

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 27. júní 2014 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-15/2014:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 26. febrúar sl. bað X, hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna galla sem hann telur vera á tölvu, sem hann keypti af Y, hér eftir einnig nefnt seljandi. Álitsbeiðandi krefst þess að fá tölvuna endurgreidda.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 4. mars sl., gaf kæruneftndin seljanda kost á andsvörum og bærust þau hinn 14. mars. Með bréfi, dags. 21. mars, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og bærust þær hinn 27. mars og 1. apríl. Með bréfum, dags. 31. mars og 1. apríl, var seljanda gefinn kostur á frekari andsvörum og frestur til þess að skila þeim til 13. og 14. apríl. Engin frekari gögn bærust nefndinni. Með bréfi, dags. 20. júní, var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni og gögnum sem henni fylgdu kemur fram að hinn 2. febrúar 2013 keypti álitsbeiðandi tölvu af gerðinni CoolerMaster Haf 912 ásamt 27" skjá af seljanda fyrir kr. 286.447. Álitsbeiðandi segir tölvuna bilaða og að sú bilun lýsi sér með þeim hætti að þegar verið sé að nota tölvuna til spilunar tölvuleikja gegnum netið, frjósi hún reglulega og í sumum tilvikum komi litir á skjá tölvunnar. Segir álitsbeiðandi að þetta gerist iðulega eftir um tveggja klukkustunda notkun. Hafi tölvun þrisvar sinnum farið í árangurslausa viðgerð hjá seljanda og í annað skiptið segist álitsbeiðandi hafa óskað eftir því að kaupin gengju til baka, en seljandi hafi hafnað því. Segir álitsbeiðandi að tölvun hafi verið seld sem ofur leikjatölva. Hún hafi hins vegar aldrei þolað það álag sem getur fylgt því að keyra tölvuleiki í gegnum netið. Gerir álitsbeiðandi þá kröfu að kaupunum verði rift og að hann fái kaupverð tölvunnar endurgreitt.

Meðfylgjandi álitsbeiðni er m.a. afrit af kvittun fyrir kaupum á tölvunni, dags. 2. febrúar 2013 og afrit af viðgerðarkvittunum frá seljanda. Þar kemur fram að gert hafi verið við tölvuna hinn 13. nóvember og hinn 11. desember 2013. Í fyrri viðgerðinni var, skv. lýsingu, skipt um vinnsluminni tölvunnar og hún prófuð í tvo tíma án þess að upp kæmi villa. Í síðari viðgerðinni kom bilunin fram eftir tveggja tíma notkun. Í kjölfarið var einhvers konar hugbúnaður fjarlægður af tölvunni, en hann hafði verið inn á henni síðan 15. september 2013. Eftir það var tölvun prófuð í fimm tíma án þess að upp kæmi villa eða bilun. Einnig kemur fram að tölvun „er með alveg heilan helling af vírusum inn á sér.“

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda kemur m.a. fram að álitsbeiðandi hafi keypt tölvu af seljanda hinn 2. febrúar 2013. Hinn 15. nóvember 2013 hafi álitsbeiðandi komið með tölvuna til viðgerðar hjá seljanda vegna vandkvæða við að spila tölvuleiki á vélinni. Tölvun hafi þá verið álagsprófuð ítarlega en ekkert óeðlilegt komið fram. Þó hafi verið ákveðið að skipta um vinnsluminni í tölvunni til öryggis þar sem vinnsluminni af þeirri gerð sem í tölvunni var hafi

átt það til að prófast í lagi en þó valda óstöðugleika í stýrikerfi. Segist seljandi í kjölfarið hafa rætt það sérstaklega við álitsbeiðanda hvort hann vildi að vélin yrði áfram í prófunum hjá seljanda eða hvort álitsbeiðandi vildi sjálfur prófa vélina og mun álitsbeiðandi hafa kosið síðari kostinn. Hinn 22. nóvember sl. kom álitsbeiðandi aftur með tölvuna til seljanda. Var tölvun álagsprófuð á nýjan leik, ekkert fannst við þá prófun, en vinnsluminni var skipt út á nýjan leik. Að viðgerð lokinni vildi álitsbeiðandi aftur fá tölvuna til frekari prófunar líkt og við fyrstu viðgerð. Álitsbeiðandi kom síðan með tölvuna í þriðja skipti til viðgerðar hinn 16. desember sl. Eftir tveggja tíma prófun kom bilun fram í vélinni. Var stýrikerfi hennar skoðað og kom þá í ljós að hugbúnaðurinn Anvisoft v truflaði gang vélarinnar. Segir seljandi að hugbúnaðurinn sé svokölluð óværa sem valdi alls kyns vandræðum í stýrikerfum. Eftir að hugbúnaðurinn var fjarlægður var vélin prófuð í fimm tíma og virkaði þá eðlilega. Við nánari skoðun á vélinni komu í ljós fleiri vírusar í stýrikerfinu og var álitsbeiðanda ráðlagt að setja stýrikerfi vélarinnar upp að nýju.

Segir seljandi að álitsbeiðandi hafi sagt að vélin hafi bilað reglulega frá því hún var keypt. Telur seljandi þá fullyrðingu einkennilega þar sem rúmlega 8 mánuðir liðu frá kaupnum og þar til kvartað var undan bilun í tölvunni. Segir seljandi jafnframt að stýrikerfi tölvunnar hafi verið skoðað og þá hafi komið í ljós kerfisvillur sem passi við að bilunin hafi fyrst komið fram hinn 15. september sl. Segir seljandi einnig að við fyrstu tvær viðgerðirnar á tölvunni hafi verið skipt um vinnsluminni hennar og álitsbeiðandi síðan verið spurður hvort hann vildi að seljandi hefði vélina áfram til prófana, en í bæði skiptin hafi álitsbeiðandi frekar kosið að prófa vélina sjálfur. Eftir miklar prófanir hafi síðan komið í ljós að bilunin átti sér orsök í hugbúnaði sem álitsbeiðandi setti sjálfur inn á vélina. Þrátt fyrir þetta hafi verið gert við tölvu álitsbeiðanda tvisvar án endurgjalds. Að lokum hafnar seljandi kröfum álitsbeiðanda um riftun.

V

Athugasemdir álitsbeiðanda við andsvör seljanda

Í athugasemdum álitsbeiðanda við andsvör seljanda kemur m.a. fram að álitsbeiðandi telur fullyrðingar seljanda um að það hafi verið samkomulagsatriði hvort hann eða seljandi prófuðu vélina eftir viðgerðir, rangar. Hið rétta sé að seljandi hafi sagt sér að fara með tölvuna heim og prófa hana. Tekur álitsbeiðandi jafnframt fram að hann telji tölvuna gallaða og að hún hafi verið það allt frá því hún var keypt. Segir álitsbeiðandi að eina ástæðan fyrir því að gallinn hafi ekki komið fram fyrir sé sú að hann hafi ekki byrjað að spila tölvuleiki á tölvunni fyrir en um haustið. Þá segir álitsbeiðandi að eftir að Anvisoft hafi verið fjarlægt af tölvunni í desember sl. hafi hún samt bilað. Veltir álitsbeiðandi upp þeirri spurningu hvort hann þurfi að fara með tölvuna til þriðja aðila og fá þaðan bilunargreiningu.

VI

Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og seljanda falli undir valdsvið nefndarinnar, sbr. lög nr. 87/2006 um breytingu á lögum um lausafjárkaup, lögum um þjónustukaup og lögum um neytendakaup og 1. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 766/2006 um kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa. Ágreiningur aðila fellur undir nr. 48/2003 um neytendakaup.

Eins og að framan er rakið keypti álitsbeiðandi tölvu af gerðinni CoolerMaster Haf 912 af seljanda hinn 2. febrúar 2013 fyrir kr. 286.447. Haustið 2013 kom fram bilun í tölvunni og fór álitsbeiðandi með hana til viðgerðar til seljanda í þrjú skipti, tvisvar í nóvember sl. og einu sinni í desember sl. Í fyrri viðgerðunum tveimur var skipt um vinnsluminni vélarinnar en í síðustu viðgerðinni var svonefnd óværa fjarlægð úr stýrikerfi tölvunnar og álitsbeiðanda bent á að setja stýrikerfi hennar upp að nýju þar sem einhver fjöldi vírusa fannst í stýrikerfinu.

Telur seljandi að ítrekaðar bilanir í tölvunni verði raktar til forrita og vírusa sem álitseiddandi hafi sjálfur hlaðið inn í stýrikerfi vélarinnar, en vélbúnaður hennar sé hins vegar í lagi. Álitseiddandi hefur mótmælt þessu, en ekkert er komið fram um það hvort stýrikerfi vélarinnar hafi verið sett upp að nýju. Þá segir álitseiddandi að vélin virki enn ekki sem skyldi þrátt fyrir viðgerðir seljanda. Sem fyrr segir krefst álitseiddandi endurgreiðslu kaupverðs, þ.e. riftunar á kaupunum. Eins telur álitseiddandi að tölvan hafi verið gölluð frá upphafi, en seljandi telur að bilanir í tölvunni verði raktar til þess að áðurnefnd óværa hafi verið sett upp í stýrikerfi hennar 15. september sl.

Um galla er fjallað í 15. og 16. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup. Í a-lið 1. mgr. 16. gr. segir að söluhlutur teljist gallaður ef „hann sé ekki í samræmi við þær kröfur sem fram koma í 15. gr.“ Í b-lið 2. mgr. 15. gr. 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.“ Söluhlutur telst þó ekki gallaður nema gallinn sé „hvorki sök neytanda né stafar af aðstæðum sem hann varða“ eins og segir í 1. mgr. 26. gr. laganna.

Svo sem að framan er rakið segir álitseiddandi tölvu sína enn bilaða, þrátt fyrir viðgerðir seljanda. Ekki verður hins vegar ráðið af athugasemdum álitseiddanda við andsvör seljanda að stýrikerfi hennar hafi verið sett upp að nýju. Ekkert í gögnum málsins bendir til þess að vélbúnaður tölvunnar sé bilaður. Verður því að miða við það sem fram hefur komið í viðgerðum seljanda. Virðist því vera um að ræða vandamál sem tengist stýrikerfi vélarinnar og þeim forritum, óværum eða vírusum sem þar kunna að leynast. Ekki verður heldur ráðið af gögnum málsins að umrædd forrit, óværun eða vírusar hafi verið til staðar í stýrikerfi tölvunnar á söluþegi, heldur virðast þau til komin í stýrikerfinu eftir að álitseiddandi fékk vélina afhenta. Þó hægt sé að fallast á það að bilun í stýrikerfi tölvunnar geti hlutlægt séð talist til galla í skilningi 16. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup, sbr. 15. gr. sömu laga, verður ekki fram hjá því litið að sú bilun, eða galli, í stýrikerfinu virðist vera sök álitseiddanda eða stafa af aðstæðum sem hann varði í skilningi 1. mgr. 26. gr. laganna, þ.e. að þau forrit, óværun eða vírusar sem finna má í stýrikerfi vélarinnar, hafi komist þangað fyrir tilstuðlan álitseiddanda og að það hafi valdið því að tölvan bilaði ítrekað. Verður því að hafna kröfum álitseiddanda.

VII Álitseidd

Kröfum álitseiddanda, X, er hafnað.

Pétur Örn Sverrisson
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir