

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 21. desember 2022 í máli nr. 59/2022

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 18. júlí 2022 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 borðtölva sem keypt var af varnaraðila sé haldin galla og krefst fullrar endurgreiðslu að fjárhæð 189.995. Þá gerir sóknaraðila kröfu um varnaraðili greiði sóknaraðila sem nemi alls 20 klukkustundum í vinnu, alls 220.000 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 17. ágúst 2022, 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 22. ágúst 2022. Athugasemdir bárust í kjölfarið frá sóknaraðila þann sama dag. 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 vinnuskýrslum viðgerðaraðila, afrit af samskiptum aðila og skjáskot af tölvu í notkun dags. 17. nóvember 2022.

Með bréfi, dags. 20. desember 2022, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili festi kaup á borðtölvu af gerðinni [...] fyrir 189.995 krónur þann 19. febrúar 2021 af varnaraðila. Sóknaraðili telur að tölvan hafi verið haldin galla við kaupin en varnaraðili hefur ekki fallist á að um galla sé að ræða.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili kveðst hafa keypt umrædda borðtölvu í febrúar árið 2021. Hafi tölvan verið til vandræða allt frá kaupunum en hún slökkvi ítrekað á sér og endurræsi sig án fyrirvara. Sóknaraðili kveðst hafa haft samband við varnaraðila þar sem honum hafi verið bent á að uppfæra kerfi í vélinni. Þá hafi sóknaraðili verið upplýstur um að ef hann myndi koma með vélina til skoðunar hjá varnaraðila yrði sóknaraðili krafinn um skoðunargjald þar sem um væri að ræða „software issue“. Sóknaraðili bendir á að þar hafi starfsmaður varnaraðila fyrst ákveðið það án rökstuðnings að vandamálið væri „software“ en ekki „hardware“. Sóknaraðili hafi því tekið þá ákvörðun að enduruppsetja stýrikerfið og uppfæra alla „driver“a sem og annað sem hægt hefði verið. Það hafi hins vegar ekki leyst vandamálið. Sóknaraðili kveðst hafa

farið með tölvuna í þrígang til viðgerðaraðila án þess að greiða fyrrnefnt skoðunargjald. Hafi viðgerðaraðili ekki náð að framkalla vandamálið og telji því að ekkert sé að tölvunni. Að mati sóknaraðila sé greinilegt að þær bilanagreiningar sem hafi farið fram hafi farið afar grunnt ofan í málið þar sem það eina viðgerðaraðili geri sé að setja upp stýrikerfið og keyra álagspróf á skjákorti.

Sóknaraðili vísar til þess að eftir tölvun hafi farið í annað sinn til viðgerðaraðila hafi hann beðið vin sinn að nota tölvuna í einhvern tíma í því skyni að kanna hvort vandamálið væri aðeins bundið við notkun sóknaraðila. Tölvun hafi hins vegar „crash'að“ ítrekað hjá viðkomandi.

Sóknaraðili kveðst vilja endurgreiðslu kaupverðs þar sem tölvun hafi verið til vandræða frá upphafi. Þá geri sóknaraðili einnig kröfu á hendur varnaraðila um greiðslu sem samsvari 20 klukkustunda vinnu sóknaraðila við að bilanagreina tölvuna, fara með hana ítrekað á verkstæði o.s.frv. Krefst sóknaraðili þess að varnaraðili greiði 11.000 krónur á tímann vegna framangreinds. Heildarkrafa sóknaraðila á varnaraðila sé að fjárhæð 409.995 krónur.

3.2. Andsvör varnaraðila

Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðili hafi fyrst komið með tölvuna í verslun varnaraðila þann 1. október 2021 eða tæpum átta mánuðum frá afhendingu hennar og hafi kvartað undan því að tölvun væri að „krassa“. Tölvun hafi verið send til skoðunar á verkstæði [...] sem sé viðurkenndur þjónustuaðili fyrir [...] tölvur á Íslandi. Samkvæmt lýsingu frá verkstæðinu hafi tölvun verið prófuð ítrekað en engin villa hafi komið fram sem bendi til þess að tölvun væri biluð. Hafi verkstæðið bent á að einhver skipun í stýrikerfi tölvunnar hafi verið lagfærð og að tölvun hafi verið prófuð ítrekað í tvo sólarhringa. Hafi tölvun staðist allar prófanir sem gerðar hafi verið á henni.

Varnaraðili bendir á að engin ábyrgð sé á hugbúnaði tölvunnar eða öðrum óáþreifanlegum hlutum, þ.e. hlutum sem hafi áhrif á eiginleika tölvunnar eins og vírusar eða annað sem ekki sé unnt að rekja til framleiðanda hennar. Sami hugbúnaður sé settur í allar samskonar tölvur og ef um galla á hugbúnaði væri að ræða myndi það eiga við um allar sambærilegar tölvur með sama hugbúnaði. Það eigi ekki við í þessu tilviki. Sóknaraðili telji að eitthvað utanaðkomandi valdi þessu vandamáli í tölvu sóknaraðila eða einhver aðgerð sem sóknaraðili hafi verið að gera sem valdi því að tölvun fari alltaf í sama gír hjá honum. Hvorki hafi sóknaraðili getað sýnt fram á vandamálið né tæknimenn [...].

Varnaraðili vísar til þess að verkstæði [...] innheimti skoðunargjald til varnaraðila vegna þeirra skoðana sem framkvæmdar séu. Varnaraðili hafi hins vegar ákveðið að krefja ekki sóknaraðila um skoðunargjaldið til að koma til móts við sóknaraðila. Í skilmálum varnaraðila sé bent á að ef bilun finnst ekki eða skoðun leiði í ljós að ekki sé um galla að ræða sé innheimt skoðunargjald eftir verðskrá verkstæðis hverju sinni. Þessu til stuðnings sé vísað til 4. mgr. 30. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup og því sé heimilt að innheimta skoðunargjald við þessar aðstæður.

Varnaraðili bendir á að sóknaraðili hafi komið aftur með tölvuna til varnaraðila þann 29. október 2021 og hafi tölvun verið send aftur á verkstæði. Í skoðun þess hafi engin vandamál komið fram. Varnaraðili kveðst ekki hafa innheimt skoðunargjald frá sóknaraðila en segir að í því felist ekki viðurkenningu hans á því að tölvun sé á einhvern hátt biluð eða gölluð.

Varnaraðili telur að sóknaraðili hafi ekki sýnt fram á að tölvan sé gölluð. Sönnunarbyrði um það hvíli á sóknaraðila þar sem meira en sex mánuðir séu liðnir frá kaupunum og hafi áhættan af söluhlutum flust yfir á sóknaraðila þegar svo langt sé liðið frá kaupunum. Varnaraðili kveður tölvuna ekki haldna neinum galla og því sé kröfum sóknaraðila hafnað.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Í athugasemdum sínum ítrekar sóknaraðili að tölvan hafi „krassað“ frá fyrsta degi sem útiloki notendavandamál. Þá bendir sóknaraðili á að tölvan hafi verið í viðgerð til varnaraðila í þrígang en ekki tvisvar sinnum eins og varnaraðili byggir á. Í upphafi hafi sóknaraðili haft samband við þjónustuver varnaraðila vegna umþrætts vandamáls. Hafi sóknaraðila verið tjáð að líklega þyrfti að uppfæra hugbúnað og annað auk þess sem varnaraðili hafi upplýst sóknaraðila að skoðunargjalds yrði hugsanlega krafist ef tölvan yrði tekin til skoðunar. Eftir tveggja mánaða tilraunir sóknaraðila sjálfs við að lagfæra tölvuna með uppfærslum á stýrikerfi hennar og hugbúnaði hafi sóknaraðili ákveðið að fara með tölvuna í skoðun jafnvel þó skoðunargjalds yrði krafist.

Sóknaraðili kveðst hafa látið tvo aðila hafa tölvuna til prófunar eftir sóknaraðili hafði farið með tölvuna í þrígang til varnaraðila til skoðunar. Hafi tölvan haldið áfram að „krassa“ án fyrirvara hjá viðkomandi. Þá hafi sóknaraðili a.m.k. sjö einstaklinga sem geti borið vitni um þetta ástand á tölvunni.

Sóknaraðili bendir á að Event Viewer í tölvunni staðfesti að tölvan hafi verið að „slökkva á sér/krassa“ án fyrirvara. Telji sóknaraðila að verkstæðið hafi átt að skoða það enda færi það sönnun á því sem ítrekað hafi átt sér stað. Hafi sóknaraðili bent á það í þau skipti sem hann hafi komið með tölvuna til skoðunar en telji greinilegt að ekki hafi verið tekið mark á því.

IV

Niðurstaða

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerð nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa sem hvoru tveggja tóku gildi þann 1. janúar 2020.

Sóknaraðili festi kaup á borðtölvu af gerðinni [...] þann 19. febrúar 2021 af varnaraðila. Um kaupin gilda því lög nr. 48/2003 um neytendakaup (nkpl.). Að sögn sóknaraðila hafi tölvan verið til vandræða frá kaupunum og slökkt á sér og endurræst sig án fyrirvara og ástæðu. Þann 26. apríl 2021 sendi sóknaraðili varnaraðila tölvupóst vegna þessa. Í tölvupóstinum segir m.a. eftirfarandi: „[á]stæðan fyrir þessum hugleiðingum er sú að vélin á það til að crash'a hjá mér en þá sérstaklega þegar þyngri leikir eru spilaðir. Gerist nær daglega en yfirleitt einungis í eitt skipti og þá eftir 2-3 tíma í notkun. Þegar ég keypti vélina þá voru ýmsir drive'ar sem voru annaðhvort úreldir eða rangir og voru að framkalla talsvert af leiðinlegum vandamálum eins og netið að detta út, forrit að slökkva á sér ect. en það er að mestu úr leik utan þessa „hugsanlega“ vandamáls.“ Þann 28. apríl 2021 svaraði varnaraðila á þessa leið: „[þ]að er algengt að það þurfi að update-a drivera og þess háttar þegar tölvurnar koma úr kassanum því þær eru framleiddar og innpakkaðar fyrir einhverjum tíma og í millitíðinni þangað til tölvan er keypt þá geta komið jafnvel nokkur software updates. Þannig að ég mæli með að uppfæra alls saman og ef það lagar ekkert þá geturðu komið við hjá okkur á [...] borð og við

getum kíkt á þetta með þér en þar sem software vandamál falla aldrei undir ábyrgð þá gæti komið gjald við skoðunina.“ Samkvæmt framlögðum gögnum fór sóknaraðili með tölvuna í tvígang í skoðunar til þjónustuaðila framleiðanda tölvunnar á Íslandi, annars vegar þann 1. október 2021 og svo á ný þann 29. sama mánaðar. Í bilanálýsingu frá þjónustuaðila vegna beggja skoðananna var haft eftir sóknaraðila um bilunina að „[v] segist vera búinn að resetta bios, setja aftur up OS og update drivera en hún heldur samt áfram að crasha. Eftir enduruppsetningu OS crashar hún eftir ca. 4 daga og byrjar síðan aftur að crasha daglega. Kemur access permission error og fatal hardware error processor core. Crashar aðallega við tölvuleikjaspilun.“ Í athugasemdum þjónustuaðila segir þann 1. október 2022 eftirfarandi: „[t]ölva stenst [...] vélbúnað prófanir. Því næst er tölva ræst í stýrikerfi og lagfærði þessi skipin stýriskerfis skrár. Tölva hefur ekkert „crashað“ hér hjá mér á 2 sólarhringum hefur hún verið í gangi án vandræða. Ef að VV upplifir þetta aftur, þá má reyna fá betri upplýsingar frá honum hvenær og hvernig þetta gerist“. Í athugasemdum þjónustuaðila við síðari skoðunina þann 29. október 2021 segir að þjónustuaðili: „[f]ær ekki tölvu til að framkalla vandamál sem lýst er í bilanálýsingu“. Þann 28. júní 2022 sendi sóknaraðili varnaraðila bréf þar sem fram kemur að sóknaraðili telji tölvuna hafa verið gallaða við kaupin og krefst hann þess að varnaraðili endurgreiði kaupverðið. Hafnaði varnaraðili kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu.

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 [...]“.

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.

Svo sem að framan er rakið kveður sóknaraðili umþrætta tölvu hafa verið gallaða við kaupin. Í málinu liggur fyrir að tölvan var tekin til skoðunar þriðja aðila í tvígang í október árið 2021 og tókst við hvoruga skoðunina að framkalla þá vankanta sem sóknaraðila telur vera á tölvunni. Niðurstöður bilanagreininga skoðunaraðilans voru því á þá leið að enginn ágalli fannst að tölvunni. Með vísan til 18. gr. nkpl. hvílir á sóknaraðila að sýna fram á tölvan hafi verið haldin galla við kaupin. Ekkert í gögnum máls færir nægjanlegar sannanir fyrir því að vélbúnaður tölvunnar sé gallaður. Framlögð skjáskot sóknaraðila um villuboð í tölvunni þann 17. nóvember 2022 renna ekki fullnægjandi stoðum undir þá fullyrðingu að tölvan hafi verið gölluð við kaupin. Þá verður að líta til þess að kærunefndin hefur ekki heimild til að kalla fram aðila eða vitni til að bera fyrir um málsatvik. Verður því að miða við það sem fram hefur komið í vinnuskýrslum þjónustuaðila framleiðanda við

skoðanir á tölvunni. Um er að ræða gögn sem stafa frá hlutlausum þriðja aðila og hefur sóknaraðili engin gögn lagt fram sem benda til gagnstæðrar niðurstöðu. Í málinu er því ekkert sem liggur fyrir um að rekja megi umkvartanir sóknaraðila til framleiðslugalla sem hafi verið til staðar þegar kaupin fóru fram þann 19. febrúar 2021. Verður því að hafna kröfu sóknaraðila.

V
Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson