



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 149405

Sakens parter

Klager: Kiran Altaf, Breigata 18, 0650 Oslo

Prosessfullmektig: Sami Altfa Nagari, Lofsrudhøgda 275, 1281 Oslo

Innklaget: Skousen Alnabru AS, Verkseier Furulunds vei 4, 0668 Oslo

Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av platetopp fra næringsdrivende. Klage på at ujevn stekefunksjon. Krav om heving. Ikke medhold.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren opplyser at hun den 15.03.2022 kjøpte en induksjonsplatetopp av typen «Witt WIF 73 FS» av innklagde for 8 000 kroner. Klageren har fremlagt faktura for kjøpet av 15.03.2022.

Klageren forklarer at hun etter kjøpet opplevde at platetoppen steker ujevnt. Klageren opplyser at hun reklamerte til innklagde i butikken allerede sommeren 2022, hvorpå hun fikk beskjed om å komme tilbake ettersom vedkommende som var ansvarlig for reklamasjoner ikke var tilstede. Klageren oppgir at hun ikke fikk bistand, og derfor sendte en skriftlig reklamasjon til innklagde i mars 2023. Innklagde skal da ha bestilt service for undersøkelse av platetoppen.

Klageren opplyser at service ble gjennomført 08.06.2023, hvorpå platetoppen ble demontert. Ifølge klageren ble avdekket at store deler av platetoppen mangler varmeelement.

I henhold til e-post fra klageren til innklagde av 26.06.2023 oversendte klageren «bilde av ujevn stekefunksjon, video av ujevn stekefunksjon og platetoppen innvendig». Klageren har fremlagt bilde for å belyse at platetoppen steker ujevnt, samt bilde av platetoppen innvendig etter demontering.

Klageren forklarer at hun ikke fikk svar på e-posten av 26.06.2023, og heller ikke da hun purret på tilbakemelding den 03.07.2023.

Klageren brakte etter dette saken inn for mekling i Forbrukertilsynet. Partene kom heller ikke til enighet under meklingen, og saken ble avsluttet som uforliket ved Forbrukertilsynets brev av 18.04.2024. Klageren begjærte deretter saken inn for Forbrukerklageutvalget.

Klageren anfører nå for utvalget at platetoppen er mangelfull. Klageren fremholder at innklagde ved kjøpet forsikret henne om at denne platetoppen var like god som platetopp av kjente merker, men at det viser seg at platetoppen ikke har komplett stekefunksjon, der den steker ujevnt.

På denne bakgrunn krever klageren prinsipalt heving av kjøpet med 8 000 kroner i hevingsoppgjør. Subsidiært krever klageren prisavslag oppad begrenset til 8 000 kroner. Klageren krever også forsinkelsesrenter.

Innklagde avviser klagerens krav.

Innklagde bestrider at produktet er mangelfullt. Innklagde gjør gjeldende at det ikke er noe feil på produktet og har til støtte for dette fremlagt e-postkorrespondanse med Witt AS og ServiceCompaniet AS av 11.03.2024, samt medfølgende servicerapport fra verkstedet Hvitvareteknikk AS av 08.06.2023. Følgende refereres fra e-posten fra Witt AS til innklagde:

«Jeg kan se, at der tidligere har vært service på toppen hvor den blev konstateret feilfri.

For optimal varmefordeling er det vigtigt at kogegrejet har en tyk bund (mindst 6-8 mm.) og med højt indhold af magnetisk jern. Dertil langsom opvarming.

Tyndbundet kogegrej med lavt indhold af magnetisk jern medfører ujævn opvarming/tilbredning.»

Fra e-posten fra ServiceCompaniet AS til Witt AS av 11.03.2024 fremgår det som følger:

«Hatt en reklamasjon på denne i juni 2023. Verksted har sjekket denne og det er ikke avdekt noen teknisk feil på produktet. Alle soner fungerer slik de skal.

Det er lite vi får gjort med denne, men vi sender gjerne verksted ut igjen for teknisk sjekk. Dog vil det komme spørsmål på hvem som dekker serviceregning på denne hvis det ikke avdekkes teknisk feil.

Se vedlagt rapport fra verksted.

Fra rapporten fra Hvitevareteknikk AS av 08.06.2023 refereres:

«innbygd produkter kontroller. Konf Isabell. Koker ikke jevnt. | Finner ingen tekniske feil med kokesonene. Koketoppen er konstruert slik og ingen utbedring kan gjøres.»

Innklagde fremholder etter dette at det ikke er noe feil på produktet.

Videre gjør innklagde gjeldende at klageren ikke bor på adressen hvor produktet står. Innklagde fremholder at dette er relevant ettersom den som bor der leier av klageren, og at det er klageren som har kjøpt varen.

Til dette gjør klageren gjeldende at hun har forsøkt platetoppen og stekefunksjonen med flere ulike stekepanner, men med samme dårlig resultat og ujevn varmefordeling.

Klageren gjør videre gjeldende at innklagde tidligere har tilbudt bytte av platetoppen, hvilket hun takket ja til.

Hertil gjør klageren gjeldende at det ikke medfører riktighet at hun leier ut boligen hvor platetoppen står. Klageren viser til at hun ikke leier ut noen leilighet og at Noura Saidali – vedkommende oppført i servicerapporten – er mor til hennes tantebarn.

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 30.09.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/12910. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 26.02.2024. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 18.04.2024, og klagen en til Forbrukerklageutvalget er datert 29.04.2024. Klagen er poststempelt ved mottak av Forbrukertilsynet 03.05.2024, og er rettidig.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 03.09.2025.

Klagerens påstander

Klageren har nedlagt påstand om heving av kjøpet med 8 000 kroner i hevingsoppgjør. Klageren har nedlagt subsidiært påstand om prisavslag oppad begrenset til kjøpesummen med 8 000 kroner. Klageren har også fremmet krav om forsinkelsesrenter.

Utvalget ser slik på saken

Utvalget knytter innledningsvis noen bemerkninger til innklagdes anførsel om at platetoppen står i en bolig som klageren leier ut, ettersom det kan aktualisere spørsmålet om platetoppen er kjøpt som ledd i næringsvirksomhet, og med det faller utenfor Forbrukerklageutvalgets virkeområde etter forbrukerklageloven § 1. I et slikt tilfelle saken avvises, jf. forbrukerklageloven § 14 annet ledd bokstav a.

Klageren forklarer at platetoppen ikke står i en leilighet som leies hun. Klageren oppgir at hun ikke eier noen leilighet, verken for eget bruk eller utleie. Hun opplyser at det er moren til hennes tantebarn som står oppført i servicerapporten. Innklagde har ikke inngitt ytterligere merknader til utleiespørsmålet eller klagerens forklaring om dette. Utvalget finner ikke tilstrekkelig holdepunkter for at det er tale om utleie, og følgelig heller ikke at platetoppen er kjøpt av klageren som ledd i næringsvirksomhet. Det er etter dette tale om et kjøp mellom en næringsdrivende og en forbruker som reguleres av forbrukerkjøpsloven 21. juni 2002 nr. 34 (fkjl.), jf. lovens § 1, som faller inn under utvalgets virkeområde. Utvalget bemerker at henvisningen til forbrukerkjøpsloven gjelder loven slik denne lød før lovendringene trådte i kraft fra 01.01.2024, ettersom kjøpet ble inngått før dette tidspunktet.

Det følger av fkjl. § 15 første ledd at tingen skal være i samsvar med de krav til art, mengde, kvalitet, andre egenskaper og innpakning som følger av avtalen. Videre fremgår det av fkjl. § 15 annet 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.

I henhold til fremlagt servicerapport fra verkstedet av 08.06.2023 er det «ingen tekniske feil» ved platetoppen. Det fremgår riktignok at «Konf Isabell. Koker ikke jevnt», og at produktet er konstruert slik. Det er uklart for utvalget hvorvidt verkstedet har testet platetoppen ettersom det fremgår av rapporten at verkstedet har kontrollert «innebygd produkter». Utvalget finner imidlertid ikke grunn til å betvile at klageren har opplevd ujevn varmfordeling ved bruk av platetoppen. Slik utvalget forstår det, gjør innklagde gjeldende brukerfeil som årsak til at klageren eventuelt opplever ujevn varme ved steking. I henhold til tilbakemelding fra produsent må kokeutstyret ha en tykk bunn med høyt innhold av magnetisk jern, i tillegg til langsom/gradvis oppvarming. Klageren gjør gjeldende at hun har testet med flere ulike stekepanner, men det er ikke presisert at det er tale om panner med tykk bunn og/eller med høyt innhold av magnetisk jern. Klageren har heller ikke fremlagt annen dokumentasjon som tilsier at det er noe feil med produktet ved at deler mangler varmeelement eller lignende. Slik saken er opplyst finner ikke utvalget det godtgjort at platetoppen er konstruert på en måte som gjør at det ikke er i samsvar med det klageren kunne forvente. Det er etter dette ikke sannsynliggjort en mangel ved produktet.

Utvalget bemerker for øvrig at det ikke finner holdepunkter for at partene har inngått en avtale om kostnadsfri bytte til en annen platetopp, slik klageren har hevdet.

Klagen fører etter dette ikke frem.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

Klagen tas ikke til følge.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 03.09.2025

Irene Lundeker

Ali Aslam Malik

Alice Jervell

Saksbehandler: Lena Kallåk