

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 28. október 2021 í máli nr. 35/2021

Kærunefndina skipa í þessu máli Ívar Halldórsson lögfræðingur, Jón Rúnar Pálsson lögmaður og Víðir Smári Petersen lögmaður.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 17. mars 2021 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, f.h. Y, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings í viðskiptum við fyrirtækið Z, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili telur að fartölva sem hann keypti af varnaraðila hafi verið haldin galla og krefst endurgreiðslu viðgerðarkostnaðar. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 11. maí 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 21. maí 2021. Athugasemdir bárust í kjölfarið frá sóknaraðila þann 26. maí 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, staðfesting á greiðslu viðgerðarkostnaðar, afrit af skriflegum samskiptum milli sóknaraðila og varnaraðila, umboð vegna reksturs málsins fyrir kærunefndinni, svo og álit sérfróðs aðila sem kærunefndin aflaði samkvæmt heimild í 1. mgr. 10 gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Með bréfi, dags. 7. júní 2021, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili festi kaup á fartölvu, af gerðinni HP Envy, af varnaraðila þann 18. ágúst árið 2020 fyrir 249.995 krónur. Fartölvun er gædd þeim eiginleika, umfram hefðbundnar fartölvur, að unnt er að færa skjá hennar alveg aftur þannig að fartölvun nýtist sem spjaldtölva. Fartölvun bilaði þann 18. desember árið 2020, fjórum mánuðum eftir kaupin, með þeim hætti að lóm, milli skjásins og annarra hluta tölvunnar, brotnaði þegar skjárinn var opnaður. Sóknaraðili fór með fartölvuna í viðgerð til varnaraðila og þaðan til fyrirtækisins Opin Kerfi. Var sóknaraðila í kjölfarið gert að greiða viðgerðarkostnað að fjárhæð 35.361 krónur.

Sóknaraðili krefst endurgreiðslu viðgerðarkostnaðarins með vísan til þess að um galla hafi verið að ræða sem orsakaði bilunina. Beri varnaraðili ábyrgð á gallanum. Varnaraðili telur að bilunin stafi af meðferð sóknaraðila á fartölvunni en ekki af framleiðslugalla í skilningi laga. Krefst varnaraðili þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili bendir á að lömin milli skjásins og tölvunnar hafi brotnað við eðlilega notkun, þ.e. þegar skjárinn var opnaður. Engin óeðlileg notkun hafi átt sér stað. Tjón sé aðeins að finna á löminni sem sýni fram á að fartölvan hafi ekki orðið fyrir neinu hnjaski. Sóknaraðili bendir á að finna megi marga spjallþræði, eftir stutta leit á vefsíðu framleiðanda fartölvunnar, þar sem aðrir notendur lýsi sömu bilun við eðlilega notkun. Lömin sé smíðuð á flókinn hátt og haldin þeim eiginleikum að geta snúist alla leið þannig fartölvan líkist spjaldtölvu. Yfir löminni er plast skel en innri virkni lamarinnar er að mati sóknaraðili haldin galla sem orsakaði það að hún sprakk upp við hefðbundna notkun. Krefst sóknaraðili þess að varnaraðili viðurkenni að um galla sé að ræða og endurgreiði sér viðgerðarkostnað.

3.2. Andsvör varnaraðila

Varnaraðili bendir á að fartölvan hafi verið skemmd þar sem lömin var brotin við komuna á verkstæði. Lömin geti ekki brotnað af sjálfu sér og þurfi utanaðkomandi atvik að valda slíkri skemmd. Sé því ekki um galla að ræða í skilningi neytendakaupalaga. Þá verði að gera ráð fyrir því að fartölvan hafi virkað eðlilega fram að þeim tímapunkti þegar lömin brotnaði. Sóknaraðili hafi ekki tilkynnt um það að fartölvan hafi verið afhent með skemmdri löm í upphafi. Þá bendir varnaraðili á að ákvæði 2. mgr. 18. gr. neytendakaupalaga, um að galli sem upp kemur innan sex mánaða frá þeim degi sem neytandinn tók við vörunni er talinn hafa verið til staðar við kaupin, eigi ekki við þegar ljóst þygi að bilun eða skemmd vörunnar stafi af meðferð frá því varan var keypt. Ekkert hafi komið í ljós við skoðun á verkstæði sem bendi til þess að um framleiðslugalla hafi verið að ræða. Skjáfestingin hafi einfaldlega brotnað við utanaðkomandi þrýsting samkvæmt viðgerðaraðila. Slíkt þurfi ekki endilega að bera mikil ummerki um tjón. Vissulega sé um viðkvæmt tæki að ræða. Þurfi þar af leiðandi að koma með vélina á verkstæði strax ef vísbendingar eru um að skjár sé að losna frá festingu á löm, í stað þess að nota fartölvuna þar til lömin brotnar alveg.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Í athugasemdum sínum við andsvör varnaraðila ítrekar sóknaraðili að hann telji að innri virkni lamarinnar hafi verið haldin galla. Lömin hafi ekki gefið frá sér óvenjuleg hljóð og ekki sé möguleiki á að sjá hvort innri virknin sé gölluð á einhvern hátt eða sé á leiðinni að skemmast. Lamir þessarar fartölvu séu flóknar og ómögulegt að fylgjast með innri virkni vegna plastsins sem umvefji lömina. Slíkt hefði mögulega verið hægt ef notað hefði verið glært plast við smíðina. Sóknaraðili ítrekar að fartölvan hafi ekki orðið fyrir hnjaski og að engin ummerki sé að finna um dældir eftir fall eða tjón. Þá telur sóknaraðili ekki hægt að taka mat á niðurstöðu verkstæðisins sem skoðaði tölvuna, Opin kerfi, þar sem sá viðgerðaraðili sé í samstarfi við varnaraðila og hafi hagsmuna að gæta í málinu. Sóknaraðili telur liggja fyrir með hliðsjón af myndum af tölvunni að skemmdin hafi ekki orsakast af rangri notkun og utanaðkomandi þrýstings.

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 fartölvu af gerðinni HP Envy x 360 af varnaraðila þann 18. ágúst árið 2020 fyrir 249.995 krónur. Um kaupin gilda lög nr. 48/2003 um neytendakaup (nkpl.). Fartölvan bilaði 18. desember árið 2020 með þeim hætti að löm, sem er staðsett á

milli skjásins og annarra hluta fartölvunnar, brotnaði. Sóknaraðili greiddi 35.361 krónur í viðgerðarkostnað og krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða þá fjárhæð með vísan til þess að um galla hafi verið að ræða. Varnaraðili telur að bilunina megi rekja til athafna sóknaraðila en ekki til framleiðslugalla í skilningi laga. Krefst varnaraðili þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

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 1. mgr. að við mat á því hvort söluhlutur sé gallaður skuli miðað við það tímamark þegar áhættan af söluhlut flýst yfir til neytanda, jafnvel þótt gallinn komi ekki fram fyrr en síðar. Í 2. mgr. ákvæðisins segir að ef annað sannast ekki skuli galli, sem upp kemur innan sex mánaða frá því tímamarki þegar áhættan af söluhlut fluttist yfir til neytanda, talinn hafa verið til staðar á því tímamarki þegar áhættan af söluhlut fluttist yfir til neytanda. Í seinni málslið ákvæðisins segir að þetta gildi þó ekki þegar telja verður að það geti ekki á nokkurn hátt samrýmst eðli gallans eða vörunnar. Í 3. mgr. ákvæðisins segir að seljandi beri einnig ábyrgð á galla sem kemur fram síðar ef ástæðu hans megi rekja til vanefnda seljandans. Sama eigi við þegar seljandi hefur með ábyrgðaryfirlýsingu eða öðrum hætti ábyrgst að hluturinn hafi tiltekna eiginleika eða að hlut megi nota með venjulegum eða sérstökum hætti tiltekinn tíma eftir afhendingu.

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa leitaði álits sérfróðs aðila til aðstoðar við úrlausn máls þessa samkvæmt heimild í 1. mgr. 10 gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Álit hans liggur fyrir í gögnum málsins. Tvær spurningar voru bornar undir hinn sérfróða aðila. Fyrri spurningin var sú hvort hinn sérfróði aðili teldi mögulegt, með hliðsjón af þekkingu sinni, að vinstri löm milli skjásins og tölvunnar hefði brotnað vegna óvarlegrar meðferðar eða notkunar. Síðari spurningin var hvort hinn sérfróði aðili teldi mögulegt að vinstri lömin milli skjásins og tölvunnar hafi brotnað vegna eiginleika tölvunnar sjálfrar, viðkvæmni hennar eða mögulegs hönnunargalla.

Að áliti sérfræðingsins bendir ekkert til þess að fartölvun hafi fengið slæma meðferð. Tekur hann þó fram að þeirri þróun, sem hefur átt sér stað í átt að þynnri fartölvum, hafi einnig fylgt að hjarir, lamir og festingar geti verið viðkvæmari en ella fyrir hnjaski. Jafnvel þurfi tiltölulega lítið hnjask til að viðkvæmir hlutar gefi sig eða brotni. Geti upplifun sóknaraðila þar af leiðandi verið sú að vélin hafi brotnað að ástæðulausu, þ.e. við venjulega notkun eða þegar ójafnt átak hefur komið þvert á efri skel fartölvunnar. Slíkt átak geti veikt málmlöminu sem veldur því að hún gefur sig á átakspunktinum næst hjörinni. Þrátt fyrir að hönnunin sé viðkvæm telur hinn sérfróði aðili ekki hægt að fullyrða að um hönnunargalla sé að ræða af þeim sökum. Framleiðslugallar sem geta valdið broti á hjörum geta að sögn hins sérfróða aðila verið of mikill stífleiki, þ.e. þegar hjör kemur ofhert frá framleiðanda eða er stíf vegna mistaka í smíði sem veldur því að átak dreifist ójafnt á hjarirnar, svo og veikleiki í plaststeypu eða málmsteypu á löm. Að áliti sérfræðingsins er ekki unnt að útiloka stífleika í hjör samkvæmt gögnum málsins. Hins vegar telur hann sér ekki fært að fullyrða með hliðsjón af sinni sérfræðilegu þekkingu að um framleiðslugalla hafi verið að ræða.

Umrædd fartölva á að vera haldin þeim eiginleika að unnt sé að opna skjá fartölvunnar þannig að hann snúist í nær heilan hring. Er þannig unnt að nýta fartölvuna sem spjaldtölvu. Fartölvun var við söluna sögð haldin þeim eiginleika að unnt væri að opna hana í um 360 gráður. Af gögnum málsins verður ráðið að löm fartölvunnar hafi brotnað þegar skjár fartölvunnar var færður aftur við notkun. Ekkert bendir til þess að notkun sóknaraðila hafi verið óeðlileg með hliðsjón af ætluðum notkunareiginleikum eða að sóknaraðili hafi opnað fartölvuna það harkalega, umfram hefðbundna opnun eða það sem fartölvunni er ætlað að þola, að tjón hafi orðið á löminni af þeim sökum. Þrátt fyrir að tjónið hafi komið til vegna utanaðkomandi þátta, þ.e. notkunar sóknaraðila, er ekki fallist á með varnaraðila að af því leiði að ekki geti verið um galla að ræða í skilningi nkpl.

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 fartölva var keypt fyrir 249.995 krónur þann 18. ágúst árið 2020. Er fallist á það með sóknaraðila að við kaupin hafi hann mátt gera ráð fyrir því að fartölvun, svo og eiginleiki hennar til að opnast í 360 gráður, entist lengur en raun varð.

Gera verður þá kröfu til söluhluta að unnt sé að nota þá með hefðbundnum hætti, í samræmi við auglýsta og kynnta eiginleika þeirra. Verður ekki annað séð en að lömin hafi brotnað vegna eiginleika sem löm fartölvunnar var haldin við afhendingu, þann 18. ágúst árið 2020, sem leiddi til þess að lömin brotnaði við eðlilega notkun, sbr. a. og b. liður 1. mgr. 15. gr. nkpl., sbr. a. liður 1. mgr. 16. gr. laganna. Hefur sóknaraðili að mati kærufndarinnar sýnt fram á að löm fartölvunnar hafi verið haldin galla sem var til staðar við afhendingu og kom í ljós aðeins fjórum mánuðum síðar. Verður því litið svo á að gallinn hafi verið til staðar við áhættuskipti samkvæmt 2. mgr. 18. gr. 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. Litið verður á kröfu sóknaraðila, um endurgreiðslu viðgerðarkostnaðar að fjárhæð 35.361 krónur, sem kröfu um skaðabætur.

Samkvæmt 1. mgr. 33. gr. nkpl. getur neytandi krafist skaðabóta fyrir það tjón sem hann bíður vegna galla á söluhlut. Um fjárhæð bóta fer samkvæmt reglum XI. kafla laganna. Skaðabætur vegna vanefnda skulu samkvæmt 1. mgr. 52. gr. nkpl. svara til þess tjóns, þ.m.t. vegna útgjalda, verðmunar og tapaðs hagnaðar, sem gagnaðili bíður vegna

vanefndanna. Meginreglan er sú, líkt og fram kemur í athugasemdum í frumvarpi til laganna, að tap og útgjöld, sem er að rekja til vanefnda, skal bætt að fullu.

Með hliðsjón af framangreindu er fallist á kröfu sóknaraðila um að honum beri að fá útgjöld sín, vegna galla á fartölvunni, bætt úr hendi varnaraðila, en eins og áður greinir fór sóknaraðili með fartölvuna í viðgerð til fyrirtækisins Opin kerfi. Ber varnaraðila að greiða sóknaraðila skaðabætur að fjárhæð 35.361 krónur.

V

Úrskurðarorð

Varnaraðila, Z, ber að greiða sóknaraðila, Y, 35.361 krónur.

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.

Víðir Smári Petersen
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson