

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 15. júní 2022 í máli nr. 106/2021

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 29. september 2021 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings í viðskiptum við fyrirtækið Y, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili telur að Apple AirPods heyrnartól sem keypt voru af varnaraðila hafi verið haldin galla og krefst nýrrar afhendingar. Til vara krefst sóknaraðili úrbóta og til þrautavara afsláttar úr hendi varnaraðila. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfum dags. 1. október og 1. nóvember 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 7. janúar 2022. Athugasemdir við andsvör bárust frá sóknaraðila 24. febrúar 2022. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, staðfesting á kaupum þeim sem deilt er um í málinu, afrit af skriflegum samskiptum milli sóknaraðila og varnaraðila, reikningur fyrir skoðunargjaldi og bilanagreining þjónustuaðila.

Með bréfi, dags. 11. maí 2022, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili festi kaup á þráðlausum heyrnartólum, af gerðinni Apple AirPods, af varnaraðila þann 22. janúar 2021 fyrir 34.995 krónur. Um átta mánuðum eftir kaupin fór að bera á því að bluetooth eiginleiki heyrnartólanna virkaði ekki og fór sóknaraðili þá með heyrnartólin í skoðun hjá varnaraðila. Í bilanagreiningu þjónustuaðila kemur fram að tæring væri í botni heyrnartólanna sem áhrif hefði á tengimöguleika þeirra. Sóknaraðili telur að heyrnartólin séu haldin galla 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 kveðst hafa keypt þann 22. janúar 2021 tvenn pör af þráðlausum Apple AirPods 2nd generation heyrnartólum af varnaraðila. Í lok ágúst mánaðar 2021 hafi þráðlausir eiginleiki annars parsins hætt að virka og hafi sóknaraðili því farið með þau í skoðun til varnaraðila 8. september 2021. Skoðun hafi leitt í ljós að tæring væri í botni heyrnartólanna.

Sóknaraðili vísar til þess að bæði þör heyrnartólanna hafi verið notuð á sama hátt, þ.e. við hefðbundna skrifstofuvinnu. Annað parið virkar eins og það eigi að gera en hitt ekki sökum framangreindrar tæringar. Hafi heyrnartólin ávallt verið geymd í hleðslukassa sem fylgdi þeim við kaupin þegar þau hafi ekki verið í notkun.

Sóknaraðili bendir á að umrædd heyrnartól séu með svokallaða IPX4 vottun. Finna megi upplýsingar um IP vottanir á Wikipedia en skammstöfunin IP standi fyrir „Ingress Protection“. Þar segi meðal annars að: „X means there is not data available to specify a protection rating with regard to this criterion“ Seinni tölustafurinn standi fyrir það hversu mikla vörn megi búast við af vörunni. Tölustafurinn 4 þýði: „Water splashing against the enclosure from any direction shall have no harmful effect, utilizing either: a) an oscillating fixture, or b) A spray nozzle with no shield. Test a) is conducted for 10 minutes. b) is conducted (without shield) for 5 minutes minimum.“ Ennfremur segi: „Oscillation tube: Test duration: 10 minutes, or spray nozzle (same as IPX3 spray nozzle with shield removed)“. Sóknaraðili telji í ljósi framangreindra upplýsinga að heyrnartól sem notuð hafi verið við bestu aðstæður í innivinnu eigi ekki að tærast á botni þeirra með þeim afleiðingum að bluetooth eiginleiki heyrnartólanna hætti að virka. Jafnvel þó heyrnartólin hefðu verið notuð við aðrar aðstæður, s.s. við útivinnu eða aðrar aðstæður þar sem þau kæmst í snertingu við vatn, ættu þau að þola það. Sóknaraðili bendir jafnframt á það að algengt er að fólk noti umrædd heyrnartól við ástundun líkamsræktar.

Sóknaraðili byggir á því að samkvæmt ákvæðum laga nr. 48/2003 um neytendakaup (nkpl.) er neytanda heimilt að skila gallaðri vöru eða eigi rétt á að fá gallalausá vöru afhenta ef hann tilkynnir seljanda um gallann án ástæðulauss dráttar. Sóknaraðili kveðst hafa tilkynnt varnaraðila um gallann innan örfárra daga frá því hann hafi orðið hans var. Varnaraðili hafi boðið sóknaraðila viðgerð á heyrnartólunum í stað endurgjalds sem nemi hærrí fjárhæð en ný heyrnartól kosti. Sóknaraðili telji að varnaraðili hafi annað hvort átt að bjóða honum ný heyrnartól eða ókeypis viðgerð á þeim sem gölluð séu. Hafi sóknaraðili nú þurft að greiða varnaraðila skoðunargjald að fjárhæð 3.224 krónur og málskotsgjald til kærunefndar vöru- og þjónustukaupa til þess að fá úr því skorið hvort umþrætt heyrnartól uppfylli eðlilegar kröfur. Þá vísar sóknaraðili til þess að aðila greini á um hvort heyrnartólin séu í ábyrgð eða ekki.

3.2. Andsvör varnaraðila

Varnaraðili vísar til þess að í framlögðum gögnum komi skýrt fram að umrædd heyrnartól hafi orðið fyrir raka sem valdið hafi til tæringu í íhlutum þeirra sem svo hafi leitt til bilunar. Í öllum sambærilegum tilvikum séu vörur viðkomandi framleiðanda sendar til viðurkenndra viðgerðaraðila eða aðila sem hafi sérþekkingu á rafíhlutum. Þau heyrnartól sem deilt sé um í málinu hafi verið send til [...] sem sé viðurkenndur þjónustuaðili fyrir Apple vörur, þ.e. svokallaður AASP þjónustuaðili (Apple Authorized Service Provider). Til að hljóta framangreinda viðurkenningu þarf þjónustuaðilinn að fullnægja ströngum kröfum framleiðanda. Þau tilvik sem falli undir ábyrgðarskilmála Apple sé bætt án aukakostnaðar fyrir neytanda og á kostnað Apple fyrirtækisins. Í máli þessu liggja fyrir að tjón hafi orðið á heyrnartólunum sem ekki verði rakið til framleiðanda.

Varnaraðili bendir á að í leiðbeiningum framleiðanda með umræddum heyrnartólum komi skýrt fram að þau séu vatnsvarin en ekki vatnsheld en gera verði greinarmun á milli hvað felst í vatnsvörn og vatnsheldni. Í þessu tilliti beri að nefna

að blotni heyrnartólin, t.d. við sneringu við blautt hár eða blaut eyru þurfi að meðhöndla þau á ákveðin hátt en þau geti jafnframt einnig skemmst við þessa nálægð við raka. Í framangreindum leiðbeiningum megi finna eftirfarandi upplýsingar:

*„Learn about AirPods sweat and water resistance
Your AirPods Pro, AirPods (3rd generation), and MagSafe Charging Case for AirPods (3rd generation) are sweat and water resistant, but not sweatproof or waterproof. The MagSafe Charging Case for AirPods Pro and the Wireless Charging Case for AirPods Pro are not waterproof or water resistant, so be careful not to get moisture in any openings. If your case comes in contact with liquid, dry it by placing it upside down with the lid open.
Your AirPods (1st and 2nd generation), charging case, AirPods Max, and Smart Case aren't waterproof or water resistant, so be careful not to get moisture in any openings. If your AirPods come in contact with liquid, including sweat from a workout, wipe them down with a dry microfiber cloth. To dry the case, place it upside down with the lid open.
If your AirPods become damaged after they get wet, you can order a replacement. If your issue isn't covered by the Apple Limited Warranty, AppleCare+, or consumer law, you may be able to replace your AirPods for an out-of-warranty fee.“*

Varnaraðili telur einsýnt að í málinu sé ekki um að ræða gallað eintak af heyrnartólum heldur tjónað eintak enda liggja fyrir skoðun viðurkennds þjónustuaðila. Þá hafi sóknaraðili ekki sýnt fram á það að varan sé gölluð en sönnunarbyrði um galla hvíli á sóknaraðila skv. 2. mgr. 18. gr. nkpl.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Í athugasemdum sínum ítrekar sóknaraðili að hann eigi annað par af sömu heyrnartólum sem notað hafi verið eins og hin gölluðu og sé það par í lagi.

Þá vísar sóknaraðili til þess að ef ekki verði fallist á að varnaraðili beri ábyrgð á bilun í heyrnartólunum hafi sóknaraðili keypt viðbótarábyrgð á þau sem eigi að skylda varnaraðila til að gera við eða skipta út heyrnartólunum fyrir nýjum.

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 þráðlaus heyrnartól að gerðinni Apple AirPods af varnaraðila þann 22. janúar 2021 fyrir 34.995 krónur. Bilunar varð vart í lok ágúst 2021 og fór sóknaraðili af því tilefni með þau í skoðun til varnaraðila 8. september 2021. Samkvæmt bilanagreiningu þjónustuaðila Apple á Íslandi hafði orðið tæring í botni heyrnartólanna sem áhrif hafði á tengimöguleika þeirra. Var tjónið ekki talið falla undir ábyrgð framleiðanda. Var sóknaraðila því boðin svokölluð „out of warranty“ útskipti á báðum heyrnartólum á 17.600 krónur stykkið en var því boði hafnað af sóknaraðila.

Um sölu varnaraðila á þráðlausu heyrnartólanna til sóknaraðila gilda lög nr. 48/2003 um neytendakaup (nkpl.). Ákvæði laganna byggja á ákvæðum tilskipunar Evrópusambandsins 99/44/EB frá 25. maí 1999, um tiltekna þætti í sölu neysluvara og ábyrgð þar að lútandi. Samkvæmt 1. mgr. 3. gr. tilskipunarinnar ber seljandi ábyrgð á göllum gagnvart neytandanum. Varnaraðili var viðsemjandi sóknaraðila og þar af leiðandi seljandi í þeim viðskiptum sem málið varðar, en ekki framleiðandi heyrnartólanna. Úrlausn málsins fer fram á grundvelli ákvæða neytendakaupalaga en ekki ábyrgðarskilmála framleiðanda umfram kröfur laganna, enda er samkvæmt 1. mgr. 3. gr. nkpl. óheimilt að semja um eða bera fyrir sig kjör sem eru neytanda óhagstæðari en leiðir af ákvæðum laganna.

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 innpökkun. 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 [...]“. 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 d. lið ákvæðisins telst söluhlutur einnig haldinn galla ef nauðsynlegar upplýsingar um uppsetningu, samsetningu, notkun, umönnun og geymslu fylgja ekki söluhlut.

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 við afhendingu. Neytandi ber sönnunarbyrðina fyrir því að söluhlutur hafi verið haldinn galla við kaupin ef lengra en sex mánuðir eru frá kaupunum. Söluhlutur telst þó ekki gallaður nema gallinn sé „hvorki sök neytanda né stafar af aðstæðum sem hann varða“ líkt og kemur fram í 1. mgr. 26. gr. nkpl.

Sóknaraðili tilkynnti varnaraðila um umprætta bilun í þráðlausu heyrnartólunum þann 8. september 2021 eða tæplega átta mánuðum eftir afhendingu þeirra, sbr. 7. gr. nkpl. Hvílið því á sóknaraðila að sýna fram á að heyrnartólin hafi verið haldin galla við kaupin. Sóknaraðili hefur hins vegar ekki lagt fram nein gögn eða skýringar í málinu sem rennt gætu stoð undir þá fullyrðingu sóknaraðila að heyrnartólin hafi verið haldinn galla þegar sóknaraðili festi kaup á þeim.

Orsök bilunarinnar er, samkvæmt bilanagreiningu viðurkennds þjónustuaðila framleiðanda, tæring í botni beggja heyrnartólanna. Samkvæmt upplýsingum frá

framangreindum þjónustuaðila myndast slík tæring yfirleitt eftir að heyrnartólin komast í snertingu við vökva.

Við kaup sóknaraðila á heyrnartólunum festi hann jafnframt kaup á tryggingu, svokallaðri „Viðbótartrygging X“. Telur sóknaraðili að verði ekki fallist á að heyrnartólin hafi verið haldin galla við kaupin þá beri varnaraðila engu að síður að gera við eða skipta heyrnartólunum út fyrir ný á grundvelli framangreindrar tryggingar. Umrædd viðbótartrygging er sjálfstæð vátrygging sem varnaraðili selur fyrir hönd vátryggjanda, [...]. Fjallað er um skyldur hins vátryggða við tjón og uppgjör bóta í 9. og 10. gr. vátryggingarskilmálanna. Í grein 9.1 er kveðið á um að hinn vátryggði skuli tilkynna tjón til [...] sem er tjónsuppgjörsaðili samkvæmt skilmálunum. Í málinu liggur hins vegar ekki fyrir að sóknaraðili hafi sjálfur gert kröfu í trygginguna til fyrrnefnds aðila. Þá kemur fram í grein 10.1 að það er vátryggjandi sem tekur ákvörðun um hvort gera eigi við vöru eða skipta henni út fyrir nýja. Varnaraðili er því ekki vátryggjandi þessarar tryggingar og ber að beina kröfum í trygginguna til vátryggjanda, [...]. Varnaraðili getur ekki tekið afstöðu til greiðsluskyldu úr vátryggingunni.

Með hliðsjón af framansögðu, gögnum málsins, svo og eðli þeirrar bilunar sem um ræðir, verður ekki séð að sóknaraðila hafi tekist að sanna það í málinu að tæring sú sem varð á botni heyrnartólanna sé að rekja til galla sem hafi verið til staðar þegar kaupin fóru fram þann 22. janúar 2021. Verður því að hafna kröfu sóknaraðila.

V Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson