



## Forbrukerklageutvalget

# Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 136476

### Sakens parter

Klager: Mia Mathilde Johnsen-Frydenlund, Fjuklia 18, 2150 Årnes

Innklaget: Komplet Service AS, Postboks 2094, 3202 Sandefjord

### Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av datamaskin fra næringsdrivende. Klage på at datamaskinen fryser til. Prinsipalt krav om heving. Subsidiært krav om prisavslag. Rentekrav. Ikke medhold.

### Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren kjøpte den 21.11.2022 en datamaskin av typen Komplet a170 Epic Gaming PC av innklagde for 17 998,75 kroner. Ordrebekreftelse og kvittering er fremlagt.

Klageren forklarer at når datamaskinen ikke blir brukt på en stund fryser den til. For å få datamaskinen til å fungere igjen må strømmen kobles fra, og datamaskinen må startes på nytt. Klageren forklarer videre at innklagde har undersøkt datamaskinen to ganger, uten at feil er funnet.

Klageren skriver i e-post til innklagde, datert 14.03.2023, at hun får følgende feilmelding på datamaskinen: «*Feilmelding: «Denne enheten kan ikke starte. (Kode 10) (Stasjonen er ikke klar) Stasjonen er ikke klar for bruk. Døren kan være åpen. Kontroller stasjon hs, og kontroller at en disk er satt inn og at døren er lukket»*». Innklagde svarer med at de kan ta datamaskinen inn til en ny undersøkelse. Den 22.03.2023 svarer klageren:

*«Hei. Pcen som har vært sendt inn til dere for reklamasjon tidligere kræsjet da og kræsjer fortsatt. Dere sa da at det var ingen hardwarefeil funnet, men korrupt OS. Hele pcen fryser fortsatt enten man er i spill eller ei. Nå vil jeg egentlig bare sende*

*tilbake pcen og få en ny en tilsendt for det her gidder jeg ikke. Jeg betaler ikke 18 000 kroner for at jeg må styre med og sende den til reparasjon flere ganger».*

Klageren har fremlagt en video under meklingen. Videoen blir beskrevet som følger:

*«Videoer viser at Pcen, tastatur og mus lyser og dermed indikerer at PC er på, men at skjermen enten er sort og ikke får opp bilde, eller at bilde er helt fryst. Ved å trykke på mus eller tastatur er bilde fortsatt fryst og det skjer ikke noen endring ved tastetrykk. Kjøper viser til at hun skrur av PC ved å trykk på powerknapp på kabinett og skrur på maskinen ved samme knapp».*

Under meklingen i Forbrukertilsynet ble datamaskinen sendt inn for ny undersøkelse hos innklagde. Datamaskinen ble testet uten at det ble funnet feil med datamaskinen.

Klageren mener det er en mangel med datamaskinen ettersom den fryser til når den ikke blir brukt på en stund - og at den da ikke kan brukes før den er restartet.

På denne bakgrunn krever klageren heving av kjøpet med tilbakebetaling av kjøpesummen på 17 998,75 kroner. Subsidiært krever klageren prisavslag på 10 000 kroner. Klageren har krevd renter på 2 341,61 kroner.

Innklagde avviser klagerens krav.

Innklagde forklarer at de i april 2023 testet datamaskinen uten å finne mangel. Innklagde forklarer at det ble avdekket at maskinen hadde «*korrupt OS*». Innklagde informerer om at de reinstallerte Windows og maskinen fungerte slik den skulle. Innklagde forklarer videre at klageren den 22.05.2023 reklamerte på samme feilmelding om at datamaskinen fryser til. Endelig forklarer innklagde at de mottok datamaskinen den 08.08.2023 og at de utførte diverse tester uten å finne feil.

Forbrukerklageutvalget går ikke nærmere inn på partenes anførsler i sakssammendraget, enn det som er beskrevet ovenfor. Utvalget har mottatt alle saksdokumentene og har satt seg inn i disse.

## **Sakens gang**

Saken ble 28.08.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/10970.

Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 18.12.2023. Saken ble

henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 18.04.2024, og klagen til Forbrukerklageutvalget er datert 15.05.2024. Forbrukerklageutvalget mottok klagen 22.05.2024, som er fire dager etter fristen.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 14.05.2025.

## **Klagerens påstander**

Klageren har nedlagt prinsipal påstand om heving av kjøpet med tilbakebetaling av kjøpesummen på 17 998,75 kroner. Subsidiært krever klageren prisavslag på 10 000 kroner. Klageren har også krevd renter på 2 341,61 kroner.

## **Utvalget ser slik på saken**

Det fremgår av forbrukerklageloven av 23.06.2020 nr. 98 § 13 første ledd er fristen for å klage en sak inn for Forbrukerklageutvalget «*én måned fra partene ble underrettet av Forbrukertilsynet om at saken er avsluttet*». Dersom klagefristen er oversittet kan Forbrukerklageutvalget avvise saken, jf. forbrukerklageloven § 14 første ledd bokstav h.

Partene ble underrettet om at saken ble avsluttet ved Forbrukertilsynets brev 18.04.2024, med frist for å klage inn saken for Forbrukerklageutvalget innen 18.05.2024. Klagen ble ikke poststempelt og Forbrukertilsynet mottok klagen 22.05.2024, som er fire dager etter fristen. På grunn av moderne postgang – hvor post verken hentes eller leveres daglig – legger imidlertid utvalget til grunn at klagen ble fremsatt rettidig.

Saken gjelder et kjøp mellom en næringsdrivende og en forbruker, og forholdet vurderes derfor etter forbrukerkjøpsloven 21. juni 2002 nr. 34 (fkjl.), jf. lovens § 1. Utvalget bemerker at forbrukerkjøpsloven ble endret fra 01.01.2024. Fordi kjøpet skjedde før denne datoen, reguleres denne saken av forbrukerkjøpsloven slik den lød før dette tidspunktet.

Klageren har gjort gjeldende at det foreligger en mangel ved datamaskinen, ved at datamaskinen fryser. Innklagde har på sin side ikke klart å gjenskape denne angivelige feilen hos seg.

Det er helt avgjørende i saken om den feilen klageren påberoper seg faktisk oppstår. Det er fremlagt et notat i saken som beskriver innholdet i en video som klageren har tatt, men

det er uklart for utvalget om dette notatet er skrevet av klageren selv, eller av noen andre enn klageren.

Det er klageren som har bevisbyrden for at det foreligger mangel. Klageren har blitt oppfordret flere ganger under behandlingen i Forbrukertilsynet om å innhente en sakkyndig uttalelse i saken, men ikke gjort det.

Under disse omstendighetene kan ikke utvalget se at klageren har ført bevis for kravet sitt. Klagen tas dermed ikke til følge.

## **Konklusjon og vedtak**

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

Klagen tas ikke til følge.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 14.05.2025

Torgeir Øines

Silje Lindvig

Harald Benestad  
Anderssen

Saksbehandler: Kjærstin Marthine Müller