



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 140208

Sakens parter

Klager: Åge Frivoll, Gartnerveien 1, 4631 Kristiansand S

Innklaget: Elkjøp Norge AS, Postboks 4303 Nydalen, 0402 Oslo

Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av ny mobiltelefon. Klage på væskeskade. Krav om heving og erstatning.
Rentekrav. Delvis medhold.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren kjøpte 25.05.2022 en iPhone 12 Mini for 6 390 kroner fra innklagde. Kvittering for kjøp er fremlagt.

Klageren har forklart at 11.09.2023 oppstod et problem med «flimring» i skjermen, hvilket forverret seg utover dagen. Klageren leverte inn mobiltelefonen til innklagde, og har forklart at mobiltelefonen var nærmest ikke funksjonell lengre ved innleveringen.

Klageren mottok svar 12.09.2023, hvor innklagde opplyste at feilen hadde oppstått grunnet væskeskade. Det ble opplyst at telefonen ble inspisert for skader ved innlevering, og det ble ikke funnet større skader enn normale bruksmerker. Videre fremgikk følgende:

«Mengden væske som har kommet inn i telefon har separert skjerm fra skjermramme, som førte til blinkingen. Under åpning har separasjonen blitt større og skjermen er nå større deler defekt.

Ip68 sertifiseringen gjelder fra enheten ble produsert og kan svekkes med tid.

Utdrag fra Apple sine egne hjemmesider som omhandler ip sertifisering: "sprut-, vann- og støvbestandighet er ikke en permanent tilstand og kan bli svekket, også ved normal bruk. Væskeskader dekkes ikke av garantien, men du kan ha rettigheter under forbrukerlovgivningen».

Klageren måtte betale 690 kroner for verkstedundersøkelsen av mobiltelefonen.

Betalingsbekreftelse er fremlagt.

Innklagde fikk sett nærbilder av mobiltelefonen, og sendte deretter ny e-post til klageren, hvor de opplyste at selv om merkene er å anse som bruksmerker, så hadde tekniker informerte at slike bruksmerker er nok til å kunne påvirke produktets IP-sertifisering. Innklagde la til at *«veldig små marginer og veldig små støt kan påvirke vanntettheten til produktet. Verksted finner også ut at vannet har trekt inn i bunnen, og kan da relateres direkte til merkene nede i venstre hjørne»*. Det er fremlagt bilder av bruksmerkene det vises til, samt bilder av mobiltelefonen etter denne ble åpnet.

Klageren påpekte at mobiltelefonen hadde blitt annonsert med *«IP68-klassifisering – tåler å være under vann ned til 6 m dybde i opptil 30 minutter»*. Klageren har fremlagt bilde av mobiltelefonen annonsert på innklagdes nettside, hvor denne opplysningen står skrevet under «flere egenskaper». Klageren har opplyst at to dager før problemet oppstod, så hadde mobiltelefonen vært på 30-40 cm dybde i maks 20-30 sekunder, samt at mobilen ble tørket av i etterkant. Klageren mente at dette var innenfor det mobiltelefonen er ment å tåle i henhold til innklagdes opplysninger. Klageren ønsket dermed å heve kjøpet, ettersom produktet ikke er i samsvar med opplysninger som fremgikk av annonsen.

Klageren har fremlagt skjermbilder av produktspesifikasjonene på iPhone 12 sammenlignet med iPhone 13, 14 og 15 på innklagdes nettside. Klageren viser til at under spesifikasjonene på iPhone 12 fremgår det ingen spesifisering vedrørende IP68-klassifiseringen, annet enn at denne skal tåle vann på 6 meters dybde i 30 minutter. For iPhone 13 og 14, så fremgår det litt mer informasjon, herunder at beskyttelsen kan variere fra produkt til produkt, og at det kan lønne seg å sjekke brukermanualen. Når det gjelder iPhone 15, står det under produktinformasjon at *«Sprut-, vann- og støvbestandighet ikke er permanente tilstander. Bestandigheten svekkes som følge av normal slitasje»*.

Klageren har anført at skaden innklagde viser til ikke er nok til å skulle ha forårsaket vannskaden. Videre påpeker klageren at bevisføringen vil bli vanskeligere ettersom innklagdes tekniske avdeling har åpnet mobiltelefonen. Klageren viser også til at ifølge innklagde må en kjøper inn på produsentens sider for å lese brukermanualen til produktet for å finne opplysninger om at IP-sertifiseringen ikke er permanent, hvilket ikke ble opplyst ved deres annonsering av produktet. Klageren mener at dette ikke tilfredsstiller opplysningsplikten i henhold til forbrukerkjøpsloven. Klageren viser videre til en lignende sak som har vært vurdert i Forbrukerklageutvalget med referanse 22/2321 (FKU-2022-2321) hvor det var samme innklaget part. Klageren viser til at mangelfull informasjon gitt før kjøpet ble avgjørende i denne saken.

På denne bakgrunn krever klageren heving av kjøpet med tilbakebetaling av kjøpesum, samt erstatning for kostnaden til undersøkelsen, samt erstatning for kostnader ved innkjøp av tilleggsutstyr i forbindelse med anskaffelse av ny mobiltelefon: deksel til 599 kroner, deksel til sykkel til 547 kroner, skjermbeskytter til 399 kroner og nytt sim-kort til 99 kroner. Totale kostnader for nytt mobilutstyr beløper seg til 1 644 kroner. Klageren har fremlagt dokumentasjon på kjøp av ovennevnte utstyr.

Innklagde har avvist klagerens krav, med den begrunnelse at det ikke er ført bevis for at det forelå en iboende svakhet ved produktet, samt at de mente feilen direkte relateres til slitasjen som er påført produktet, og som produktet ikke er ment å tåle. Innklagde mente det derfor var opp til klageren å fremlegge dokumentasjon på at IP-sertifiseringen på produktet har vært «utilstrekkelig» fra produksjonstidspunktet. Videre bemerket innklagde at det er vanskelig for et verksted å kunne vite om produktet har vært utsatt for et vanntrykk som er høyere enn hva sertifiseringen tilsier at produktet skal tåle. Innklagde har vist til at opplysninger om at sertifiseringen ikke er permanent fremgår av produktets brukermanual, samt informasjon fra produsenten, og at disse opplysningene var tilgjengelige på kjøpstidspunktet.

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 04.10.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/13157. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 21.02.2024. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 10.05.2024, og klagen til Forbrukerklageutvalget er datert 09.06.2024. Forbrukerklageutvalget mottok klagen 12.06.2024. Tatt i betraktning alminnelig postgang, er klagen rettidig.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 21.05.2025.

Klagerens påstand

Klageren har nedlagt påstand om heving av kjøp og 2 334 kroner i erstatning. Klageren har også krevd renter.

Utvalget ser slik på saken

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.

Etter fkjl. § 15 første ledd skal tingen være i samsvar med de krav til art, mengde, kvalitet, andre egenskaper og innpakning som følger av avtalen. Det fremgår av fkjl. § 15 andre ledd, bokstav b at tingen skal svare til det som forbrukeren har grunn til å forvente ved kjøp av en slik ting når det gjelder holdbarhet og andre egenskaper. I motsatt fall foreligger det en mangel, jf. fkjl. § 16 første ledd bokstav a.

Etter fkjl. § 16 første ledd, bokstav b er det en mangel når selgeren ved kjøpet har forsømt å opplyse om forhold ved tingen eller dens bruk som han eller hun burde kjenne til, og som forbrukeren hadde grunn til å regne med å få, dersom unnlatelsen kan antas å ha virket inn på kjøpet.

Det er en mangel ved tingen hvis den ikke svarer til opplysninger som selgeren i sin markedsføring eller ellers har gitt om tingen eller dens bruk, dersom selgeren ikke viser at

opplysningene før kjøpet er rettet på en tydelig måte, eller at de ikke kan ha innvirket på kjøpet, jf. fkjl. § 16 første ledd, bokstav c.

Hvorvidt tingen er mangelfull skal vurderes ut ifra forholdene ved leveringen, jf. fkjl. § 18 første ledd, jf. §§ 14 og 7. I henhold til alminnelige bevisregler er det klageren som har bevisbyrden for å sannsynliggjøre den eller de omstendigheter som kravet er grunnnet på.

Klageren har anført at mobiltelefonen har blitt væskeskadet til tross for å være IP68-sertifisert.

Det er uomtvistet at mobiltelefonen ble annonsert med «*IP68-klassifisering – tåler å være under vann ned til 6 m dybde i opptil 30 minutter*». Innklagde har imidlertid opplyst om at denne sertifiseringen vil kunne svekkes ved ytre påvirkning, herunder bruksslitasje.

Ut ifra sakens opplysninger, er det kun snakk om hakk og merker på mobilen som er å anse som alminnelig bruksslitasje, og feilen på mobilen oppstod litt under ett år og fire måneder etter kjøpet. Etter utvalgets syn, går væskeskaden utover det som er påregnelig ved kjøp av en mobiltelefon som er IP68-sertifisert. Det ble ikke tatt et forbehold i annonsen at IP68-sertifiseringen vil svekkes ved normal bruksslitasje, slik som det blir opplyst om i annonsene til senere iPhone-modeller. Det gis heller ingen oppfordring til å undersøke brukermanualen på dette punkt, og slike opplysninger vil være av betydning for en forbruker ved kjøp av en mobiltelefon. Det foreligger følgelig en mangel.

Klageren har krevd heving. Heving av kjøpet krever at mangelen ikke er uvesentlig, jf. fkjl. § 32. Mobiltelefonen kan ikke lengre brukes, og mangelen kan vanskelig avhjelpes ved andre misligholdsbeføyelser. Utvalget finner at hevingsvilkåret er oppfylt.

Virkningene av heving er at partenens plikt til å oppfylle avtalen faller bort og at mottatte ytelser skal returneres, jf. fkjl. § 49 første og andre ledd. Hvordan kjøpsgjenstanden skal tilbakeføres er omtalt i NOU 1993: 27 s. 149, hvor det fremkommer at:

«Kjøperen må normalt kunne nøye seg med å stille gjenstanden til selgerens disposisjon på sin egen bopel. Han plikter dermed ikke å besørge og bekoste den sendt tilbake til selgeren».

Innklagde plikter å tilbakebetale kjøpesummen pålydende 6 390 kroner, mot at klageren stiller iPhone 12 mini til innklagdes disposisjon.

Renter på kjøpesummen, i henhold til forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd, første punktum, løper ifølge fkjl. § 50 andre ledd fra den dagen forbrukeren reklamerte første gang og fram til betaling skjer. Klageren reklamerte første gang den 11.09.2023, og renter regnes fra denne datoen.

Klageren kan kreve erstatning for kostnader som han har hatt som følge av mangelen, jf. fkjl. § 33. I tråd med fkjl. § 52 første ledd skal erstatningen svare til det økonomiske tapet, herunder utlegg, prisforskjell og tapt fortjeneste, som den annen part er påført ved kontraktsbruddet. Dette gjelder likevel bare tap som en med rimelighet kunne ha forutsett som en mulig følge av kontraktsbruddet.

Klageren har krevd erstatning for kostnad til verkstedundersøkelsen på 690 kroner, hvilket er erstatningsberettiget.

Klageren har videre krevd erstatning for innkjøp av tilleggsutstyr i forbindelse med kjøp av ny mobiltelefon på til sammen til 1 644 kroner. Dette er utstyr som klageren selv har valgt å skaffe ved kjøp av ny mobil, og utvalget finner ikke at dette er en utgift som har tilstrekkelig tilknytning til mangelen. Erstatning for tilleggsutstyr tilkjennes følgelig ikke.

Klageren tilkjennes etter dette 690 kroner i erstatning.

Renter på beløpet løper fra 30 dager etter at skriftlig påkrav om erstatning ble sendt til innklagde, jf. forsinkelsesrenteloven § 2 første ledd annet punktum. Første gang klageren rettet skriftlig og beløpsfestet krav om erstatning var ved e-post 31.03.2024. Kravet ble sendt til innklagde ved forkynning av klagen i brev av 22.01.2025, og renter regnes derfor fra 21.02.2025.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

1. Elkjøp Norge AS plikter å betale 6 390 – sekstusentrehundreogtretti – kroner til Åge Frivoll, med tillegg av forsinkelsesrenter etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd første punktum fra 11.09.2023 til betaling skjer, mot at Åge Frivoll stiller iPhone 12 mini til disposisjon for Elkjøp Norge AS.

2. Elkjøp Norge AS plikter å betale 690 – sekshundreogntiti – kroner til Åge Frivoll, med tillegg av forsinkelsesrenter etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd første punktum fra 21.02.2025 til betaling skjer.

Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 21.05.2025

Mette Thorne Lothe

Dag Trygve Berntsen

Trygve Bergsåker

Saksbehandler: Nathalie Furuseth