

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 29. júní 2021 í máli nr. 6/2021

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 14. janúar 2021 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings í viðskiptum við Y, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili telur að sjónvarpstæki sem hann keypti af varnaraðila hafi verið haldið galla og krefst nýrrar afhendingar. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 22. janúar 2021, 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 29. janúar 2021. Athugasemdir bárust í kjölfarið frá sóknaraðila þann 3. febrúar 2021. 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, myndir af sjónvarpstækinu, svo og afrit af leiðbeiningum frá framleiðanda sjónvarpstækisins.

Með bréfi, dags. 5. mars 2021, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili festi kaup á sjónvarpstæki af gerðinni LG OLED, 65“, af varnaraðila þann 4. október árið 2017 fyrir 524.995 krónur. Í kvörtun kemur fram að á haustmánuðum árið 2020 hafi sóknaraðili farið að taka eftir breytingu á litum á sjónvarpsskjánum þar sem gulur litur varð að grænum. Þegar breytingarnar fóru að ágerast kveðst sóknaraðili hafa ákveðið að hafa samband við varnaraðila og óska skýringa á því hvort um eðlilega endingu væri að ræða og hvort sjónvarpstækið ætti undir fimm ára kvörtunarfrest neytendakaupalaga. Var fyrirspurn þess efnis send varnaraðila þann 13. desember 2020. Varnaraðili benti sóknaraðila á að fara með sjónvarpstækið í skoðun til viðgerðaraðilans [...]. Niðurstaða viðgerðaraðilans var sú eftir skoðun á tækinu að rauði liturinn sé innbrunninn og skjár sjónvarpstækisins þar með ónýtur. Þá sé kostnaður þess að skipta um skjá 360.00 krónur.

Sóknaraðili telur að sjónvarpstækið hafi verið haldið galla við kaupin og krefst nýrrar afhendingar. Varnaraðili telur að bilunina megi rekja til notkunar sóknaraðila og krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili tekur fram að sambærileg bilun sjónvarpstækis sé að sögn framleiðanda mjög sjaldgæf og ekki líklegt að slík bilun komi upp við eðlilega notkun. Þá eigi sjónvarpstækið að endast í um 30.000 klukkustundir eða um það bil tíu ár að sögn framleiðanda, án slíks innbruna. Bendir sóknaraðili á að miðað við yfirlýsingu framleiðandans hafi sjónvarpstæki sóknaraðila aðeins enst um 20% af uppgæfnum líftíma. Telur sóknaraðili að sjónvarpstækið hafi átt að endast lengur en raun varð og að fimm ára kvörtunarfrestur vegna galla, samkvæmt 27. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup, eigi við í málinu. Sóknaraðili krefst nýrrar afhendingar.

3.2. Andsvör varnaraðila

Varnaraðili telur að ekki sé um galla að ræða í skilningi laga nr. 48/2003 um neytendakaup. Telur varnaraðili langsótt að innbruna í skjánum, svo löngu eftir afhendingu, megi rekja til framleiðslugalla. Sóknaraðila hafi ekki tekist að sýna fram á að um galla sé að ræða sem rekja megi til framleiðanda og sönnunarbyrðin hvíli á honum. Varnaraðili tekur fram að í leiðarvísi með sjónvarpstækinu segi að ef mynd sé lengi á skjánum sé hættu á innbruna. Þá bendir varnaraðili á að búið sé að innkalla hluta sjónvarpstækisins vegna spennubreytis og sóknaraðila hafi verið bent á næstu skref í þeim efnum. Sá hluti er hins vegar, að sögn varnaraðila, með öllu ótengdur innbruna í mynd sjónvarpsskjásins. Varnaraðili ítrekar fyrra boð sitt til sóknaraðila um 50% afslátt við kaup á nýju sjónvarpstæki.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Í athugasemdum sínum tekur sóknaraðili fram að hann hefði ekki keypt sjónvarpstæki af dýrustu gerð ef hann hefði vitað að búnaður þess væri svo viðkvæmur að hann myndi verða ónýtur eftir þrjú ár. Sölumaður varnaraðila hafi ekkert minnst á hugsanlegan innbruna sjónvarpsskjásins við sölu eða að umgangast yrði sjónvarpstæki á annan hátt en önnur sambærileg tæki, m.a. að skaðlegt væri að hafa birtustigið hátt eða að kyrrmynd megi ekki vera á skjánum lengur en nokkrar mínútur í senn.

Sóknaraðili vísar einnig til leiðarvísis framleiðanda sjónvarpstækisins, sem varnaraðili vísaði til í andsvörum sínum. Þar segir: „It is rare for an average TV consumer to create an environment that could result in burn-in. Most cases of burn-in in televisions is a result of static images or on-screen elements displaying on the screen uninterrupted for many hours or days at a time – with brightness typically at peak levels. So, it is possible to create image retention in almost any display if one really tries hard enough. And even if image retention does occur from extreme usage, it can usually be mitigated within a short period of time by turning the display off for a while.“ Í upplýsingum frá framleiðanda sjónvarpstækisins komi þannig fram að mögulegt sé að skemma slíkt tæki viljandi með einbeittum brotavilja, en til að valda innbruna þurfi tækið að vera á hæsta birtustigi og með kyrrmynd á skjánum klukkustundum eða sólarhringum saman. Jafnvel þó innbruni verði þá hafi sjónvarpstækið innbyggðar varnir sem ættu að lagfæra slíkan innbruna þegar slökkt hefur verið á sjónvarpstækinu. Því séu litlar líkur á varanlegum skaða.

Sóknaraðili bendir á að samkvæmt fullyrðingum framleiðanda um endingartíma tækisins eigi tækið að endast, án hættu á innbruna, í 30.000 klukkustundir eða tíu ára notkun, sem nemi átta klukkustunda áhorfi á sjónvarpstækið á hverjum degi. Sóknaraðili telur að fullyrðingar framleiðanda um endingartíma sjónvarpstækisins sé þó ekki í samræmi við raunverulegan endingartíma sambærilegra sjónvarpstækja, þar sem endingartíminn sé, samkvæmt rannsóknum, nær 4.000 til 5.000 klukkustundir. Eru OLED sjónvarpstæki óeðlilega viðkvæm fyrir innbruna að sögn sóknaraðila sem að hans sögn

getur talist framleiðslugalli, enda sé eina leiðin til þess að koma alveg í veg fyrir innbruna sú að nota ekki sjónvarpstækið.

Sóknaraðili telur að sjónvarpstækið hafi verið haldið galla við kaupin þar sem ending tækisins hafi verið mun skemmri en eðlilegt geti talist þrátt fyrir eðlilega notkun og umgengni af hálfu sóknaraðila, sbr. b. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup. Bendir sóknaraðili á að vænting sín um endingu sjónvarpstækisins hafi verið mun meiri en þrjú ár þrátt fyrir að ekki sé með öllu ljóst hvað nákvæmlega olli því að sjónvarpstækið entist ekki lengur. Þá telur sóknaraðili að varnaraðila hafi borið að upplýsa um það við kaupin ef þörf væri á sérstakri umgengni eða notkun tækisins umfram önnur sjónvarpstæki til að koma í veg fyrir innbruna á sjónvarpsskjánum.

Sóknaraðili telur að varnaraðili hafi þegar viðurkennt að sjónvarpstækið hafi verið haldið galla með því að bjóða 50% afslátt við kaup á sambærilegu sjónvarpstæki, sem er afsláttur að fjárhæð 262.500 krónur miðað við verðmæti tækisins. Þar af leiðandi þurfi varnaraðili að bera fulla ábyrgð á gallanum og afhenda sóknaraðila nýtt sambærilegt, venjulegt LCD sjónvarpstæki í sama verðflokki. Kveðst sóknaraðili ekki treysta OLED sjónvarpstækjum.

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 sjónvarpstæki af gerðinni LG OLED af varnaraðila þann 4. október árið 2017 fyrir 524.995 krónur. Um kaupin gilda lög nr. 48/2003 um neytendakaup (nkpl.). Sóknaraðili tilkynnti varnaraðila um bilun í sjónvarpstækinu þann 13. desember árið 2020. Samkvæmt bilanagreiningu viðgerðaraðila á vegum varnaraðila hafði átt sér stað innbruni á rauða litnum í skjá sjónvarpstækisins sem er þar með ónýtur. Aðilar virðast sammála um þessa bilanagreiningu. Kostnaður við að skipta um skjá er metinn um 360.000 krónur.

Ákvæði 15. og 16. gr. nkpl. mæla fyrir um þau tilvik þegar söluhlutur telst haldinn galla við afhendingu í skilningi laganna. Í a. lið 1. mgr. 16. gr. nkpl. segir að söluhlutur teljist gallaður ef hann er ekki í samræmi við þær kröfur sem fram komi í 15. gr. nkpl. Ákvæði 15. gr. mælir fyrir um þá eiginleika sem söluhlutur á að búa yfir. Í 1. mgr. segir að söluhlutur skuli fullnægja þeim kröfum sem leiðir af samningi hvað varðar tegund, magn, gæði, aðra eiginleika og innþökkun. Samkvæmt a. lið 2. mgr. 15. gr. nkpl. skal söluhlutur „henta í þeim tilgangi sem sambærilegir hlutir eru venjulega notaðir til“. Í b. lið 2. mgr. 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“. Í c. lið segir að söluhlutur skuli „henta í ákveðnum tilgangi sem seljandinn vissi eða mátti vita um þegar kaup voru gerð [...]“. Í d. lið 2. mgr. 15. gr. nkpl. segir að söluhlutur skuli hafa þá eiginleika til að bera sem seljandi hefur vísað til með því að leggja fram prufu eða líkan. Samkvæmt b. lið 1. mgr. 16. gr. nkpl. telst söluhlutur haldinn galla 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. Þá telst söluhlutur einnig haldinn galla ef hann svarar ekki til þeirra upplýsinga sem seljandi hefur við markaðssetningu eða á annan hátt gefið um hlutinn, eiginleika hans eða notkun nema seljandi sýni fram á að réttar upplýsingar hafi verið gefnar neytanda við kaupin eða að upplýsingarnar hafi ekki haft áhrif á kaupin, sbr. c. liður 1. mgr. 16. gr. nkpl. Samkvæmt 2. mgr. 16. gr. á regla c. liðar einnig við þegar

söluhlutur svarar ekki til þeirra upplýsinga sem annar en seljandi hefur gefið á umbúðum hlutarins, í auglýsingum eða við aðra markaðssetningu á vegum seljanda eða fyrri söluaðila.

Ákvæði 18. gr. nkpl. mælir fyrir um sönnun á galla og tímamark hans, en þar segir í 2. mgr. að galli, sem upp komi innan sex mánaða frá því að áhætta söluhlutar fluttist til neytanda, teljist hafa verið til staðar á því tímamarki, þ.e. við afhendingu. Neytandi ber sönnunarbyrðina fyrir því að söluhlutur hafi verið haldinn galla við kaupin ef lengra en sex mánuðir eru frá kaupunum.

Rúmlega þremur árum og einum mánuði eftir afhendingu tilkynnti sóknaraðili um bilun sjónvarpstækisins til varnaraðila, sem sóknaraðili telur að feli í sér galla. Orsök bilunarinnar er, samkvæmt bilanagreiningu á vegum varnaraðila, innbruni í skjá tækisins. Sóknaraðili og varnaraðili hafa við meðferð málsins vísað til upplýsinga á heimasíðu framleiðanda sjónvarpstækisins þar sem fjallað er um innbruna og orsök hans. Þar kemur fram að innbruni geti átt sér stað á öllum sjónvarpsskjám en öll hætta á innbruna í sjónvarpstækjum af gerðinni LG OLED hafi hins vegar verið takmörkuð með tækni sem varnar skemmdum á sjónvarpsskjánum og lagfærir sjálfkrafa minniháttar skemmdir sem hafa orðið. Fram kemur að sjaldgæft sé að almennur neytandi geti skapað þannig aðstæður við notkun slíks sjónvarpstækis að valdið geti innbruna í skjá tækisins. Í flestum tilvikum verði innbruni við kyrrmyndir á skjánum sem standi ótruflaðar í margar klukkustundir eða marga daga í einu, oftast með birtustigið á hæsta stigi. Þannig sé mögulegt að valda skaða á hvaða sjónvarpsskjá sem er ef það er vilji til þess. Ef skemmdir verða ættu þær hins vegar í flestum tilvikum að hverfa ef slökkt er á sjónvarpstækinu og síðar horft á sjónvarpið að nýju. Í upplýsingum frá framleiðanda sjónvarpstækisins er að auki greint frá vörnum tækisins sem ætlað er að koma í veg fyrir innbruna við notkun, þ.e. skjáhvílu sem fer í gang ef tækið skynjar kyrrmynd í tvær mínútur. Þá segir að einnig sé hægt að velja þrjá möguleika í stillingum tækisins sem vernda gæði skjámyndarinnar. Framleiðandi sjónvarpstækisins tekur fram að eðlileg og ábyrg notkun sjónvarpstækja af gerðinni LG OLED ættu að tryggja notkun sjónvarpstækisins án vandræða.

Innbruni í skjá sjónvarpstækis á almennt uppruna sinn innan í skjá tækisins. Orsök innbruna getur verið af völdum óeðlilegrar notkunar eða stafað af eiginleikum sjónvarpstækisins sem leiða til þess að bruni verði inni í skjánum. Ekkert hefur komið fram í málinu sem bendir til þess að sjónvarpstækið hafi orðið fyrir utanaðkomandi tjóni af völdum sóknaraðila eða að notkun sóknaraðila á sjónvarpstækinu hafi verið óeðlileg og valdið bilun tækisins.

Óeðlilega stutt ending söluhlutar getur falið í sér galla í skilningi nkpl. Við mat á eðlilegri ætlaðri endingu söluhlutar er m.a. litið til kaupverðs söluhlutarins sem viðmiðs um gæði hans. Umþrætt sjónvarpstæki var keypt á 524.995 krónur í október árið 2017. Er fallist á það með sóknaraðila að við kaupin hafi hann mátt gera ráð fyrir því að sjónvarpstækið entist lengur en raun varð.

Með hliðsjón af framangreindu er fallist á það með sóknaraðila að sjónvarpstækið hafi verið haldið galla við afhendingu þann 4. október árið 2017. Sá galli olli innbruna í tækinu sjálfu, um þremur árum síðar, af ókunnum orsökum, sem hafa ekki verið raktar til annars en eiginleika sjónvarpstækisins sjálfs, sbr. b. liður 2. mgr. 15. gr. nkpl., sbr. a. liður 1. mgr. 16. gr. laganna.

Ákvæði 2. mgr. 27. gr. nkpl. mælir fyrir um hámarks tilkynningarfresti neytenda vegna galla á söluhlut. Almennur kvörtunarfrestur er innan tveggja ára frá þeim degi er neytandi veitti söluhlut viðtöku. Ef söluhlut, eða hlutum hans, er ætlaður verulega lengri

endingartími en almennt gerist um söluhluti, er frestur til að bera fyrir sig galla hins vegar fimm ár frá því að hlutnum var veitt viðtaka samkvæmt ákvæðinu.

Þar sem tveggja ára frestur sóknaraðila til að bera fyrir sig galla er liðinn þarf að meta hvort umrætt sjónvarpstæki geti talist söluhlutur sem „er ætlaður verulega lengri endingartími en almennt gerist um söluhluti“ í skilningi framangreindrar 2. mgr. 27. gr. Í skýringum við ákvæðið, sem fylgdu með frumvarpi til nkpl. segir m.a. um þetta atriði að líta þurfi til þess hvers neytandi mátti vænta við kaup á slíkum hlut. Framleiðendur söluhluta hafi ólík markmið við framleiðslu hluta hvað varðar endingartíma sem endurspeglast meðal annars í verði söluhlutar. Mat á eðlilegum endingartíma söluhlutar samkvæmt ákvæðinu miðar við sömu sjónarmið og litið er til samkvæmt b. lið 1. mgr. 15. gr. nkpl. Líkt og að framan greinir er fallist á það með sóknaraðila að hann hafi mátt gera ráð fyrir því við kaupin að sjónvarpstækið, sem keypt var fyrir 524.995 krónur, myndi endast lengur en aðeins þrjú ár við eðlilega og hefðbundna notkun. Kvartaði sóknaraðili því undan galla í tæka tíð í skilningi 2. mgr. 27. gr. nkpl. og getur borið fyrir sig þau vanefndarúrræði sem mælt er fyrir um í ákvæðum nkpl.

Í 26. gr. nkpl. er mælt fyrir um þau vanefndarúrræði sem neytandi getur gripið til vegna galla á söluhlut en þau eru m.a. úrbætur eða ný afhending samkvæmt 29. og 30. gr., afsláttur samkvæmt 31. gr., riftun samkvæmt 32. gr. og skaðabóta samkvæmt 33. gr. nkpl. Sóknaraðili hefur krafist nýrrar afhendingar. Ákvæði 29. og 30. gr. nkpl. eru svohljóðandi:

„29. gr. Krafa um úrbætur og nýja afhendingu.

Neytandi getur valið á milli þess að krefja seljanda um úrbætur á galla á eigin reikning eða krefjast nýrrar afhendingar af seljanda. Þetta á ekki við ef fyrir hendi er hindrun sem seljandi ræður ekki við eða það hefur í för með sér ósanngjarnan kostnað fyrir seljanda.

Við mat á því hvort kostnaður er ósanngjarn skv. 2. másl. 1. mgr. skal leggja áherslu á verðmæti ógallaðs söluhlutar, þýðingu gallans og hvort hægt er að beita öðrum úrræðum án verulegs óhagræðis fyrir neytandann.

Þótt neytandi krefjist ekki úrbóta eða nýrrar afhendingar er seljanda heimilt að bæta á eigin kostnað úr galla eða afhenda annan hlut án tafar. Ef seljandi býður fram úrbætur eða nýja afhendingu í samræmi við lögin getur neytandi ekki krafist afsláttar eða riftunar.

30. gr. Framkvæmd úrbóta og nýrrar afhendingar.

Úrbætur og ný afhending skulu fara fram án kostnaðar og verulegs óhagræðis fyrir neytanda, innan hæfilegs tíma og þannig að neytandinn fái bætt útgjöld sín úr hendi seljanda.

Seljandi á 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 frekari úrbætur eða afhendingu.

Ef úrbætur eða ný afhending seljanda hafa það í för með sér að neytandi getur ekki notað söluhlut í meira en eina viku getur neytandi krafist þess að fá sambærilegan hlut til umráða á kostnað seljanda. Þetta á þó aðeins við ef krafan telst sanngjörn með hliðsjón af þörfum neytandans og þeim kostnaði og óhagræði sem það hefur í för með sér fyrir seljanda.

Ef ekki reynist um galla að ræða getur seljandi aðeins krafist greiðslu fyrir þær athuganir sem nauðsynlegar voru til að komast að raun um hvort söluhlutur

væri gallaður, og greiðslu fyrir lagfæringu á hlutnum ef seljandi hefur gert neytanda það ljóst að hann þurfi sjálfur að bera umræddan kostnað.“

Samkvæmt 1. mgr. 29. gr. nkpl. á neytandi rétt á að velja á milli þess að seljandi bæti úr galla á eigin kostnað eða afhendi honum nýjan söluhlut. Í úrbótum og nýrri afhendingu felst að seljandi söluhlutar uppfyllir skyldur sínar gagnvart neytanda í samræmi við samning aðila. Neytandi á þar af leiðandi ekki að vera verr settur við framkvæmd úrbóta og nýrrar afhendingar en hann hefði verið ef samningurinn hefði verið réttilega efndur í upphafi og söluhlutur hefði ekki verið haldinn galla.

Varnaraðila ber að afhenda sóknaraðila nýtt sjónvarpstæki, af gerðinni LG OLED 65“ eða annað sjónvarpstæki, sambærilegt að gæðum og umþrætt sjónvarpstæki, sem sóknaraðili festi kaup á þann 4. október árið 2017. Varnaraðili fær á sama tíma varanleg umráð yfir sjónvarpstæki því sem sóknaraðili festi kaup á þann 4. október árið 2017, sbr. 2. mgr. 49. gr. nkpl.

V

Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að afhenda sóknaraðila, X, nýtt sjónvarpstæki, sambærilegt því sjónvarpstæki, að gæðum, sem sóknaraðili festi kaup á af varnaraðila þann 4. október árið 2017.

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt sóknaraðila samkvæmt a. lið 2. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru og þjónustukaupa.

Varnaraðila ber að greiða málskostnaðargjald að fjárhæð 35.000 krónur með vísan til 3. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru og þjónustukaupa.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson