



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 141618

Sakens parter

Klager: Signe Sagli, Parkveien 8, 0350 Oslo

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

Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av kombinert vaske- og tørkemaskin fra næringsdrivende. Klage på forsinket levering. Principalt krav om erstatning. Medhold.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren reserverte 21.07.2023 en Samsung WD10N84INOA kombinert vaske- og tørkemaskin hos innklagde via telefon. Ordrebekreftelse datert 21.07.2023 er fremlagt. Klageren forklarer hun først så kombimaskinen på innklagdes nettsider. Ifølge klageren sto det på innklagdes nettsider at kombimaskinen var tilgjengelig i innklagdes butikk på Sørlandssenteret. Klageren har fremlagt skjermbilde av kombimaskinen fra innklagdes nettsider. I denne er det opplyst at kombimaskinen ikke er tilgjengelig på nettlager.

Da klageren kom for å hente kombimaskinen i butikken, fikk hun beskjed av innklagde om at den kun var tilgjengelig på lager i Oslo. Det ble som følge av dette avtalt at klageren skulle få kombimaskinen levert i Oslo, der klageren bor. Betalingsbekreftelse datert 24.07.2023 på 3 447 kroner inkl. mva. er fremlagt. I denne er det opplyst at kjøpet er gjort i innklagdes butikk i Kristiansand.

Da klageren ikke hørte noe angående leveringen av kombimaskinen, tok hun muntlig kontakt med innklagde. Da fikk hun beskjed av innklagde om at kjøpet er kansellert som følge av at kombimaskinen ikke lenger er tilgjengelig. Ifølge klageren fikk hun også beskjed om at innklagde ikke hadde en lignende kombimaskin i samme klasse til samme pris, og at dette var årsaken til at kjøpet ble kansellert. Klageren fikk som følge av dette pengene for kjøpet av kombimaskinen refundert av innklagde.

Klageren forklarer at hun ikke fikk beskjed om at kombimaskinen var utsolgt. Klageren fant en tilsvarende vare hos en annen forhandler, men innklagde ønsket ikke å dekke kostnaden til denne.

Klageren hadde behov for en kombimaskin, og kjøpte som følge av dette en tilsvarende kombimaskin hos en annen forhandler. Klageren har fremlagt kvittering fra Power datert 25.07.2023 på 8 999 kroner inkl. mva. Av kvitteringen fremgår det at den knytter seg til kjøp av en Samsung WD92T654CBE/S4 kombimaskin. Ifølge klageren er denne kombimaskinen nesten lik den hun kjøpte hos innklagde, bortsett fra at den har litt lavere kapasitet. Klageren opplyser også at hun kjøpte en outletvare, slik at prisen for dekningskjøpet ble lavere.

Klageren anfører at innklagde dekker kostnaden for mellomlegget, og viser til støtte for dette til fkj. §§ 52 og 53. Klageren har på denne bakgrunn krevd erstatning med 5 552 kroner.

Innklagde har blant annet gjort rede for sitt syn i saken i e-post datert 03.01.2024, 23.01.2024 og 05.03.2024. Innklagde avviser klagerens krav. Innklagde viser først til at ordren ble kansellert fordi de gikk tom for tilbudsvaren da den ble kjøpt, og at dette kan skje grunnet forsinkelse i kjøpsprosessen der to personer kjøper samme vare samtidig. Innklagde viser også til kjøpsvilkårene, der følgende er opplyst:

«Vi forbeholder oss retten til å kansellere din bestilling eller del av denne, dersom produktet er utsolgt. Ved utsolgtsituasjoner vil du få melding om dette, eventuelt sammen med informasjon om hva vi kan tilby i stedet. Du vil få muligheten til å akseptere vårt nye tilbud med de endringer vi angir i forhold til din bestilling, eller kansellere bestillingen. Videre tas det forbehold om kansellering av ordrer beregnet for videresalg.»

Innklagde opplyser at det i denne saken ikke var så mange andre kombimaskiner som klageren ville ha og dermed kunne de ikke levere en tilsvarende vare til klageren. Innklagde opplyser at de ikke erstatter kjøp av tilsvarende vare hos konkurrenter.

Innklagde opplyser også at kombimaskinen var en utgått vare som kun var tilgjengelig i noen varehus. Det viste seg å være feil beholdning i butikken. Ifølge innklagde har de annonsegaranti på annonserte produkter, men i denne saken er det snakk om et utgått produkt som ikke er annonsert. Ifølge innklagde tar kjøpsvilkårene høyde for slike tilfeller.

Innklagde opplyser til slutt at de har gitt feilaktig informasjon om at de gikk tom for varen da den ble kjøpt. Innklagde opplyser at på det tidspunktet klageren reserverte kombimaskinen, var den ikke på lager i butikken i Kristiansand. Kombimaskinen ble heller ikke reservert i denne butikken. Ifølge innklagde sto kombimaskinen oppført med henting uten at noen butikk var definert eller at den var reservert i noen konkret butikk. Klageren har som følge av dette ikke fått melding om at varen var klar for henting noe sted. Kombimaskinen var ifølge innklagde en utgått vare på kjøpstidspunktet som trolig ikke fantes på lager i noen av innklagdes varehus. Produktet var som følge av dette ikke del av en kampanje/tilbud. Da klageren var innom butikken i Kristiansand, ble klageren opplyst om at varen ikke fantes i butikk. Det ble som følge av dette sendt beskjed til kundesenteret om at det kun lå en reservasjon uten butikk, og kundesenteret har deretter undersøkt om en tilsvarende vare kunne tilbys. Da dette ikke var mulig å finne, fikk klageren refundert kjøpesummen.

Innklagde avviser at kombimaskinen ble booket i en annen butikk i etterkant. Klagerens skjermbilde fra nettsiden viser ifølge innklagde at kombimaskinen ikke er tilgjengelig fra hverken nettlager eller butikk.

Innklagde har fremlagt deres interne logg datert 24.07.2023 og 27.07.2023. I denne står det at innklagde 24.07.2023 kl. 17.24 skriver følgende:

«Butik ringde in angående att denna är bokad på 1091 mailade till express att vi får kika på ersättare.»

En annen ansatt skriver 24.07.2023 kl. 17.29 følgende: «parkveien 8, 0350 Oslo sett opp levering helt hjem til kunden med innbæring.»

Den 24.07.2023 kl. 18.58 skriver en tredje ansatt følgende: «Finns inga rimliga ersättare til motsvarande pris. Vi får göra en återbetalning»

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 23/10976.

Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 18.12.2023. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 17.03.2023, og klagen til Forbrukerklageutvalget er datert 06.04.2024. Klagen er stemplet inn hos Forbrukerklageutvalget 10.04.2024, og er rettidig. Forbrukerklageutvalget mottok klagen 10.04.2024.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 21.05.2025.

Klagerens påstander

Klageren har prinsipalt nedlagt påstand om erstatning med 5 552 kroner. 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.

Av fkjl. § 53 følger det at dersom kjøpet heves og forbrukeren foretar dekningskjøp på forsvarlig måte og innen rimelig tid, legges kjøpesummen og prisen etter dekningstransaksjonen til grunn når prisforskjellen skal regnes ut.

Klageren har fremlagt skjermbilde av salgsannonсен fra innklagdes nettsider. I tillegg har klageren fremlagt ordrebekreftelse datert 21.07.2023 og betalingsbekreftelse datert

24.07.2023. Innklagdes anførsel om at klageren ikke hadde reservert kombimaskinen i en konkret butikk eller at klageren kjøpte et utgått produkt, fører etter dette ikke fram all den tid klageren har fremlagt salgsannonse, ordrebekreftelse og betalingsbekreftelse for kjøpet. Utvalget finner etter dette at det ble inngått en kjøpsavtale mellom klageren og innklagde for kjøp av kombimaskinen til 3 447 kroner inkl. mva.

Innklagde har henvist til sine generelle kjøpsvilkår hvor de blant annet har tatt forbehold om retten til å kansellere dersom produktet er utsolgt, og hvor de viser til at de vil gi informasjon om hva de kan tilby i stedet. Til dette bemerker utvalget at man ikke har anledning til å ta generelle forbehold mot et erstatningsansvar for dekningskjøp i forsinkelsestilfeller hvor det er inngått en bindende kjøpsavtale. Blir ikke varen levert i henhold til ordrebekreftelsen vil selger etter forbrukerkjøpslovens regler bli erstatningsansvarlig for dekningskjøpet, forutsatt at selve dekningskjøpet gjennomføres i tråd med fkjl. § 53.

Utvalget finner at dekningskjøpet ble foretatt innen rimelig tid, jf. fkjl. § 53, da dekningskjøpet er gjennomført 25.07.2023, dagen etter betalingsbekreftelsen.

I forbrukerkjøpslovens forarbeider, NOU 1993: 27 på side 152 fremkommer det imidlertid:

«Når dekningstransaksjonen skal være forsvarlig, innebærer dette at kjøperen ikke kan kreve dekket prisforskjellen ved et unødigt dyrt dekningskjøp. Hva som er forsvarlig, må vurderes konkret i lys av pris, omsetningskanaler, kostnader ved transaksjonen, øvrige vilkår og hvilken tid kjøperen har til rådighet».

Det er et krav om at «tingens art og egenskaper ved dekningskjøpet må være likeverdig med gjenstanden fra det opprinnelige kjøpet», se uttalelsen i Ot.prp. nr. 80 (1986–1987).

Klageren har opplyst at kombimaskinen hun kjøpte hos en annen forhandler er nesten tilsvarende som varen hun kjøpte hos innklagde, bortsett fra at den blant annet har litt lavere kapasitet. Utvalget har sett hen til at prisforskjellen mellom kombimaskinene er relativt stor, men viser til at klageren har kjøpt en kombimaskin av samme merke, og at innklagde ikke har bestridt at kombimaskinen er tilsvarende vare. Utvalget finner etter dette at klageren tilkjennes erstatning for mellomlegget i forbindelse med dekningskjøp på 5 552 kroner.

Klageren har også krevd renter. Etter forsinkelsesrenteloven § 2 løper renten på beløpet fra 30 dager etter at skriftlig påkrav ble fremsatt. Første gang klageren rettet skriftlig og beløpsfestet krav om erstatning var ved klagen av saken til Forbrukerklageutvalget datert 06.04.2024. Kopi av klageskjemaet ble stevnevitneforkynt for innklagde 06.12.2024, og renter regnes derfor fra 06.01.2025.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

Elkjøp Norge AS plikter å betale 5 552 – femtusenfemhundreogfemtito – kroner til Signe Sagli med tillegg av forsinkelsesrenter etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd første punktum fra 06.01.2025 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: Ernstine Skjøstad