

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 14. ágúst 2020 í máli nr. 7/2020

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 17. mars 2020 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 tölva sem hann keypti af varnaraðila þann 13. september 2019 hafi verið haldin galla sem hafi valdið tjóni á hljóðkorti sem tengt var við tölvuna.

Sóknaraðili krefst skaðabóta vegna þess fjárhagslega tjóns sem hann telur að galli á tölvunni hafi valdið honum. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 16. apríl 2020, 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 15. maí 2020. Þann 18. maí 2020 var sóknaraðila boðið að senda nefndinni athugasemdir vegna andsvara varnaraðila. Sóknaraðili sendi nefndinni athugasemdir sama dag. Varnaraðila var boðið að senda nefndinni frekari athugasemdir þann 18. maí 2020 innan viku frá dagsetningu bréfsins. Athugasemdir varnaraðila bárust 25. maí 2020.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara, athugasemda sóknaraðila og athugasemda varnaraðila, staðfesting á kaupum tölvunnar þann 13. september 2019, yfirlit yfir viðskipti sóknaraðila við verslunina Tónastöðina, staðfesting verslunarinnar Tónastöðin á kaupverði hljóðkorts árin 2017-2018, afrit af skriflegum samskiptum milli sóknaraðila og varnaraðila og vinnuskýrsla frá verkstæði varnaraðila.

Með bréfi, dags. 3. júní 2020, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili keypti tölvu af gerðinni MacBook Pro af varnaraðila þann 13. september 2019 fyrir 429.990 krónur. Þann 27. nóvember 2019, rúmlega tveimur mánuðum eftir kaupin, fór sóknaraðili með tölvuna í skoðun á verkstæði varnaraðila vegna bilunar. Samkvæmt vinnuskýrslu varnaraðila er biluninni lýst með eftirfarandi hætti: „tæki er í hleðslu þá virðist usbc bræða úr öllum tækjum sem eru teng[d] við tölvu usb, audio interface [og] finnst sterk brunalykt“. Varnaraðili gerði við tölvuna á eigin kostnað með því að skipta um móðurborð og i/o borð í tölvunni.

Sóknaraðili telur að tölvan hafi valdið skemmdum á hljóðkorti sem var tengt við USB-c tengi tölvunnar auk skemmda á þremur minniskortum. Sóknaraðili krafðist þess að

varnaraðili bætti honum tjón vegna skemmda á hljóðkortinu en varnaraðili hafnaði þeirri kröfu.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að greiða skaðabætur vegna skemmda á hljóðkorti sem sóknaraðili telur að hafi orðið vegna galla í söluhlut sem sóknaraðili keypti hjá varnaraðila. Krefst sóknaraðili skaðabóta að fjárhæð 79.500 krónur sem svarar til kaupverðs hljóðkortsins þann 31. júlí 2017.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili telur að varnaraðila beri að greiða sér skaðabætur sem svara til kaupverðs hljóðkortsins þar sem galli í móðurborði tölvunnar, sem keypt var af seljanda þann 13. september 2019, hafi valdið því að hljóðkortið eyðilagðist. Hljóðkortið hafði virkað fullkomlega frá kaupunum þar til því var stungið í samband við tölvuna með millistykki sem fylgdi tölvunni.

Sóknaraðili bendir á að varnaraðili hafi bæði móðurborðið og ónýta hljóðkortið í sinni vörslu. Telur sóknaraðili að sönnunarbyrðin hvíli á varnaraðila að sanna að galli í móðurborði tölvunnar hafi ekki valdið skemmdum á hljóðkortinu og minnislyklunum. Ef sóknaraðila ber að sýna fram á að galli í móðurborðinu hafi valdið skemmdum á hljóðkortinu krefst sóknaraðili þess að varnaraðili afhendi honum hlutina svo hann geti fært fram sönnun í málinu.

3.2. Andsvör varnaraðila

Varnaraðili bendir á að við skoðun hafi komið í ljós að USB-c port tölvunnar hafi ekki virkað sem skyldi. Kveðst varnaraðili ekki geta útilokað að bilunina megi rekja til utanaðkomandi atvika, svo sem að of há spenna hafi verið tengd við tölvuna eða vökví komist í hana. Þar sem tölvan var í ábyrgð og engin sjáanleg skemmd á tölvunni hafi þó verið fallist á kröfu sóknaraðila um úrbætur á tölvunni.

Varnaraðili telur að sóknaraðili hafi ekki sannað að tölvan hafi verið haldin galla sem hafi valdið skemmdum á hljóðkorti í eigu sóknaraðila. Að sögn varnaraðila hefur sambærilegt mál aldrei komið upp áður hjá fyrirtækinu og því um einsdæmi að ræða. Telur varnaraðili að lög nr. 25/1991 um skaðsemisábyrgð eigi við um ágreininginn og varnaraðili teljist framleiðandi í skilningi 2. mgr. 6. gr. laganna. Telur varnaraðili ekki liggja fyrir að tölvan hafi verið haldin ágalla í skilningi 1. mgr. 5. gr. laganna þó varnaraðili hafi samþykkt úrbætur á tölvunni sjálfri sökum þess að hún var enn í ábyrgð. Þá telur varnaraðili að sóknaraðili hafi ekki sannað að orsakatengsl séu milli bilunar í tölvunni og skemmda á hljóðkortinu, sbr. 6. gr. laga nr. 25/1991.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Í athugasemdum sínum tekur sóknaraðili fram að varnaraðili hafi staðfest að öll USB-c tengi tölvunnar virkuðu ekki sem skyldi. Sóknaraðili kveðst ekki vita hvernig sú bilun var staðfest. Hins vegar hafi varnaraðili bæði móðurborð tölvunnar og hljóðkortið í sinni vörslu eftir skoðun af sérfræðingum á verkstæði varnaraðila. Hafi sérfræðingar á vegum varnaraðila ekki náð að skera úr um orsök bilunarinnar og því séu ekki miklar líkur á að sóknaraðili geti fundið út hver orsök var.

Telur sóknaraðili óeðlilegt að varnaraðili vilji setja í hendur neytanda að sanna tilvist framleiðslugalla þegar þjónustuaðili og umboðsaðili framleiðanda hér á landi hafi ekki náð að finna orsök bilunarinnar.

3.4. Athugasemdir varnaraðila

Í athugasemdum sínar ítrekar varnaraðili að fallist hafi verið á úrbætur á grundvelli ábyrgðaryfirlýsingar þrátt fyrir að ekki lægi fyrir með afgerandi hætti að um galla væri að ræða í skilningi laga nr. 48/2003 um neytendakaup. Þá telur varnaraðili að hann hafi þegar bætt úr meintum galla með fullnægjandi hætti.

Varnaraðili hafnar því að hann beri skaðabótaábyrgð í málinu enda megi ekki rekja tjón á hljóðkorti sóknaraðila til mistaka eða vanrækslu varnaraðila í skilningi 34. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup eða samkvæmt 6. gr. laga nr. 25/1991 um skaðsemisábyrgð.

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 tölvu af gerðinni MacBook Pro af varnaraðila þann 13. september 2019 fyrir 429.990 krónur. Þann 27. nóvember 2019, rúmlega tveimur mánuðum eftir kaupin, fór sóknaraðili með tölvuna í skoðun á verkstæði varnaraðila vegna bilunar. Við skoðun á verkstæði varnaraðila kom í ljós að USB-c tengi tölvunnar virkuðu ekki sem skyldi. Varnaraðili skipti í kjölfarið um móðurborð í tölvunni, sóknaraðila að kostnaðarlausu. Sóknaraðili telur að bilunin hafi verið vegna galla sem einnig hafi valdið skemmdum á hljóðkorti í eigu sóknaraðila.

Ákvæði 15. og 16. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup (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. 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 svo 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“. Þá mælir 18. gr. nkpl. fyrir um tímamark við mat á galla, 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.

Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að hin umdeilda tölva hafi verið biluð frá upphafi. Rúmlega tveimur mánuðum eftir kaupin leitaði sóknaraðili til varnaraðila vegna bilunarinnar og var tölvan afhent til viðgerðar hjá varnaraðila þann 27. nóvember 2019. Varnaraðili skipti í kjölfarið um „móðurborð og i/o borð“ í tölvunni, sóknaraðila að kostnaðarlausu. Í greinargerð varnaraðila til nefndarinnar kemur fram að við skoðun hafi komið í ljós að USB-c tengi tölvunnar hafi ekki virkað sem skyldi. Hins vegar er tekið fram að ekki hafi verið hægt að útiloka að bilunina væri að rekja til utanaðkomandi atvika. Aðilar virðast því sammála um að tölvan hafi ekki verið í viðunandi ástandi þann 27. nóvember 2019, þ.e. að USB-c tengi hafi ekki virkað og að það hafi verið rakið til móðurborðs og svokallaðs i/o borðs í tölvunni. Með hliðsjón af atvikum málsins fellst kærunefndin á það með sóknaraðila að tölvan hafi verið haldin galla við kaupin, sbr. a. og b. liður 2. mgr. 15. gr. nkpl., sbr. a. liður 1. mgr. 16. gr. laganna.

Gallinn var í móðurborði tölvunnar og fólst samkvæmt gögnum málsins í því að USB-c tengi tölvunnar virkuðu ekki með réttum hætti. Liggur ekki annað fyrir í málinu en að gallinn hafi uppgötvast þegar skemmdir urðu á hljóðkorti í eigu sóknaraðila þegar það var tengt við tölvuna og tölvan var í hleðslu. Kærunefndin telur því liggja fyrir í málinu að

orsakatengsl séu á milli gallans og þeirrar skemmdar sem varð á hljóðkorti sóknaraðila og er m.a. litið til þess að varnaraðili hefur hljóðkortið undir höndum og hefur ekki afhent sóknaraðila þrátt fyrir áskorun. Þá ber að líta til þess að um þekktan galla er að ræða í sambærilegum tölvum og tölvu sóknaraðila.

Varnaraðili ber sönnunarbyrðina fyrir því að tölvan hafi ekki verið haldin þessum galla við afhendingu samkvæmt 2. mgr. 18. gr. nkpl. Varnaraðili hefur ekki fundið skýringu á bilun tölvunnar og liggur ástæða bilunarinnar ekki fyrir í gögnum málsins. Þá hefur varnaraðili ekki afhent sóknaraðila móðurborð tölvunnar eða hljóðkortið þrátt fyrir áskorun sóknaraðila þess efnis. Hefur varnaraðili því ekki sýnt fram á að bilun tölvunnar sé ekki að rekja til galla sem hafi verið til staðar frá afhendingu.

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. og riftun samkvæmt 32. gr. nkpl. Ákvæði 29. og 30. gr. nkpl. mæla fyrir um framkvæmd úrbóta og nýrrar afhendingar og hefur varnaraðili þegar bætt úr gallanum með viðgerð á tölvunni í samræmi við 1. mgr. 29. gr. nkpl.

Sóknaraðili krefst þess fyrir kærunefndinni að varnaraðila verði gert að greiða sér skaðabætur vegna tjóns sem hann kveðst hafa orðið fyrir þegar hljóðkort í eigu sóknaraðila varð fyrir skemmdum er það var tengt við tölvuna.

Í gögnum málsins liggur fyrir staðfesting frá versluninni Tónastöðinni um að söluverð hljóðkorts af gerðinni Audiofuse hafi verið 79.500 krónur árin 2017-2018. Sóknaraðili kveðst hafa fengið 5% afslátt af kaupverðinu sem hafi því numið 75.525 krónum. Sóknaraðili hefur lagt fram bankayfirlit sem sýna færslur af kortum sóknaraðila í verslun Tónastöðvarinnar en þar kemur meðal annars fram að sóknaraðili keypti vörur í versluninni fyrir alls 112.480 krónur þann 31. júlí 2017 sem sóknaraðili segir hafa falist í kaupum á umræddu hljóðkorti ásamt hljóðnema. Krefst sóknaraðili skaðabóta vegna skemmda á hljóðkortinu sem svara til þeirrar fjárhæðar sem sóknaraðili kveðst hafa greitt fyrir hljóðkortið þann 31. júlí 2017. Varnaraðili hefur ekki mótmælt því að kaupverð hljóðkortsins hafi numir þeirri fjárhæð sem sóknaraðili heldur fram né að tjón sóknaraðila nemi þeirri fjárhæð. Með hliðsjón af því og gögnum málsins telur kærunefndin að sóknaraðili hafi fest kaup á hljóðkorti af gerðinni Audiofuse þann 31. júlí 2017 fyrir 75.525 krónur.

Samkvæmt 1. mgr. 33. gr. nkpl. getur neytandi krafist skaðabóta fyrir það tjón sem hann verður fyrir vegna galla á söluhlut. Réttur neytanda til skaðabóta fellur ekki niður þótt hann setji fram aðrar kröfur, svo sem kröfu um úrbætur skv. 2. mgr. 19. gr. nkpl. Skaðabótaábyrgð seljanda vegna tjóns af völdum galla nær samkvæmt lögnum til tjóns á söluhlutum sjálfum, tjóns á hlutum sem söluhluturinn var notaður til framleiðslu á eða hlutum sem standa í nánú og beinu sambandi við fyrirhuguð not söluhlutar samkvæmt 1. mgr. 34. gr. nkpl. Þá getur neytandi einnig krafist skaðabóta vegna annars tjóns á munum en þeim sem getið er í 1. mgr. framangreinds ákvæðis, nema þegar seljandi sýnir fram á að tjónið verði ekki rakið til mistaka eða vanrækslu af hálfu seljanda, sbr. 2. mgr. 34. gr. nkpl.

Í ákvæði 2. mgr. 34. gr. nkpl. felst að varnaraðila ber að greiða sóknaraðila skaðabætur vegna þess afleidda tjóns sem varð á hljóðkorti sóknaraðila nema varnaraðili sýni fram á að tjónið verði ekki rakið til mistaka eða vanrækslu af hálfu seljanda. Hefur varnaraðili ekki sýnt fram á að skemmdir á hljóðkortinu stafi af öðrum orsökum en þeim galla sem móðurborð tölvunnar, sem sóknaraðili keypti af varnaraðila þann 13. september 2019, var haldið. Verður því að fallast á kröfu sóknaraðila um greiðslu skaðabóta vegna þess tjóns sem varð á hljóðkorti sóknaraðila.

Varnaraðila ber að greiða sóknaraðila alls 75.525 krónur samkvæmt 2. mgr. 34. gr. nkpl.

V

Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að greiða sóknaraðila, X, alls 75.525 krónur.

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt sóknaraðila, sbr. a. liður 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 4. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru og þjónustukaupa.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson