



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 140577

Sakens parter

Klager: Amanda Marie Dalsbotten Solvåg Bell, Hovsbakken 16, 4325 Sandnes

Innklaget: Netonnet AB ved Netonnet NUF, Vollsveien 4A, 1366 Lysaker

Kort oppsummering av saken og utfall

Klage på servicegebyr etter undersøkelse av TV mellom forbruker og næringsdrivende. Krav om frifinnelse for betalingsplikt. Medhold.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren leverte sin TV av merket Toshiba til innklagde den 02.06.2023 for reparasjon/undersøkelse. Klageren har fremlagt en faktura på 3 960 kroner. Av fakturaen fremgår det at kostnadene knytter seg til «serviceavgift».

Klageren forklarer at hun fikk feil på TV-skjermen og sendte TV-en til undersøkelse hos innklagde. Klageren forklarer videre at hun etter noe tid etterlyste TV-en hos innklagde og at hun muntlig ble opplyst om at en ny skjerm var bestilt til TV-en. Klageren mener det ikke er grunnlag for å ilegge et servicegebyr for undersøkelsen, da forholdet skal dekkes av garantien. Klageren forklarer også at hun aldri ble opplyst om hva prisen på undersøkelsen kunne bli.

Klageren har fremlagt korrespondanse med Elrep AS. Klageren skriver den 29.08.2023:

«Etter lang tid ringte jeg dere og etterspurte hvordan det gikk med tven. Da fikk jeg som svar at det har vært noe tull med leveranse av nye tvskjermer, men at de skulle komme dagen etterpå. Dermed skulle han således begynne å reparere tven

min. [...] Jeg fikk den en liten stund etter dette levert i god stand. Nå kommer Netonnet med en faktura med en serviceavgift på over 3 000,-, hvor de også formidler at en rapport fra dere tilsier at det ble IKKE funnet noen feil på tven. Hvordan kan det ha seg at tv'en vist på bilde IKKE har noen feil i seg? [...]».

Til dette svarer Elrep AS at de ikke fant noen feil med TV-en, og at klageren på denne bakgrunn har mottatt en faktura for serviceavgift. Til klagerens spørsmål om hvorfor det har tatt så lang tid å få TV-en tilbake, svarer Elrep AS at dette var på grunn av ferieavvikling. Klageren skriver i e-post til Elrep AS at hun ble opplyst av verkstedet om at de skulle skifte skjerm da det var feil med skjermen, klageren skriver videre at det fremstår som merkelig at Elrep AS har en servicerapport som viser at det ikke ble funnet feil på TV-en. Elrep AS svarer at de har fakturert innklagde for «ingen feil funnet».

Klageren har fremlagt et bilde av TV-en før den ble sendt til undersøkelse. Bildet viser en TV-skjerm hvor ikoner er plassert rundt omkring på skjermen og hvor ikonene sklir inn i hverandre.

Klageren har fremlagt inkassovarsel fra Alektum AS, på vegne av innklagde, på 4 034,52 kroner. Klageren forklarer at hun mottok inkassokrav etter at hun klaget på fakturaen, og at dette er brudd på god inkassoskikk.

Klageren anfører at innklagde har skiftet skjerm på TV-en og at dette skal dekkes av garantien. Klageren mener det ikke er grunnlag for å kreve undersøkelsesgebyr.

På denne bakgrunn krever klageren frifinnelse for betalingsplikt av 4 609,24 kroner.

Innklagde avviser klagerens krav.

Innklagde forklarer at TV-en ble slått på og tilbakestillt av verkstedet. Innklagde forklarer videre at de ikke har kundestøtte per telefon.

Innklage anfører at TV-en ikke var beheftet med en mangel, det var kun en fabrikkinnstilling som måtte tilbakestilles. Innklagde mener derfor det er grunnlag for å kreve undersøkelsesgebyr.

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 05.10.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/13218. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 22.02.2024. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 15.05.2024, og klagen til Forbrukerklageutvalget er datert 14.06.2024. Klagen er poststemplet 15.06.2024, og er rettidig. Forbrukerklageutvalget mottok klagen 20.06.2024.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 22.06.2025.

Klagerens påstand

Klageren har nedlagt påstand om frifinnelse for betalingsplikt av 4 609,24 kroner.

Utvalget ser slik på saken

Saken gjelder et kjøp mellom en næringsdrivende og en forbruker, og forholdet reguleres dermed av 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.

Basert på klagerens krav og anførsler, forstår utvalget det slik at klageren utelukkende hevder seg fritatt for betaling av undersøkelsesgebyret.

Det følger av fkjl. § 30 fjerde ledd at dersom det ikke foreligger en mangel, kan selgeren kreve betaling for undersøkelser som har vært nødvendige for å avgjøre om det foreligger en mangel og reparasjon av ting. Selgeren kan bare kreve betaling dersom selgeren har gjort forbrukeren uttrykkelig oppmerksom på at han eller hun selv må dekke slike kostnader.

Hvordan selgeren må gå frem for å ha rett til å kunne kreve betaling, er beskrevet slik i NOU 1993: 27 s. 135:

«Nødvendig opptreden fra selgeren side hvis han [...] skal ha rett til å kreve sine kostnader dekket, vil være slik: Selgeren gjør ved mottakelsen av tingen oppmerksom på at han er nødt til å foreta undersøkelser for å ta stilling til om det foreligger en mangel, og at kjøperen må dekke kostnadene ved dette hvis det ikke

foreligger mangel. Eventuelt spør han også kjøperen om han ønsker tingen reparert for egen regning selv om det ikke foreligger noen mangel. Hvis selgeren etter undersøkelser, konstaterer at det ikke er tale om noen mangel, må han orientere kjøperen om dette, med mindre kjøperen på forhånd har gitt beskjed om at han i alle tilfelle ønsker tingen reparert.»

Klageren anfører at hun ble muntlig opplyst om at verkstedet skiftet skjerm på TV-en, og at dette skulle dekkes av garantien. Det er ikke fremlagt garantivilkår i saken. Klageren forklarer at hun før undersøkelsen ikke ble opplyst av innklagde hva undersøkelsen ville koste. Innklagde har ikke bestridt dette. Innklagde har heller ikke på annen måte sannsynliggjort at klager ble informert om at undersøkelsen kunne koste penger for klager. Innklagde er en profesjonell aktør, og må forventes å innrette sin praksis i tråd med lovens krav.

Basert på saksdokumentene kan derfor ikke utvalget se at innklagde har gått frem i tråd med kravene i forbrukerkjøpsloven § 30 fjerde ledd. Innklagde kan ikke kreve betaling for de undersøkelsene som er gjort.

Utvalget finner at klageren frifinnes for betalingsplikt av 4 609, 24 kroner.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

Amanda Marie Dalsbotten Solvåg Bell frifinnes for betalingsplikt av 4 609,24 kroner – firetusensekshundreognikkommatjuefireøre – overfor Netonnet AB ved Netonnet NUF

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 22.06.2025

Torgeir Øines

Henrik Tore Dahl

Charlotte Nordbakken