

Afgørelse fra Forbrugerklagenævnet

Forbruger: Forbrugeren

Sag: FRE-19/06379-31

Sagsbehandler: /SAN

Erhvervsdrivende: Den erhvervsdrivende

Klage: Køb af bærbar computer. Spørgsmål om forbrugers rettigheder i henhold til en garanti afgivet af producenten.

FORBRUGERKLAGENÆVNET

Toldboden 2

8800 Viborg

Tlf. 72 40 56 00

CVR-nr. 37795526

fkn@naevneneshus.dk

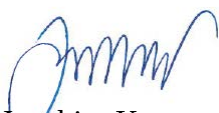
www.naevneneshus.dk

Forbrugerklagenævnet har truffet følgende afgørelse:

Forbrugeren kan ikke få medhold i sit krav.

Nævnets afgørelse uddybes i afsnittet ”Nævnets begrundelse for afgørelsen” nedenfor.

På Forbrugerklagenævnets vegne den 19. marts 2020



Joachim Kromann

Formand

Nævnets begrundelse for afgørelsen

Denne sag drejer sig om, hvorvidt forbrugeren har krav på ombytning af en computer i henhold til en produktgaranti udstedt af den erhvervsdrivende.

Den 16. februar 2016 købte forbrugeren en bærbar computer af mærket Microsoft, model Surface Pro 4 for 10.599,20 kr. hos tredjemand. Den erhvervsdrivende havde udstedt en producentgaranti, der udløb den 22. juli 2019. Den 12. februar 2018 reklamerede forbrugeren til den erhvervsdrivende over, at batteriet afladede for hurtigt, og han sendte i den anledning computeren til reparation i henhold til den udstedte producentgaranti. Den 20. februar 2018 ombyttede den erhvervsdrivende computeren til en anden tilsvarende computer. I begyndelsen af 2019 indsendte forbrugeren denne computer til reparation under garantien og modtog den kort tid herefter retur. Den 17. februar 2019 reklamerede forbrugeren til den erhvervsdrivende over, at computeren ikke var blevet repareret, herunder havde den endnu dårligere batteritid end den oprindelige, idet den mistede al strøm i løbet af et par dage. Han reklamerede endvidere over, at garantien på den nye computer var udløbet. Under sagens behandling i Center for Klageløsning oplyste den erhvervsdrivende, at den udleverede computer var ”refurbished”, og at forbrugeren kunne få en fabriksny computer mod betaling af 3.400 kr.

Forbrugeren har krævet omlevering til en fabriksny computer med 2 års produktgaranti. Han har til støtte herfor anført, at computeren er mangelfuld som følge af, at den er ”refurbished”. Forbrugeren har anført, at han først under sagens behandling i Center for Klageløsning blev oplyst om, at computeren var ”refurbished”.

Den erhvervsdrivende har ikke besvaret Forbrugerklagenævnets henvendelser i sagen.

Forbrugerklagenævnet har på den baggrund indhentet et telefonnotat fra Center for Klageløsning vedrørende centrets telefonsamtaler med forbrugeren og den erhvervsdrivende samt en kopi af den erhvervsdrivendes produktgaranti for Surface Pro-produkter.

Det fremgår af den sagkyndiges udtalelse, at batteriforbruget er normalt. Den sagkyndige har i den forbindelse udtalt, at opsætningen af Windows kan indstilles til forskellige funktioner, og at ”sluk”-knappen skal indstilles til ”luk”, hvis ønsket er et minimalforbrug af batteriet. Dog må der også forventes lidt afladning over tid.

Nævnet lægger som ubestridt til grund, at der ved forbrugers køb af computeren medfulgte en produktgaranti fra den erhvervsdrivende. Af pkt. 6, litra a, i den erhvervsdrivendes garantibestemmelser fremgår bl.a.:

”6. Microsofts ansvar

Uden at det berører og uden at hindre eller begrænse nogen rettigheder og krav, som du kan have ifølge den lokale lovgivning, også i forbindelse med din (købs)kontrakt, er Microsofts ansvar under denne garanti som følger:

(a) Hvis Microsoft afgør, at Microsoft-produktet svigtede under normale brugsforhold i løbet af garantiperioden som følge af fejl i materialer eller kvalitet, vil Microsoft (efter eget skøn) reparere eller erstatte det eller den defekte del eller refundere købsprisen til gengæld for returneringen af Microsoft-produktet; reparation kan bruge nye eller genanvendte dele, og erstatning kan være med en ny eller genanvendt enhed. Når enheden erstattes, kan Microsoft enten bruge samme model for enheden eller, hvis dette ikke er muligt, den model, der er nærmest den originale models form, funktion og ydeevne efter Microsofts eget skøn. ...”

Idet nævnet bemærker, at der efter dansk ret ikke påhviler en pligt for producenter til at udstede en produktgaranti, finder nævnet, at indholdet af den garanti, den erhvervsdrivende har stillet, er afgørende for, hvilke beføjelser forbrugeren kan påberåbe sig over for den erhvervsdrivende.

Det må efter den erhvervsdrivendes garantibestemmelser lægges til grund, at den erhvervsdrivende har ret til at ombytte en enhed med en enhed, som er ”refurbished”.

Under disse omstændigheder, og da den sagkyndige har vurderet, at den ombyttede computer ikke er mangelfuld i relation til de forhold, som forbrugeren oprindelig reklamerede over, kan forbrugeren ikke få medhold i sit krav.

Forbrugerklagenævnets sammensætning

Nævnet var under mødet sammensat således:

Joachim Kromann, nævnets formand

Maria Liljeqvist, indstillet af Forbrugerrådet Tænk – 2 stemmer

Bo Dalgaard, indstillet af Dansk Erhverv

Lars Frolov-Hammer, indstillet af Dansk Industri