

AFGØRELSE FRA FORBRUGERKLAGENÆVNET

Forbruger: *FORBRUGEREN*

Sag 09/03860

Erhvervsdrivende 1: *PRODUCENTEN*

Erhvervsdrivende 2: Microsoft Danmark ApS

FORBRUGERKLAGENÆVNET

Amagerfælledvej 56
2300 København S

Tlf. 32 66 90 00

Fax 32 66 91 00

E-post fs@fs.dk

www.forbrug.dk

Erhvervsdrivende 3: *SUPERMARKEDET*

ØKONOMI- OG

ERHVERVS MINISTERIET

Klage: Køb af computer. Spørgsmål om refusion af købesummen for Microsoft Windows Vista Home Premium i henhold til licensvilkårene.

Forbrugerklagenævnet har truffet følgende afgørelse:

PRODUCENTEN og *SUPERMARKEDET* in solidum skal inden 30 dage fra dags dato betale 850 kr. til *FORBRUGEREN*. Beløbet forrentes fra den 19. juli 2010 med rentelovens rentesats.

FORBRUGEREN får ikke medhold i sit krav mod Microsoft Danmark ApS.

PRODUCENTEN og *SUPERMARKEDET* in solidum skal betale 4.200 kr. til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen til dækning af sagsomkostninger. Beløbet skal betales senest 30 dage efter datoen for udsendelse af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens opkrævning af beløbet.

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

Forbrugerstyrelsen tilbagebetaler klagegebyret på 160 kr. til
FORBRUGEREN.

På Forbrugerklagenævnets vegne, den

Bodil Ruberg
Formand

/

Torben B. Olesen
Fuldmægtig

Nævnets begrundelse for afgørelsen

Denne sag drejer sig om tilbagebetaling af købesummen for programmet Microsoft Windows Vista Home Premium. *FORBRUGEREN* har fremsat kravet med henvisning til licensbetingelserne, hvorefter det er muligt at få refusion af købesummen.

FORBRUGEREN har oplyst, at han har købt en Medion computer med styreprogrammet Windows Vista hos *SUPERMARKEDET*. *FORBRUGEREN* ønsker ikke at anvende det medfølgende styreprogram og har fremsat krav om tilbagebetaling af 1.489 kr., som Windows Vista Home Premium har kostet i fri handel på tidspunkt for købet af computeren. *FORBRUGEREN* har forud for købet været bekendt med licensbetingelserne: ”Ved at tage softwaren i brug accepterer De disse vilkår. Såfremt De ikke kan acceptere vilkårene, har De ikke ret til at bruge softwaren. Kontakt i stedet producenten eller den, som har installeret softwaren, for at få oplysninger om, hvordan De får refusion for købesummen eller en kreditnota.”.

PRODUCENTEN har afvist *FORBRUGEREN*s krav med den begrundelse, at computeren er solgt som et samlet køb inklusive en OEM version af styreprogrammet Windows Vista. De kan derfor ikke refundere købesummen for styreprogrammet. I stedet har de tilbudt ophævelse af hele købet. Af konkurrenceretlige årsager har *PRODUCENTEN* ikke ønsket at oplyse, hvad de har betalt for OEM versionen af Windows Vista Home Premium.

Microsoft Danmark ApS har afvist at være rette indklagede i sagen, idet de ikke har solgt programmet til *FORBRUGEREN*. Microsoft Danmark ApS har oplyst, at deres OEM partnere har forpligtet sig til at have en returpolitik, men Microsoft Danmark ApS kan ikke formulere den enkelte partners returpolitik. Microsoft Danmark ApS har desuden oplyst, at de refunderer ethvert styresystem, som refunderes af en OEM partner, forudsat at de aftalte procedurer er fulgt.

SUPERMARKEDET har ligeledes afvist at tilbagebetale købesummen for Windows Vista, idet computeren er solgt sammen med programmet. *SUPERMARKEDET* tilbyder i stedet ophævelse af købet.

Det fremgår af den sagkyndiges erklæring, at Windows Vista ikke er installeret på computeren. Videre fremgår, at OEM er betegnelsen for den software, der allerede er installeret på hardwaren, når den leveres fra forhandleren. Softwaren ”lever og dør” med hardwaren, og den må ikke kopieres til anden hardware. Desuden fremgår, at priserne for en fuldpakke af Windows Vista Home Premium medio 2009 har været ca. 1.350 kr., mens prisen for en OEM version ca. har været 850 kr. Efter den sagkyndiges vurdering er der typisk ingen prisforskel ved en ny computer i forhold til, om Windows følger med eller ej.

Nævnet har lagt til grund for afgørelsen, at der er opstået tvivl om fortolkningen af licensbetingelserne i forhold til refusion af købesummen. Forbrugeren ønsker refusion for programmet Windows Vista og ønsker at beholde computeren, mens *PRODUCENTEN* har tilbudt at gennemføre refusionen programmet ved ophæve hele købet.

Det følger af aftaleloven, at hvis der opstår tvivl om forståelsen af en aftale, og det pågældende aftalevilkår ikke har været genstand for individuel forhandling, så fortolkes vilkåret på den måde, som er mest gunstig for forbrugeren (aftalelovens § 38 b, stk. 1).

Endvidere følger det af forarbejderne til bestemmelsen, at: ”*Kan der være tvivl om, hvilken fortolkning der er gunstigst for forbrugeren, må man lægge til grund, at det er den fortolkning, som forbrugeren påberåber sig.*” (Folketingstidende 1994/95, tillæg A, s. 353 f).

Det er på baggrund heraf nævnets vurdering, at *FORBRUGEREN* er berettiget til refusion af købesummen for OEM versionen af Windows Vista Premium Home.

Nævnet har ved afgørelsen lagt vægt på, at der er tale om et standardvilkår, som ikke har været genstand for individuel forhandling. Endvidere har nævnet lagt vægt på, at der er tvivl om forståelsen af, hvordan refusion af købesummen skal gennemføres.

Nævnet har desuden lagt vægt på, at *FORBRUGEREN* ønsker at beholde sin computer, hvorfor tilbagebetaling af købesummen for programmet Windows Vista er mest gunstigt for ham.

Nævnet fastsætter skønsmæssigt købesummen til at være 850 kr.

Nævnet har herved lagt vægt på, at *PRODUCENTEN* ikke har ønsket at oplyse indkøbsprisen for OEM versionen af Windows Vista, mens den sagkyndige har oplyst prisen til ca. at være 850 kr. medio 2009.

PRODUCENTEN og *SUPERMARKEDET* in solidum er således forpligtet til at betale 850 kr. til *FORBRUGEREN*.

FORBRUGEREN har ikke noget krav mod Microsoft Danmark ApS, idet de hverken er sælger af computeren, producent eller garantigiver.

Renteberegning, omkostninger og tilbagebetaling af klagegebyr

Renten beregnes efter den rentesats, der fremgår af rentelovens § 5, stk. 1 og 2. Renten beregnes i medfør af rentelovens § 3, stk. 2, fra den 19. juli 2010, som er 30 dage efter den seneste dag, Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har sendt *FORBRUGEREN*s klageformular til *PRODUCENTEN* og *SUPERMARKEDET*. Beløbet forrentes indtil *PRODUCENTEN* og *SUPERMARKEDET* efterlever nævnets afgørelse ved at betale det skyldige beløb til *FORBRUGEREN*.

Beregning af omkostninger følger af forbrugerklagelovens § 17, stk. 1, sammenholdt med § 2 i bekendtgørelse om gebyrer og omkostninger ved Forbrugerklagenævnet.

Tilbagebetaling af klagegebyr følger af § 16, stk. 1, i lov om forbrugerklager.

Forbrugerklagenævnets sammensætning

Nævnet var under mødet sammensat således:

Bodil Ruberg, nævnets formand

Vagn Jelsøe, repræsentant for Forbrugerrådet (2 stemmer)

Ole Poulsen, repræsentant for Dansk Renseri Forening (2 stemmer)