyrðum. Þannig kemur fram í a. lið 2. mgr. 15. gr. að söluhlutur skuli „henta í þeim tilgangi sem sambærilegir hlutir eru venjulega notaðir til“. Þá segir a. – b. lið 2. mgr. 15. gr. að ef annað leiði ekki af samningi skuli söluhlutur „hafa þá eiginleika til að bera sem neytandinn mátti vænta við kaup á slíkum söluhlut að því er varðar endingu og annað“.

Í a. lið 1. mgr. 16. gr. sömu laga segir að söluhlutur teljist gallaður ef hann er ekki í samræmi við þær kröfur sem fram koma í 15. gr. 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. Í máli þessu er ekki deilt um hvort tölva álitsbeiðanda teljist gölluð eða ekki, enda eru málsaðilar sammála um að vélin sé haldin göllum. Er því ekki ástæða fyrir kærunefndina að fjalla efnislega um þann hluta málsins. Ágreiningur málsaðila er um úrræði vegna galla. Álitsbeiðandi telur sig eiga rétt á að rifta kaupunum og fá endurgreitt kaupverðið en seljandi telur þann rétt ekki til staðar og hefur boðið aðrar lausnir eins og lýst er að framan.

Í 6. kafla laga um neytendakaup er fjallað um þau úrræði sem neytandi hefur ef söluhlutur reynist gallaður. Kemur fram í 27. gr. að neytandi þarf að tilkynna um gallann innan tiltekinna tímamarka til að geta beitt þeim úrræðum sem löginn tiltaka. Í 1. mgr. 29. gr. nkpl. segir svo að neytandi geti valið á milli þess að krefja seljanda um úrbætur á galla á eigin reikning eða krefjast nýrrar afhendingar af seljanda. Í 30. gr. er svo útlistað hvernig að úrbótum eða nýrri afhendingu skal staðið og kemur þar fram í 2. mgr. að seljandi eigi 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 réttlæta það.

Álitsbeiðandi vill rifta kaupum sínum á tölvunni hjá seljanda. Í 32. gr. laganna er útlistað hvenær og við hvaða aðstæður slíkur réttur er fyrir hendi hjá neytanda. Segir í ákvæðinu að í stað afsláttar skv. 31. gr. geti neytandi rift kaupum nema galli sé óverulegur. Ljóst má vera samkvæmt ákvæðinu að skilyrði afsláttar þurfa að vera uppfyllt til að riftun nái fram að ganga, auk þess sem gallinn þarf að teljast verulegur. Skilyrði þess að neytandi geti krafist afsláttar samkvæmt lögnum er að ekki hafi orðið af úrbótum eða nýrri afhendingu í samræmi við ákvæði laganna, sbr. 31. gr.

Samkvæmt gögnum málsins hafa bilanir ítrekað gert vart við sig í tölvum álitsbeiðanda. Verður þó vart annað séð en að seljandi hafi gripið til viðeigandi ráðstafana þegar álitsbeiðandi hefur kvartað vegna kvillanna. Þegar tölva eitt bilaði var bætt úr göllum um á verkstæði uns önnur tölva var afhent álitsbeiðanda. Það sama má segja um þá tölvu, þ.e. tölvu nr. 2. Ekki verður séð að seljandi hafi brugðist rangt við kvörtunum álitsbeiðanda varðandi galla á þeirri tölvu, þvert á móti virðist hafa verið bætt úr göllum um í samræmi við 29. – 30. gr. laganna og ný tölva, þ.e. tölva nr. 3, afhent álitsbeiðanda þegar það var nauðsynlegt. Nú þegar þriðja tölvan er biluð, rúmum fimm árum frá kaupum álitsbeiðanda á tölvunni frá árinu 2005 og tæpu einu og hálfu ári eftir afhendingu þriðju tölvunnar, vill álitsbeiðandi rifta kaupunum. Kærunefndin álitur að ekki séu efni til riftunar í samræmi við 32. gr. nkpl., enda hefur ekki verið sýnt fram á að gallinn á vél 3 sé verulegur. Þá verður ekki heldur séð að skilyrði afsláttar, sem eru einnig skilyrði riftunar, séu uppfyllt. Þannig er ekki

hægt að fallast á með álitsbeiðanda að af úrbótum eða nýrri afhendingu hafi ekki orðið líkt og skilyrði er sbr. 31. – 32. gr. laganna. Þvert á móti er það mat kærunefndarinnar að seljandi hafi boðið álitsbeiðanda úrræði sem telja verður í fullu samræmi við ákvæði neytendakaupalaga nr. 48/2003. Álitsbeiðandi hefur hins vegar ekki viljað ganga að boði seljanda og er því ekki hægt að taka undir með álitsbeiðanda að af úrbótum og nýrri afhendingu hafi ekki orðið. Breytir ákvæði 2. mgr. 30. gr. engu þar um enda á það aðeins við ef um er að ræða úrræði vegna sama gallans. Því er ekki að skipta í þessu máli og á ákvæðið þar af leiðandi ekki við.

Það er álit kærunefndar að eins og málið liggur fyrir séu skilyrði riftunar ekki uppfyllt og hafnar kærunefndin því kröfum álitsbeiðanda um að viðurkenndur verður réttur hennar til riftunar og endurgreiðslu kaupverðs á tölvu 1.

VI

Álitsorð

Kröfum álitsbeiðanda, X, er hafnað.

Áslaug Árnadóttir
formaður

Ólafur Reynir Guðmundsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir