



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 117245

Sakens parter

Klager: Bizhan Zangiabadi, Grannessletta 12, 4044 Hafrsfjord

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

Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av kombiskap fra næringsdrivende. Klage på bråk/ulyd. Klageren har prinsipalt krevd heving og erstatning, subsidiært prisavslag og erstatning. Innklagde har nedlagt påstand om nyttefradrag. Medhold i klagerens hevingskrav. Medhold i innklages krav om nyttefradrag.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren kjøpte 28.10.2020 et Electrolux kombinert kjøleskap og fryser av innklagde for 8 796 kroner. Kvittering datert 28.10.2020 er fremlagt til støtte for dette. Klageren opplyser at han kjøpte kombiskapet i forbindelse med at han kjøpte ny kjøkkeninnredning fra innklagde. Kjøkkenet ble ferdig montert av Montera i desember 2020, og kjøkkenmonteringen ble bestilt gjennom innklagde.

Klageren forklarer at kombiskapet i 2021/2022 begynte å lage litt lyd/bråke. Ifølge klageren tok han i 2022 kontakt med innklagde angående dette, men fikk ikke noe særlig respons. Klageren har fremlagt udatert skriftlig reklamasjon. I april 2023 fikk klageren undersøkt kombiskapet etter at han på nytt tok kontakt med innklagde. Klageren har til støtte for dette fremlagt faktura fra E-Service Stavanger AS datert 20.04.2023. I denne er følgende opplyst:

«Kundens feilmelding

Støy (bråk) fra under Freezer (vifte??)

Feil konstatert ved undersøkelse:

ulyd fra kompressor. Mangler lufting over skap, har ca 40cm² lufting over. Lufting under er ok.

Utført arbeid:

bedt kunde ta kontakt med butikk for utbedring av luft og eventuelt be om nytt skap.»

Klageren forklarer at det i etterkant av serviceundersøkelsen ble diskutert mellom innklagde og Montera hvem som var ansvarlig for at luftingen over kombiskapet var for dårlig. Det ble også et spørsmål om hvem som skulle dekke kostnaden for undersøkelsen. E-postkorrespondanse fra april og mai 2023 er fremlagt til støtte for dette. I denne skriver Montera 25.05.2023 til innklagde og klageren følgende:

«Hei,

viser til tegning fra butikk. Her er det ikke tegnet inn lufting over skapene.

Vi anser derfor ikke dette som reklamasjon mot Montera.

Ber dere vennligst ta dette videre med butikk.»

Til dette svarte innklagde følgende samme dag:

«Hei!

Da dette kjøkkenet ble tegnet og montert var det ikke mulig å tegne inn ventilasjonsgitter over kjøl- og frys. Det var en klar avtale med Montera at de allikevel skulle fagmessig korrekt – med andre ord sørge for adekvat lufting for kjøl og frys. Montør har delvis sørget for dette – fin utsparring mot tak. MEN den er ikke stor nok. Kjøleskap krever 200cm² lufting. Det er 2 stk luftespalter 1cmx40cm iflg bildene i fra E-service = 80cm² lufting. Hadde hver luftespalte vært på 2,5cm x 40cm x 2 = 200cm² så hadde det vært godt nok.»

Av den videre e-postkorrespondansen fremgår det at det ikke ble spesifisert av innklagde at det ikke gikk an å tegne inn ventilasjonsgitter over kombiskapet. Rapport og bilder av monteringen ble sendt inn fra Montera til innklagde etter endt montering, uten at feilen ble påpekt av innklagde. Innklagde og Montera ble til slutt enige om at innklagde dekket

regningen for serviceundersøkelsen og at Montera kom til klageren for å utbedre luftingen over kombiskapet i juni 2023.

Klageren tok på nytt kontakt med innklagde sommeren 2023 fordi kombiskapet fortsatt lagde lyd/bråk til tross for utbedringen av luftingen. Klageren har til støtte for dette fremlagt e-postkorrespondanse fra juni til august 2023 til støtte for dette. Klageren skriver til innklagde, Montera og E-Service Stavanger AS 20.06.2023:

«Nå freezer har bedre luft vei ut. Hva er neste steg?

(Fortsatt bråk og støy fra freezer).»

Den 23.06.2023 fikk klageren svar fra E-Service AS Stavanger. De skriver følgende:

«Hei,

Da har dessverre skapet tatt skade av mangelfull lufting, reparasjon anbefales ikke.»

Klageren spør deretter innklagde, Montera og E-Service Stavanger AS i e-post datert 19.07.2023 hva han skal gjøre med kombiskapet ettersom det fortsatt bråker. E-Service Stavanger AS gir samme svar som i e-post datert 23.06.2023. E-postkorrespondanse fra august og september 2023 viser at klageren etterlyser hva som skal skje med kombiskapet, men at han ikke mottar noe svar.

Innklagde sendte 14.10.2023 en e-post til klageren der de skrev følgende:

«Hei Bizhan,

Det ser ut til at kvitteringen har forsvunnet fra vedlegget. Hadde du mulighet til å få sendt meg kvitteringsnr eller kvitteringen så kan jeg få ordnet saken.

Vi tenker at vi bare tar den gamle i retur så får du et nytt skap om ønskelig.»

Klageren opplyser at han sendte inn kvitteringen på nytt, men at han ikke hørte noe mer fra innklagde etter dette.

Klageren anfører på denne bakgrunn at kombiskapet er mangelfullt. Han krever som følge av dette prinsipielt heving og erstatning, subsidiært prisavslag og erstatning og atter subsidiært omlevering og erstatning.

Innklagde sendte ikke inn et svar underveis i meklingen hos Forbrukertilsynet. I forbindelse med at saken ble klaget inn til Forbrukerklageutvalget, ble dokumentasjon oversendt til innklagde. Innklagde ble også spurt om de ønsket å kreve nyttefradrag. I e-post datert 03.04.2025 skriver innklagde følgende:

«Hei!

Jeg hadde bare noen spørsmål rundt saken som ikke kom helt frem fra dokumentasjonen.

Det er 2 fryserer på bilaget originalt, gjelder dette den fra 2023 som står som returnert eller den fra 28.10.2020 som ikke er returnert enda?

Vi lurer også på om nyttefradraget da kommer fra 2020 eller 2023 og hvor mye det er i så fall.»

Innklagde har til støtte for dette fremlagt et skjermbilde. Skjermbildet viser følgende:

«RETURNED

Electrolux Freezer LUT6NF18S(White) -8 796,-
154184

HOMEDELIVERY

10th November 2020

Home Delivery

Electrolux Freezer LUT6NF18S (White) 8 796,-
154184»

Innklagde har utover dette ikke gitt en uttalelse i saken.

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 25.10.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/14223.

Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 18.04.2024. Saken ble henlagt som uforliket ved Forbrukertilsynets brev av 24.05.2024, og klagen til

Forbrukerklageutvalget er datert 24.06.2024. Klagen er poststempelt 24.06.2024, og er rettidig. Forbrukerklageutvalget mottok klagen 28.06.2024.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 03.09.2025.

Partenes påstander

Klageren har nedlagt prinsipalt påstand om heving med 8 796 kroner. Subsidiært har klageren nedlagt påstand om prisavslag med 8 796 kroner. Atter subsidiært har klageren nedlagt påstand om omlevering. I alle tilfeller har klageren krevd erstatning med 3 000 kroner og renter.

Innklagde har nedlagt påstand om nyttefradrag.

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.

Klageren anfører at kombiskapet er mangelfullt.

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.

Utvalget finner at kombiskapet er mangelfullt etter fkjl. § 15. Utvalget viser til fremlagt dokumentasjon fra E-Service Stavanger AS og e-postkorrespondanse med innklagde der det fremgår at kombiskapet har hatt for dårlig lufting over tid, og at dette skyldes mangelfull tegning av lufting og montering av kombiskapet. Som følge av dette har kombiskapet tatt skade.

Klageren har prinsipalt krevd heving. Heving av kjøpet krever at mangelen ikke er uvesentlig, jf. fkjl. § 32.

Utvalget finner at vilkårene for heving etter fkjl. § 32 er oppfylt. Utvalget viser til at det fremgår av e-postkorrespondansen i saken at kombiskapet har tatt skade av for dårlig lufting og at reparasjon ikke anbefales.

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 kjøpsgjensstanden skal tilbakeføres er omtalt i NOU 1993: 27 s. 149, hvor det fremkommer at:

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

Innklagde har krevd nyttefradrag. Heves kjøpet, skal forbrukeren gi rimelig vederlag for vesentlig nytte han eller hun ellers har hatt av tingen, jf. fkjl. § 50 første ledd. Av forarbeidene, Ot.prp. nr. 44 (2001-2002) s. 197 - 198, fremgår det at en netto nytte vurdering må legges til grunn, og at det må tas hensyn til de ulemper manglene har medført for kjøperen. Utvalget finner at klageren har hatt vesentlig nytte av kombiskapet siden kjøkkenet med kombiskapet ble ferdig montert i desember 2020 og at det derfor må utmåles et bruksfradrag.

I Høyesteretts avgjørelse inntatt i Rt. 2002 s. 173 står det:

«Den årlige nytten vil videre være avhengig av den normale brukstid for den aktuelle type salgsgjenstander. Et ytterpunkt vil her være den fysiske levealder ved normal bruk. Men denne levealder bør justeres ut fra den brukstid som slike gjenstander har i praksis.»

Utvalget finner at klageren har hatt nytte av kombiskapet i perioden fra den ble kjøpt og helt fram til vedtaksdato. Utvalget legger til grunn at klageren fortsatt ikke har returnert kombiskapet og at den har fungert fram til vedtaksdato. Klageren har ikke fremlagt dokumentasjon som viser at han har kjøpt et nytt kombiskap. Utvalget finner dermed at nyttefradraget skjønnsmessig settes til 2 000 kroner.

Innklagde plikter etter dette å betale tilbake 6 796 kroner til klageren.

Når forbrukeren skal betale vederlag for nytten av gjensstanden etter fkjl. § 50 første ledd, plikter selgeren å betale forsinkelsesrente fra den dag selgeren mottok betalingen og

fram til oppgjør skjer, jf. fkjl. § 50 andre ledd, andre punktum. Utvalget legger til grunn at betaling ble gjennomført ved kjøpet av kombiskapet 28.10.2020. Rentene beregnes av hele kjøpesummen selv om det tilkjennes nyttefradrag, jf. Rt. 2002 s. 173.

Klageren har også krevd erstatning. Klageren kan kreve erstatning for kostnader som han har hatt som følge av mangelen, jf. fkjl. § 33.

Klageren har ikke fremlagt dokumentasjon som underbygger at han har blitt påført kostnader som følge av mangelen med kombiskapet. Utvalget tilkjenner etter dette ikke erstatning etter fkjl. § 33.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

Elkjøp Norge AS ved Elkjøp Forus plikter å betale 6 796 – sekstusensyvhundreogtittiseks – kroner til Bizhan Zangiabadi med tillegg av forsinkelsesrenter etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd første punktum av 8 796 kroner fra 28.10.2020 til betaling skjer, mot at Electrolux kombiskap stilles til disposisjon for Elkjøp Norge AS ved Elkjøp Forus.

Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 03.09.2025

Ali Aslam Malik

Irene Lundeker

Alice Jervell

Saksbehandler: Ernstine Skjøstad