

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 16. mars 2022 í máli nr. 13/2021

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

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 11. febrúar 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 fartölva sem keypt var af varnaraðila sé haldin galla og krefst úrbóta en til vara nýrrar afhendingar. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

### II

#### Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 16. febrúar 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 18. febrúar 2021. Athugasemdir bárust í kjölfarið frá sóknaraðila þann 23. febrúar 2021. Athugasemdir bárust frá varnaraðila 5. mars 2021.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila og varnaraðila, staðfesting á kaupum þeim sem deilt er um, afrit af verkbeiðni til viðgerðaraðila, myndbönd af fartölvunni í notkun og álit sérfróðs aðila sem nefndin leitaði til með heimild í 1. mgr. 10 gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili festi kaup á fartölvu af gerðinni Apple MacBook Air fyrir 247.496 krónur þann 8. júlí árið 2020 af varnaraðila. Sóknaraðili telur að fartölvunni hafi verið haldin galla við kaupin en varnaraðili hefur ekki fallist á að um galla sé að ræða.

#### 3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili bendir á að um tiltekna útgáfu af Apple Macbook Air fartölvu sé að ræða sem sé búin svokölluðum „Quad-Core Intel Core i5“. Af því leiði að örgjörvi fartölvunnar eigi að vera betri en í upprunalegri útgáfu hennar. Fartölvunni hafi átt bæði átt að vera öflugri og betri en upprunlega útgáfa hennar og þar af leiðandi verið dýrari en ella. Að sögn sóknaraðila hafi hins vegar ýmis vandamál komið upp við notkun fartölvunnar frá upphafi. Að sögn sóknaraðila er fartölvunni hæg við notkun á hefðbundnum forritum eins og Microsoft Word og algengum netvöfrum. Þá hitni fartölvunni mikið við notkun og kveðst sóknaraðili hafa fylgst með hitastiginu og mælt það um 70° til 80° eftir stutta notkun við verslun á netinu í vafra. Telur sóknaraðili slíka notkun ekki þess eðlis að fartölvunni ætti að vinna það mikið að hún hitni, líkt og raun verður.

Sóknaraðili kveðst muni hefja tónsmíðanám við Listaháskóla Íslands og hún þurfi því fartölvu sem geti keyrt tónlistarforrit. Sóknaraðili kveðst hafa keypt fartölvuna í þeim tilgangi að nota tónlistarforritið Logic Pro X, sem sé forrit útgefið af Apple, framleiðanda fartölvunnar. Samkvæmt upplýsingum frá framleiðanda fartölvunnar ætti að vera hægt að nota forritið í umræddri tölvu. Að sögn sóknaraðila ræður fartölvan hins vegar illa við það forrit. Fartölva sóknaraðila geti aðeins unnið um fimm mismunandi spor uns forritið hrynji og fartölvan ofhitni mjög í kjölfarið.

Sóknaraðili kveðst hafa farið, fljótlega eftir kaupin, með fartölvuna í bilanagreiningu hjá Viss eftir að hafa rætt málið við starfsmann varnaraðila. Ekkert hafi hins vegar komið út úr bilanagreiningunni og hafi sóknaraðila verið tjáð að ekkert væri unnt að gera þrátt fyrir að sóknaraðili hafi bent á að fartölvan virkaði ekki eins og skyldi. Sóknaraðili telur ekki eðlilegt að fartölvan verði 70° heit við það eitt að nota netvafra til að lesa fréttir eða versla föt. Eftir fjóra mánuði kveðst sóknaraðili hafa fengið nóg af annmörkum á fartölvunni og farið aftur með fartölvuna til Viss í bilanagreiningu en án árangurs. Sóknaraðili telur að fartölvan sé haldin galla og krefst úrbóta eða nýrrar afhendingar ef úrbætur eru ekki mögulegar.

### *3.2. Andsvör varnaraðila*

Varnaraðili bendir á að sóknaraðili hafi tvívegis farið með fartölvuna í skoðun hjá Viss sem er viðurkenndur þjónustuaðili Apple á Íslandi, fyrst þann 4. ágúst 2020 og síðar þann 18. desember 2020. Að sögn varnaraðila hafi ekkert athugasemdir fundist við grunnprófun á vélbúnaði fartölvunar í fyrra skiptið. Þar sem sóknaraðili hafi verið að flytja erlendis hafi ekki verið unnt að hafa fartölvuna lengur til að framkvæma ítarlegri prófanir. Sóknaraðila hafi verið bent á að láta viðurkenndan þjónustuaðila Apple erlendis líta á fartölvuna. Varnaraðili vísar til þess að þegar sóknaraðili hafi komið með fartölvuna til Viss í síðara skiptið hafi skjár hennar verið alveg svartur. Nánari skoðun hafi leitt í ljós að skjárinn væri brotinn, sem sé ekki ábyrgðarmál, og hafi verið gert við skjáinn utan ábyrgðar fyrir sóknaraðila. Fartölvan hafi verið prófuð eftir skjáskiptin og ekkert óeðlilegt hafi komið í ljós.

Varnaraðili vísar til þess að fartölvur geti almennt hitnað talsvert án þess að það teljist óeðlilegt. Fari það einnig eftir því hvernig fartölvur séu notaðar og í hvaða umhverfi. Fartölvur séu jafnframt háðar þeim hugbúnaði sem inn á þær séu settar. Geti vinnsluhraði og virkni með því breyst mikið frá upprunalegri uppsetningu sem tengist ekki galla. Þar sem sóknaraðili sé ósátt við fartölvuna bendir varnaraðili sóknaraðila á að fara aftur með fartölvuna í skoðun til Viss svo hægt sé að prófa fartölvuna ítarlega og fá úr því skorið hvort annmarki finnist í vélbúnaði fartölvunnar.

### *3.3. Athugasemdir sóknaraðila*

Í athugasemdum sínum segir sóknaraðili það rétt að hún hafi verið á leið erlendis í nám eftir fyrstu skoðun fartölvunar. Sóknaraðili hafi hins vegar farið aftur með fartölvuna til Viss um leið og hún hafi komið aftur til Íslands. Hafi skjár fartölvunnar brotnað af óútskýrðum ástæðum rétt fyrir heimför. Hafi sóknaraðili beðið Viss um að skjárinn yrði skoðaður ásamt því að leitað yrði að bilun í fartölvunni vegna ofhitnunar. Hafi fartölvan verið á verkstæði Viss frá 18. desember 2020 til 12. janúar 2021 og því hafi nægur tími verið til að skoða fartölvuna ítarlega. Að sögn sóknaraðila hafi ekkert fundist að fartölvunni í skoðuninni.

Sóknaraðili bendir á að fartölvan hafi þegar verið byrjuð að ofhitna áður en nokkur hugbúnaður hafi verið settur inn í hana, að undanskildum nokkrum Microsoft office forritum. Skýringar varnaraðila á vandamálinu séu því ótrúverðugar. Sóknaraðili kveðst

ávallt hafa geymt fartölvuna á sléttu og köldu yfirborði þar sem lofti um hana. Hafi sóknaraðili reynt öll ráð til að koma í veg fyrir ofhitnun en ekkert hafi leyst vandamálið. Telur sóknaraðili það styðja enn frekar ályktun sína um að fartölvun hafi verið haldin galla frá upphafi. Ennfremur kveðst sóknaraðili ekki skilja hvers vegna fartölvun hafi ekki löguð í seinni skoðun hjá Viss sem hafi tekið tæpan mánuð.

#### *3.4. Athugasemdir varnaraðila*

Í athugasemdum sínum tekur varnaraðili fram að í seinni skoðun á fartölvunni hafi fyrst og fremst verið unnið að því að skipta um skjá á fartölvunni. Að því loknu hafi fartölvun verið prófuð og virkað eðlilega að mati sérfræðinga hjá Viss. Bendir varnaraðili á að ekkert hafi komið fram í prófunum sem bendi til þess að vélbúnaður virki ekki eðlilega hvað varðar afköst fartölvunnar. Virkni fartölva fari fyrst og fremst eftir þremur þáttum, þ.e. vélbúnaði, stýrikerfi og svo þeim hugbúnaði og upplýsingum sem notendur setji upp í vélinni. Á hverjum degi sem fartölva sé notuð sé verið að eiga við hugbúnað hennar með hætti sem framleiðandi hafi engin áhrif eða stjórn á. Margt geti orsakað það að fartölva vinni hægar en vænst sé án þess að nokkrir vankantar séu að vélbúnaði eða stýribúnaði vélarinnar. Þá hafi sóknaraðili ekki tekið fram í kvörtun að vélin gefi frá sér hávaða. Varnaraðili kveðst hvetja sóknaraðila til þess að taki upp myndband þar sem hávaði heyrst og fari með það til Viss ásamt vélinni. Betra sé fyrir þjónustuaðila að fá slíkar upplýsingar til að átta sig betur á umkvörtunarefninu. Viftur í fartölvum gefi frá sér hljóð en Viss geti kannað hvort hljóðið sé eðlilegt eða ekki. Einnig geti verið að sóknaraðili geri meiri væntingar til vélarinnar en vélin geti uppfyllt, án þess að um galla sé að ræða með tilliti til vinnsluhraða, hita og hljóðs.

### **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 keypti fartölvu af gerðinni Apple MacBook Air af varnaraðila þann 8. júlí árið 2020. Um kaupin gilda því lög nr. 48/2003 um neytendakaup (nkpl.). Sóknaraðili tilkynnti varnaraðila um bilun í fartölvunni og fór með hana í skoðun og bilanagreiningu þann 4. ágúst árið 2020 hjá viðgerðaraðilanum Viss. Bilanagreining leiddi ekki í ljós neina annmarka á fartölvunni. Þann 18. desember 2020 fór sóknaraðili aftur með fartölvuna í skoðun auk viðgerðar á skjá fartölvunnar vegna tjóns. Ekkert fannst að fartölvunni við prófanir eftir að viðgerð á skjá hennar var lokið.

Í andsvörum sínum og athugasemdum hefur varnaraðili hvatt sóknaraðila til að fara með fartölvuna aftur í skoðun til Viss og að láta viðgerðaraðilanum í té allar upplýsingar um eðli meints galla. Sóknaraðili kvaðst muni láta skoða fartölvuna en halda kvörtuninni til streitu ef hún fengi sömu svör um að ekkert væri að fartölvunni.

Þann 14. júní árið 2021 var haft samband við sóknaraðila fyrir hönd kærunefndarinnar og óskað eftir upplýsingum þess efnis hvort sóknaraðili hefði þegið boð varnaraðila um að fara aftur með fartölvuna í bilanagreiningu og ef svo væri, hver hefði orðið niðurstaða slíkrar skoðunar. Einnig var óskað eftir afriti af þeim myndböndum sem sóknaraðili hafði vísað til í athugasemdum sínum við andsvör varnaraðila, sem að sögn sóknaraðila sýni fram á galla á fartölvunni. Fyrirspurn nefndarinnar var ítrekuð þann 23. júní 2021. Þann 6. september 2021 upplýsti sóknaraðili að hún hugðist ætla að þiggja boð varnaraðila um að fara aftur með fartölvuna í bilanagreiningu. Þann 18. október 2021 tilkynnti sóknaraðili hins vegar að hún gæti ekki farið með fartölvuna í bilanagreiningu að

nýju vegna þess tíma sem skoðun gæti tekið, enda væri fartölvun nauðsynleg sóknaraðila til að stunda nám sitt. Þá væri sóknaraðili ekki í stöðu til að greiða umkrafið skoðunargjald fyrir flýtimeðferð. Umbeðin myndbönd bárust nefndinni þann 21. október 2021.

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 [...]“. 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.

Ákvæði 18. gr. nkpl. mælir fyrir um sönnun á galla og tímamark hans, en þar segir í 2. mgr. ákvæðisins að ef annað sannast ekki skal 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 málinu liggur fyrir sóknaraðili fór með fartölvuna í skoðun 4. ágúst 2020 og því innan þeirra tímamarka sem mælt er fyrir um í 18. gr. nkpl. Bilanagreining hefur hings vegar farið fram á fartölvunni í tvígang á viðurkenndu verkstæði framleiðanda hennar án þess að neitt athugasemdi hafi fundist að fartölvunni.

Kæruneftnd 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 kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa. Álit hans liggur fyrir í gögnum málsins en skoðun og prófun fartölvunar fór fram á skrifstofu kæruneftndar 10. febrúar 2022.

Í álit hans kemur fram að keyrðar voru álagsprófanir á hinni umþrættu fartölvu með það að markmiði að reyna líkja eftir vinnslu fartölvunnar sem sóknaraðili hafi lýst. Hafi Safari netvafrinn verið keyrður upp og á sama tíma opnaðir fjöldi flipa með þeim vefsíðum sem sóknaraðili hafi tiltekið, til að mynda Facebook, ruv.is, visir.is, mbl.is, asos.com, youtube.com auk nokkurra tæknivefsíða. Þá hafi samtímis verið keyrð upp forritin Logic Pro X, Word, Excel auk hljóðvinnsluforrits í fartölvunni. Því næst hafi verið keyrt fullt álag á örgjörvann og fylgst með virkni hann með tóli frá Intel og loks hafi verið bætt við fullu álagi á skjákjarna fartölvunnar. Meðan öll framangreind forrit hafi verið í gangi hafi verið gerð álagsprófun á fartölvunni og ýmsar aðgerðir framkvæmdar til að sannreyna að forritin væru að keyra eðlilega. Að sögn sérfræðingsins reyndist ekki unnt að endurframkalla þau vandamál sem sóknaraðili vísi til. Fartölvun hafi í gegnum álagsprófunina náð að halda keyrslu á kjörnum um eða yfir uppgefnum hraða frá framleiðanda (1.1GHz í langri álagskeyrslu) með örgjörvahitann í efstu mörkum(100°C). Örgjörvinn fari upp í þann hita jafnvel við eðlilega notkun og virðist sem framleiðandi fartölvunnar hafi stillt viftustýringu og orkustillingar þannig að örgjörvanum sé leyft að

hitna upp í þessi mörk áður en viftan sé keyrð af stað. Eina frávikið sem sérfræðingurinn hafi fundið var vegna Logic Pro X forritsins en það hafi ekki lokast almennilega eftir álagsprófunina. Þá hafi forritið enn verið í gangi í bakgrunni án þess að unnt væri að skipta yfir á það. Telur sérfræðingurinn ekkert sem bendi til þess að fartölvan sé gölluð eða að hún sé ekki að virka eins og eðlilegt geti talist.

Með hliðsjón af framansögðu og gögnum málsins er ekki unnt að fallist á það með sóknaraðila að fartölva sú er hún keypti af varnaraðila þann 8. júlí 2020 hafi verið haldin galla við kaupin. Verður því að hafna kröfu sóknaraðila.

Afgreiðsla málsins hefur tafist umfram þá 90 daga sem mælt er fyrir um í 2. mgr. 13. gr. laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála vegna mikilla anna hjá nefndinni sem og vegna þess að gagnaöflun í málinu dróst töluvert á langinn. Beðist er velvirðingar á þeim tögum.

## V

### Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Víðir Smári Petersen  
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson