



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 136299

Sakens parter

Klager: Merete Sæbø Torvanger, Johan Blytts vei 40, 5096 Bergen

Innklaget 1: Elkjøp Norge AS, Postboks 4303 Nydalen

Innklaget 2: Miele AS, Postboks 194, 1378 Nesbru

Kort oppsummering av saken og utfall

Klage på at vaskemaskin lekker. Prinsipalt krav om heving. Subsidiært krav om prisavslag. Rentekrav. Ikke medhold.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren kjøpte den 08.05.2020 en vaskemaskin av merket Miele W667 av innklagde 1 for 18 195 kroner. Kvittering er fremlagt.

Klageren forklarer at hun den 27.08.2023 oppdaget noe som lignet olje rundt det ene benet på vaskemaskinen. Klageren forklarer at hun forut for oppdagelsen hørte en «*svak, uvant lyd under sentrifugering*», men at lyden raskt gikk over. Klageren forklarer at hun etter vaskemaskinen var ferdig, undersøkte maskinen hvor hun da oppdaget gul væske på gulvet under maskinen. Klageren forklarer videre at den gule væsken var luktfri og skummet ikke som såpe. Klageren reklamerte samme dag til innklagde 1 og ba om at en servicetekniker skulle undersøke vaskemaskinen. Det ble deretter avtalt service av vaskemaskinen med innklagde 2.

Klageren har fremlagt en faktura fra innklagde 2, datert 17.09.2023, på 2 046 kroner. Av Fakturaens beskrivelse fremgår: «*Kjekket maskinen for lekkasjer. Ingen lekkasjer funnet*».

Klageren forklarer at servicen varte i overkant av et kvarter, og at to serviceteknikere fant ut at væsken var vaskemiddel og at det ikke var lekkasje på vaskemaskinen. Klageren mener fakturaen er for uspesifikk og for høy.

Klageren forklarer videre at hun den 06.10.2023 oppdaget på nytt at vaskemaskinen lakk. Klageren forklarer at hun fant tydelige spor av seig væske, som sannsynligvis var vaskemiddel.

Klageren har i e-post til innklagde 2, datert 10.04.2024, oversendt en video med det hun mener er mulig «*mislyd*». Innklagde 2 svarer: «[...] *Vi har sett og hørt på videoen: Dersom denne lyden kommer i forbindelse med utpumping, er det ingen mistanke om at det er noe galt. Dersom denne lyden kommer under normal vask (ikke under utpumping), kan det være nødvendig å undersøke det nærmere*».

Klageren har fremlagt bilder av vaskemaskinen. Bildene viser vaskemaskinens utside og innside. Klageren forklarer at bildene skal illustrere «*lekkasjemerker*». Klageren har også fremlagt bilder av gulvet under vaskemaskinen, som viser at noe er sølt.

Klageren forklarer videre at hun har videoer av vaskemaskinen når den er i bruk og beskriver at det er: «*relativt kraftige, durende lyder i overgang mellom vask og skylling*».

Klageren mener at vaskemaskinen har en lekkasje og at dette skyldes produksjonsfeil. Klageren anfører at vaskemaskinen er mangelfull.

Innklagde 1 har verken besvart Forbrukertilsynets henvendelser eller reagert på Forbrukerklageutvalget oppfordring om tilsvarende, lovlig forkynt for innklagde 1 den 08.02.2025.

Innklagde 2 avviser klagerens krav.

Innklagde 2 skriver i e-post til klageren at de har ingen forklaring på hva sølet under vaskemaskinen skyldes, og for å finne ut om det foreligger en mangel må vaskemaskinen undersøkes nærmere.

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 06.09.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/11482. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 23.01.2024. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 21.04.2024, og klagen til Forbrukerklageutvalget er datert 18.05.2024. Klagen er poststemplet 18.05.2024, og er rettidig. Forbrukerklageutvalget mottok klagen 27.05.2024.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 11.06.2025.

Klagerens påstander

Klageren har nedlagt prinsipal påstand om heving av kjøpet med tilbakebetaling av kjøpesummen på 18 195 kroner. Subsidiært krever klageren prisavslag på tilsvarende sum. 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 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.

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 den som fremmer et krav som må sannsynliggjøre de omstendigheter kravet bygger på.

Klageren gjør gjeldende som mangel at vaskemaskinen lekker. Klageren har fremlagt bilder av selve vaskemaskinen og gulvet under vaskemaskinen. Bildene illustrerer at det er noe søl under vaskemaskinen. Utvalget er imidlertid av den oppfatning at bildene har

begrenset bevisverdi og at bildene ikke er egnet til å underbygge klagerens påstand om at vaskemaskinen lekker og er mangelfull. Klageren har ikke fremlagt en sakkyndig uttalelse i saken, som kan si noe om det er en lekkasje på maskinen og hva som er den sannsynlige årsaken til lekkasjen.

Utvalget finner at klageren ikke har sannsynliggjort at den påberopte feilen er å anse som en kjøpsrettslig mangel.

Klagen har ikke ført frem.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fattet slikt vedtak:

Klagen tas ikke til følge.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 11.06.2025

Torgeir Øines

Henrik Tore Dahl

Charlotte Nordbakken

Saksbehandler: Kjærstin Marthine Müller