

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 15. júní 2022 í máli nr. 110/2021

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 12. október 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 endurgreiðslu en til vara nýrrar afhendingar. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 13. október 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 15. október 2021. Athugasemdir bárust í kjölfarið frá sóknaraðila þann 20. október 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, afrit af vinnuskýrslum viðgerðaraðila og myndbönd af fartölvunni í notkun.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili festi kaup á fartölvu af gerðinni Apple MacBook Pro fyrir 379.995 krónur þann 29. júlí árið 2020 af varnaraðila. Sóknaraðili telur að fartölvan hafi verið haldin galla við kaupin en varnaraðili hefur ekki fallist á að um galla sé að ræða.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili vísar til þess að hafa keypt umrædda fartölvu vegna góðrar vinnslugetu hennar og upplausnar auk þess sem fartölvan hafi fengið góð meðmæli. Hafi fartölvan átt að uppfylla allt það sem sóknaraðila þarfnaðist í námi og starfi í kjölfar náms.

Sóknaraðili vísar til þess að eftir rúman mánuð hafi farið á að bera á ýmsum vanköntum á fartölvunni, þ.e. skringilegu hljóði úr hátölurum og óskýranlegu viftuhljóði, auk þess sem tölvan hafi ekki viljað uppfærast og að hleðsla hennar hafi tæmst hratt. Sökum þessa hafi sóknaraðili fari með fartölvuna í viðgerð hjá Skakkaturni ehf. sem sé viðurkenndur þjónustuaðili Apple á Íslandi, í mars 2021. Hafi þá verið skipt um móðurborð í vélinni enda hafi verið ljóst að tölvan ætti ekki að vinna með þessum hætti. Í kjölfar viðgerðar hafi hljóð í hátölurum lagast sem og að tölvan hafi náð að uppfæra sig. Hin vandamálin hafi hins vegar haldið áfram.

Sóknaraðili kveðst hafa farið aftur með tölvuna í viðgerð í lok ágúst 2021 sökum hávaða frá viftu og stuttrar endingu hleðslu á rafhlöðu fartölvunnar.

Fartölvann hafi verið í lítilli notkun yfir sumartímam þar sem hlé hafi verið á námi sóknaraðila. Telji sóknaraðili sennilegt að hún hefði farið fyrr með fartölvunni hefði notkun hennar verið meiri á þessum tíma. Að sögn sóknaraðila hafi viftuhljóð hennar verið það hátt að það truflaði kennslustundir. Hafi starfsmaður þjónustuaðila talið að rafhlaða fartölvunnar væri orsök vandamálsins og því hafi verið skipt um hana. Að sögn sóknaraðila hafi umrædd viðgerð ekki bætt úr vandamálinu og hafi hún því aftur farið með fartölvuna í viðgerð hjá þjónustuaðilanum í lok september 2021. Þá hafi sóknaraðili sýnt viðgerðaraðilum myndbönd af tölvunni í notkun. Eftir skoðunina hafi sóknaraðila verið tjáð að ekkert fyndist að fartölvunni og hljóti vandamálið að vera hugbúnaðartengt. Fartölvann hafi verið „straujuð“ sem hefði átt að laga framangreind umkvörtunefni sóknaraðila.

Sóknaraðili bendir á að sömu vandamál hafi enn verið til staðar eftir þriðju skoðun þjónustuaðila. Hafi sóknaraðili því haft samband við varnaraðila þann 4. október 2021 og óskað eftir nýrri fartölvu í stað þeirrar gölluðu. Hafi varnaraðili hafnað þeirri kröfu sóknaraðila með vísan til þess að þjónustuaðili Apple á Íslandi hafi sífellt gert við nýjan hlut í fartölvunni í hverri viðgerð og því sé ekki um sömu bilun að ræða. Hafi sóknaraðili verið hvött til að fara aftur með fartölvuna í viðgerð.

Sóknaraðili kveður ekki eðlilegt að þurfa endurtekið að fara með eins árs gamla fartölvu sem kostað hafi 380.000 krónur í viðgerð. Þá telji sóknaraðili að fartölvann standist hvorki þær gæðakröfur sem fartölvur í sama verðflokki eigi að uppfylla né þær væntingar sem hún hafi mátt hafa samkvæmt sölulýsingu fartölvunnar. Hafi það áhrif á nám sóknaraðila að senda tölvuna stöðugt í viðgerð og vera þannig án tölvu endurtekið í 3-7 daga á miðri skólaönn.

Sóknaraðili krefst aðallega riftunar á samningi aðila og endurgreiðslu kaupverðs en til vara nýrrar afhendingar.

3.2. Andsvör varnaraðila

Varnaraðili vísar til þess að umþrætt fartölva sé í endursölu hjá varnaraðila en flutt inn í gegnum [...]. [...] veiti tveggja ára ábyrgð á vélinni til einstaklinga og hafi því vélin verið innan þeirra marka þegar sóknaraðili hafi komið með hana fyrst í viðgerð. Það sé þó ekki svo allt falli undir ábyrgð á ábyrgðartíma heldur þurfi að leiða líkur að því að tækið sé haldið galla. Varnaraðili telur að það hafi ekki verið gert í öllum þeim skoðunum sem gerðar hafi verið á vélinni. Þrátt fyrir að krafa sóknaraðila beinist að varnaraðila styðst hann engu að síður við niðurstöðu þjónustuaðilans Apple á Íslandi varðandi vélina.

[...] sé viðurkenndur þjónustuaðili eða svokallað AASP verkstæði (Apple Authorized Service Provider). Til þess að fá slíka vottun sé nauðsyn að gangast undir strangt gæðayfirlit frá framleiðanda til að allar viðgerðir séu gæðavottaðar. Í máli þessu hafi í tvígang verið sitthvor bilun staðfest og hafi útbótum verið sinnt í samræmi við 29. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup. Í lagaákvæðinu segi að neytandi geti valið á milli þess að krefja seljanda um úrbætur á galla á eigin reikning eða krefjast nýrrar afhendingar af seljanda. Þetta eigi ekki við ef fyrir hendi er hindrun sem seljandi ræður ekki við eða að hefur í för með sér ósanngjarnan kostnað fyrir seljanda. Telji varnaraðili að 2. málsl. framangreinds lagaákvæðis eigi við í máli þessu.

Varnaraðili bendir á að sóknaraðili fari fram á nýja afhendingu og beri fyrir sig 2. mgr. 30. gr. nkpl. Samkvæmt því ákvæði geti seljandi ekki bætt úr sama galla oftár en tvisvar sinnum. Vísar varnaraðili í þessu samhengi til þess að í málinu hafi

ekki verið um sömu bilanir að ræða. Fyrst hafi sóknaraðili kvartað undan hljóðum frá hátölurum og erfiðleikum við uppfærslu hugbúnaðar vélarinnar. Hafi bilun verið staðfest af þjónustuaðila og skipt hafi verið um móðurborð vélarinnar. Í annað skiptið hafi sóknaraðili kvartað undan stuttri endingu á hleðslu rafhlöðu og háværum viftuhljóðum en um sé að ræða annað umkvörtunarefni en í fyrra skiptið. Samkvæmt þjónustuaðila hafi vélin verið skoðuð og skipt hafi verið um topp í vélinni en toppur sé rafhlaða, lyklaborð og „track pad“ og hafi hann verið pantaður innan ábyrgðar (CLC e. Consumer Law Claim) Tækið hafi verið sett í prófanir og staðist öll slík próf. Sóknaraðili hafi komið með vélina til þjónustuaðila í þriðja sinn en þá hafi engin bilun fundist. Hafi rafhlaðan eyðst í samræmi við notkun á vélinni. Að sögn varnaraðila geti ýmislegt haft áhrif á endingu hleðslu rafhlöðu vélarinnar, t.a.m. hversu þung forrit séu í notkun og hvort annar hugbúnaður sé keyrður á sama tíma. Samkvæmt bilanálýsingu þjónustuaðila hafi vandamál sóknaraðila verið: „Batteri endist ekkert og heyrst hátt í viftu“. Þjónustuaðili hafi framkvæmd prófanir á vélinni og hafi rafhlaðan hagað sér eðlilega. Viftan hafi ekki blásið meir en gengur og gerist í þessari tegund fartölvu en þær séu almennt háværar en aðrar sambærilegar. Það sé tilkomið vegna þess að örgjörvi hennar hitni aðeins meira en í öðrum fartölvum og því þurfi hún meiri kælingu en ella. Fartölvun hafi svo verið „straujuð“ og allar mögulegar bilanaprófanir hafi verið gerðar. Hafi fartölvun staðist þær allar. Í þessu sambandi leggji varnaraðili áherslu á að „að strauja“ tæki telist ekki sem viðgerð.

Varnaraðili telji kröfu sóknaraðila ósanngjarna með hliðsjón af verðmæti hlutarins og niðurstöðu þjónustuaðila. Kaupandi eigi því hvorki rétt á riftun kaupanna né kröfu um nýja afhendingu. Með þriðju skoðun þjónustuaðila hafi ekki verið sýnt fram á nokkurn galla í vélinni.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Sóknaraðili mótmælir því að fartölvun hafi farið þrívægis í viðgerð á mismunandi ástæður hverju sinni. Rétt sé að í fyrstu viðgerðinni hafi verið skipt um móðurborð þar sem bætti úr þeim hljóðum sem hafi borist frá tölvunni. Hafi sóknaraðili jafnframt kvartað undan rafhlöðuendingu fartölvunnar en það virðist ekki hafa skilað sér á blað sem sóknaraðili þyki óásættanlegt. Hafi hún kvartað undan lélegri rafhlöðuendingu frá upphafi. Sóknaraðili telur að þessi galli hafi verið staðfestur í annarri viðgerðinni þegar hún hafi kvartað undan hávaða í fartölvunni og lélegri rafhlöðuendingu en þá hafi verið skipt um svokallaðan „topp“ í fartölvunni. Í þriðju skoðun kvarti sóknaraðili undan sömu atriðum og í annarri skoðun. Mögulega megi tengja saman lélega rafhlöðuendingu vegna mikilar vinnu í kælibúnaði vélarinnar en sóknaraðili hafi ekki þekkingu á því. Þjónustuaðili framleiðanda haldi því fram að eftir að vélin sé „straujuð“ eigi allt að vera með felldu og að vélin virki sem skyldi. Það sé hins vegar ekki upplifun sóknaraðila. Þessu til stuðnings hafi sóknaraðili tekið upp myndbönd af fartölvunni í vinnslu.

Sóknaraðili kveðst ekki fallast á þau rök varnaraðila að það heyrst meira í fartölvum af þessari tegund en gengur og gerist. Sóknaraðili bendir á að hún geti ekki setið fjarfundakennslu í gegnum forritið Zoom nema með því að nota „noise cencelling“ heyrnartól og hafa slökkt á hljóðnema fartölvunnar svo óhljóðin yfirtaki ekki kennslustundina. Að sögn sóknaraðila noti margir samnemendur hennar sömu fartölvu án vandkvæða.

Þá kveðst sóknaraðili ekki nota þung forrit í notkun sinni á fartölvunni sem skýrt gætu lélega endingu rafhlöðunnar. Notkun hennar takmarkist aðeins við internetvafra og VS Code.

Sóknaraðili vísar til þess að ástæða þess að fartölvun hafi verið „straujuð“ í þriðju skoðun og sett í allar mögulegar bilanaprófanir hafi verið sú að þjónustuaðila hafi verið sýnd myndbönd af vélinni í notkun og hafi hann verið sammála sóknaraðila um að vinnslan væri ekki eðlileg. Eina úrræði þjónustuaðila hafi verið að „strauja“ fartölvuna í þeirri von um að það myndi lagfæra þann galla sem sé á tölvunni. Sá galli sé enn til staðar.

Sóknaraðili kveðst vera í námi og þurfi á fartölvu sinni að halda sökum þess. Því megi hún illa við því að missa fartölvuna frá sér til fjórðu viðgerðar. Sóknaraðili kveðst því hafa sent þjónustustjóra [...] tölvupóst þann 15. október 2021 með upptökum af vinnslu fartölvunnar og þeim upplýsingum að þriðja viðgerðin hafi ekki borið tilskilin árangur. Hafi viðbrögð hans verið á sömu nótum og varnaraðila.

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 Apple Macbook Pro þann 27. júlí 2020. Um kaupin gilda því lög nr. 48/2003 um neytendakaup (nkpl.). Að sögn sóknaraðila fór fljótlega að bera á ýmsum vanköntum á fartölvunni og fór sóknaraðili með hana í skoðun til þjónustuaðila Apple á Íslandi þann 24. mars 2021. Samkvæmt bilanalýsingu sóknaraðila heyrðust reglulega skrýtin hljóð frá hátölurum fartölvunnar auk þess sem ekki reyndist unnt að uppfæra hana. Niðurstaða skoðunar þjónustuaðila var sú að bilun væri í tölvunni og var í kjölfarið skipt um móðurborð í henni. Þann 30. ágúst 2021 kom sóknaraðili með fartölvuna til skoðunar á ný og var umkvörtunefni hennar samkvæmt bilanalýsingu að mikil víftuhljóð heyrðust frá tölvunni og að rafhlöðuending hennar væri mjög stutt. Hafi þjónustuaðili komist að þeirri niðurstöðu að ekki væri um sömu bilun að ræða og í fyrra skiptið. Skipti þjónustuaðili um svokallaðan „topp“ í vélinni, þ.e. rafhlöðu, lyklaborð og „track pad“. Sóknaraðili kom með fartölvuna enn á ný til skoðunar þjónustuaðila þann 27. september 2021 með sama umkvörtunefni og mánuði fyrr. Samkvæmt niðurstöðu skoðunar hafi ekki verið unnt að staðfesta neina bilun í fartölvunni og tiltekið í vinnuskýrslu að „battery hagar sér eðlilega“ og „viftur blása ekki meira en eðlilegt er“. Sóknaraðili kveður fartölvuna gallaða og krefst riftunar á kaupunum og endurgreiðslu kaupverðs en til vara nýrrar afhendingar. Varnaraðili hafnar kröfu sóknaraðila.

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 fartölvu sína enn bilaða, þrátt fyrir viðgerðir og skoðanir þriðja aðila. Í málinu liggur fyrir að staðfest var bilun í fartölvunni í lok mars 2021 og var af því tilefni skipt um móðurborð í vélinni. Þann 30. ágúst 2021 eða um 13 mánuðum eftir afhendingu fartölvunnar, kom sóknaraðili með hana til þjónustuaðila og kvartaði yfir stuttri endingu rafhlöðu og mikilla víftuhljóða. Í kjölfarið var skipt um svokallaðan „topp“ vélarinnar. Þann 27. september 2021 kvartaði sóknaraðila á ný um sömu annmarka en samkvæmt bilanagreiningu þjónustuaðila fannst enginn ágalli á fartölvunni. Með vísan til 18. gr. nkpl. hvílir á sóknaraðila að sýna fram á fartölvun hafi verið haldin galla við kaupin. Ekkert í gögnum málsins bendir til þess að vélbúnaður fartölvunnar sé enn bilaður en viðgerð fór fram á honum 31. mars 2021. Verður því að miða við það sem fram hefur komið í vinnuskýrslum þjónustuaðila framleiðanda við skoðanir á fartölvunni. 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 sóknaraðilar til framleiðslugalla sem hafi verið til staðar þegar kaupin fóru fram þann 29. júlí 2020. Verður því að hafna kröfu sóknaraðila.

V Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Víðir Smári Petersen
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson