



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 116634

Sakens parter

Klager: Torben Lindstad, Ekebergveien 5C, 0192 Oslo

Innklaget: Power Norge AS, Postboks 523, 1471 Lørenskog

Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av tørketrommel fra næringsdrivende. Klage på samme feil. Prinsipalt krav om heving og erstatning. Subsidiært krav om prisavslag og erstatning. Delvis medhold.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren kjøpte 30.05.2017 en Bosch WTW854M9SN tørketrommel for 3 999 kroner. Ordrebekreftelse datert 30.05.2017 og kvittering datert 11.06.2017 er fremlagt til støtte for dette.

Ifølge klageren ble tørketrommelen kjøpt på tilbud. Veiledende pris er ifølge klageren 10 999 kroner. Klageren har til støtte for dette fremlagt skjermdump fra Robert Bosch Norge AS der samme tørketrommel er annonsert til 10 999 kroner.

Klageren forklarer at tørketrommelen hadde feil som klageren reklamerte på flere ganger. Første reklamasjon skjedde 01.06.2018. Klageren skriver i e-post til innklagde følgende:

«Viser til ovennevnte kjøp, og vil i den forbindelse fremsette følgende reklamasjon. Etter min mening er varen mangelfull. Maskinen har sluttet å tørke tøyet. Etter at programmet er ferdig er tøyet fortsatt vått, og det er ikke kommet noen vann i oppsamlingsbeholderen. Dette skjedde første gang denne uken. Etter min mening har varen en mangel, da en må forvente at en tørketrommel skal ha lengre levetid enn ett år. Det er ikke noe brukerfeil fra vår side.»

Tørketrommelen ble levert inn til undersøkelse og pumpemotoren ble byttet. Klageren har til støtte for dette fremlagt serviceraport fra Bosch datert 13.06.2018. I denne står det følgende:

«Det kommer feilmelding om at vannbeholder må tømmes (se bilde under)
[...]

Utført arbeide:

bytter pumpe og renser trommel.
tester fungerer som den skal»

klageren forklarer at han reklamerte for andre gang på tørketrommelen 19.05.2020. Ifølge klageren kom det ikke lenger varm luft i tørketrommelen slik at klærne ikke ble tørre. Tørketrommelen ble på nytt undersøkt og flere hovedkomponenter ble byttet ut, inkludert kritiske deler for tørkeprosessen. Klageren har til støtte for dette fremlagt reklamasjon datert 19.05.2020. Klageren skriver følgende til innklagde:

«Klærne tørkes ikke lengre i maskinen. På meg kan det virke som om det ikke kommer noe varm luft under tørking, kun kald luft.

Ettersom maskinen er mindre enn 5 år gammel, så ønsker jeg å klage på forholdene. Det må forventes at en tørketrommel skal kunne fungere mer enn 2 år, og det er etter forbrukerkjøpsloven 5 års reklamasjonsrett.»

I e-post til klageren samme dag, skriver innklagde følgende:

«Hei,
Det er kjedelig å høre om situasjonen. Jeg anbefaler å ta kontakt med Bosch på telefon 22 06 05 54. Hvis problemet ikke kan løses over telefon, vil de sette deg i kontakt med ditt nærmeste serviceverksted slik at en tekniker kan undersøke produktet nærmere.
[...].».

Ifølge klageren tok han kontakt med Bosch via telefon slik innklagde informerte ham om at han skulle gjøre. Klageren opplyser at han ikke mottok skriftlig dokumentasjon på at tørketrommelen ble reparert, hverken fra Bosch eller innklagde. Etter reparasjonen i 2020 fungerte tørketrommelen som normalt.

Klageren forklarer at han igjen opplevde feil på tørketrommelen i 2023. Tørketrommelen hverken tørket klær eller startet tørkeprosessen ved å rotere trommelen. Klageren opplyser at feilen i 2023 er samme feil som i 2018 og 2020. Klageren har til støtte for dette fremlagt reklamasjon datert 28.11.2023. I e-post til innklagde skriver klageren følgende:

«Jeg tar kontakt vedrørende gjentatte problemer med min Bosch tørketrommel, modell WTW854M9SN, kjøpt hos dere den 11.06.2017.

Jeg har tidligere reklamert på denne tørketrommelen to ganger, første gang i 2018 og igjen den 19. mai 2020. Under den siste klagen rapporterte jeg at maskinen ikke produserte varm luft under tørking, noe som tydet på en alvorlig funksjonssvikt. Maskinen er reparert to ganger.

Nå står jeg overfor et nytt problem hvor tørketrommelen ikke roterer. Dette gjentatte problemet indikerer en vedvarende mangel og iboende feil ved produktet. Som jeg tidligere har nevnt, og i tråd med forbrukerkjøpsloven, forventes det at en tørketrommel av denne kvaliteten og prisklassen skal fungere feilfritt i mer enn bare noen få par år.»

Innklagde besvarte klagerens reklamasjon i e-post datert 29.11.2023. Innklagde skriver følgende:

«Leit å høre at du har problem med tørketrommelen. Maskinen er over 6 år gammel og dermed langt over reklamasjonsfristen på 5 år. Du har dermed ikke krav på lånegjenstand og eventuell reparasjon må du bekoste selv. For hjelp med maskinen kan du kontakte Bosch eller nærmeste hvitevareverksted.»

Som følge av at innklagde avslo reklamasjonen hans og ikke ønsket å dekke lånegjenstand, kjøpte klageren en midlertidig tørketrommel for å dekke opp for sitt behov for tørketrommel i hverdagen. Klageren har til støtte for dette fremlagt kvittering datert 01.12.2023. Kvitteringen gjelder kjøp av en Bosch WTH85VM6SN tørketrommel til 6 999 kroner. Ifølge klageren var ikke den midlertidige tørketrommelen tilsvarende den opprinnelige tørketrommelen, fordi den var en annen modell (Serie 4) med mindre kapasitet (kun 8 kg). Ifølge klageren var dette et avsavnsprodukt og ikke et dekningskjøp. Det var ifølge klageren ikke mulig å finne en tilsvarende tørketrommel med 9 kg kapasitet, hverken hos innklagde eller andre leverandører. Klageren har til støtte for dette fremlagt skjermdump fra innklagdes nettside. Skjermdumpen viser at to Bosch

tørketromler av typen Serie 6 med 9 kg tørkekapasitet er utsolgt på nettlager. Klageren har også fremlagt skjermdump fra Bosch sine egne nettsider datert 01.12.2023. Skjermdumpen viser flere Bosch tørketromler i både serie 6 og serie 9 modell med 9 kg tørkekapasitet. Prisene for disse ligger på omtrent 10 000 kroner. Ifølge klageren var det ikke mulig å oppdrive disse tørketromlene på kort tid.

Klageren opplyser at han i mars 2025 kjøpte en Bosch Serie 6 tørketrommel med tilsvarende funksjonalitet og ytelse som den opprinnelige tørketrommelen. Klageren opplyser at dette er et dekningskjøp, fordi tørketrommelen er omtrent tilsvarende den opprinnelige tørketrommelen. Klageren har til støtte for dette fremlagt ordrebekreftelse datert 20.03.2025 fra Whiteaway.no. Ordrebekreftelsen viser kjøp av en Bosch Serie 6 tørketrommel til 12 999 kroner. Ifølge klageren hadde Whiteaway.no den laveste tilgjengelige prisen inkludert hjemlevering. Klageren har fremlagt skjermdumper fra Bosch og innklagde til støtte for dette.

Klageren opplyser at han har lagt den midlertidige tørketrommelen ut for salg på Finn.no til normal bruktpriis, 1 700 kroner. Per mars 2025 opplyser klageren at han ikke har fått solgt denne.

Klageren anfører på denne bakgrunn at reklamasjonsfristen ikke er utløpt. Klageren viser til at tørketrommelen er reparert to ganger der det er skiftet ut hovedkomponenter. Dette må likestilles med omlevering. Klageren mener at feilene han reklamerte på i 2018, 2020 og 2023 er av samme type og har samme årsak. Feilen har ikke blitt utbedret tilstrekkelig gjennom reparasjonene. Som følge av dette har en ny reklamasjonsfrist startet for den opprinnelige feilen, og klageren kan reklamere utover den absolutte reklamasjonsfristen på 5 år fra kjøpsdato.

Klageren krever på denne bakgrunn prinsipalt heving, erstatning for differansen til dekningskjøp og erstatning for kjøp av midlertidig avsavnsprodukt. Subsidiært har klageren krevd erstatning for fullt dekningskjøp og erstatning for verdiforringelse på avsavnsprodukt. Atter subsidiært har klageren krevd prisavslag, erstatning for deler av dekningskjøpet og erstatning for kostnader til avsavnsprodukt.

Innklagde har blant annet i e-post datert 06.06.2024 gjort rede for sitt syn på saken. Innklagde avviser klagerens krav. Innklagde viser til at har tatt kontakt med Bosch og at de har fått opplyst av dem at de kun har funnet dokumentasjon på at klageren har fått

tørketrommelen reparert en gang, i juni 2018. Ifølge innklagde har ikke Bosch registrert noen servicesaker på klageren i 2020. Bosch forlenger som regel ikke reklamasjonsretten etter bytte av pumpe, fordi disse delene er spesielt utsatt for slitasje som følge av ytre påvirkning. Selv om reklamasjonsretten hadde blitt forlenget etter service i 2018, hadde den fortsatt vært utgått nå. Innklagde har heller ikke fått informasjon fra Bosch om at reklamasjonsretten er forlenget etter reparasjonen i 2018. Bosch har ifølge innklagde funnet to andre servicesaker på klageren, en i 2021 og en i 2023, men dette gjelder andre varer.

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 01.12.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/16424. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 31.05.2024. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 24.06.2024, og klagen til Forbrukerklageutvalget er datert 24.06.2024. Klagen er poststempelt 26.06.2024, og er rettidig. Forbrukerklageutvalget mottok klagen 01.07.2024.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 08.09.2025.

Klagerens påstander

Klageren har prinsipalt nedlagt påstand om heving med 3 999 kroner, erstatning for differansen til dekningskjøp med 9 000 kroner og erstatning for kjøp av midlertidig avsavnsprodukt med 6 999 kroner. Subsidiært har klageren nedlagt påstand om erstatning for fullt dekningskjøp på 12 999 kroner og erstatning for verdiforringelse på avsavnsprodukt med 5 299 kroner. Atter subsidiært har klageren nedlagt påstand om prisavslag med 3 999 kroner, erstatning for deler av dekningskjøp med 12 999 kroner og erstatning for kostnader til avsavnsprodukt med 6 999 kroner. I alle tilfeller har klageren 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.

Klageren har anført at han fortsatt har reklamasjonsretten i behold fordi samme mangel har oppstått flere ganger.

Etter fkjl. § 27 andre ledd må reklamasjonen senest skje 2 år etter at forbrukeren overtok tingen, men dersom tingen eller deler av den ved vanlig bruk er ment å vare vesentlig lengre, er fristen for å reklamere 5 år. I Rt-2013-865 la Høyesterett til grunn at den opprinnelige, absolutte reklamasjonsfristen på fem år i fkjl. § 27 andre ledd ikke gjelder for mangelsinnsigelser mot selgers utbedringsarbeid, når disse er knyttet til mangler som det allerede er reklamert over innen fristen. Den opprinnelige reklamasjonen er fristavbrytende, og kjøperen taper ikke retten til å gjøre mangelskrav gjeldende bare fordi feilen først viser seg på nytt etter utløpet av den absolutte reklamasjonsfristen. I forarbeidene til forbrukerkjøpsloven, NOU 1993:27 side 136, heter det, relatert til § 30 andre ledd, at «generelt bør det, for at selgeren skal kunne nå fram med at det ikke dreier seg om avhjelp av samme mangel, kunne forlanges at manglende sammenheng mellom feilene er synbar selv for en uprofesjonell kjøper.» Utvalget viser også til tidligere sammenlignbar praksis, FTU-2014-369.

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 legger til grunn at feilen med tørketrommelen, at den ikke lenger tørker klærne, for klageren fremstår som den samme, i 2018, 2020 og 2023. Dette gjelder til tross for at årsaken til feilen ikke er dokumentert. Utvalget legger til grunn at tørketrommelen ble reparert også i 2020 selv om det ikke er fremlagt dokumentasjon til støtte for dette. Innklagde som den profesjonelle parten står uansett nærmest til å fremlegge

dokumentasjon for dette, all den tid klageren har dokumentert at han reklamerte rettidig. Det har også formodningen mot seg at tørketrommelen ikke ble reparert i 2020 når den har fungert fram til 2023. Innklagde har ikke fremlagt dokumentasjon som viser manglende sammenheng mellom feilen i 2020 og 2023. Tørketrommelen ble heller ikke undersøkt for feilen eller årsaken til denne i 2023, uten at klageren selv eventuelt måtte ha betalt for dette. Utvalget finner at innklagde, som den profesjonelle parten, står nærmest til å bære risikoen for å undersøke feilen og årsaken til det nærmere, dersom de mener at feilen som oppsto i 2023 ikke var den samme som i 2018 og 2020. Etter dette finner utvalget at klagerens reklamasjon i 2023 anses rettidig, og at mangelskravet hans er i behold.

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

Utvalget finner at vilkårene for å heve kjøpet er oppfylt etter fkjl. § 32. Utvalget viser til at samme mangel har oppstått på tørketrommelen 3 ganger, og at den er reparert to ganger tidligere for samme mangel.

Virkningene av heving er at partenenes plikt til å oppfylle avtalen faller bort og at mottatte ytelser skal returneres, jf. fkjl. § 49 første og andre ledd.

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

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

Renter på kjøpesummen, i henhold til forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd, første punktum, løper ifølge fkjl. § 50 andre ledd fra den dagen forbrukeren reklamerte første gang og fram til betaling skjer. Klageren reklamerte første gang den 01.06.2018, og renter regnes fra denne dato.

Klageren har også krevd erstatning på 9 000 kroner knyttet til prisdifferansen for dekningskjøpet av tørketrommelen.

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

Klageren har fremlagt dokumentasjon som viser at han gjennomførte et dekningskjøp av en omtrent tilsvarende tørketrommel 20.03.2025. Utvalget finner ikke at dekningskjøpet er gjennomført «på forsvarlig måte og innen rimelig tid» etter fkjl. § 53 første ledd.

Utvalget viser til at dekningskjøpet gjennomføres omtrent ett år og 4 måneder etter at klageren reklamerte siste gang 28.11.2023. Utvalget tilkjenner etter dette ikke erstatning for dekningskjøp av tørketrommelen gjennomført i mars 2025.

Klageren har i tillegg krevd erstatning for kjøpet av den midlertidige tørketrommelen i 2023.

Klageren opplyser at dette kjøpet er et midlertidig avsavnsprodukt som gjennomføres fordi en tilsvarende tørketrommel ikke var tilgjengelig, fordi klageren ikke fikk en lånegjenstand da innklagde avviste reklamasjonen og fordi han hadde et behov for en fungerende tørketrommel i hverdagen.

Utvalget finner at klageren i realiteten gjennomfører et dekningskjøp da han kjøper ny tørketrommel 01.12.2023. Utvalget finner at dekningskjøpet gjennomføres «på forsvarlig måte og innen rimelig tid», jf. fkjl. § 53, da klageren kjøper ny tørketrommel 01.12.2023, dagen etter at innklagde avviser reklamasjonen hans. Selv om tørketrommelen ikke var av samme modell eller hadde samme tørkekapasitet som den opprinnelige tørketrommelen, finner utvalget at vilkårene etter fkjl. § 53 første ledd er oppfylt sett hen til at klageren opplyser at tilsvarende tørketrommel enten var utsolgt eller ikke mulig å oppdrive på kort tid. Utvalget tilkjenner etter dette erstatning for prisdifferansen ved dekningskjøpet som tilsvarer 3 000 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 24.06.2024. Kopi av klageskjemaet ble stevnevitneforkynt for innklagde 22.07.2025, og renter regnes derfor fra 22.08.2025.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fattet slikt vedtak:

1. Power Norge AS plikter å betale 3 999 – tretusennihundreognittini – kroner til Torben Lindstad med tillegg av forsinkelsesrenter etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd første punktum fra 01.06.2018 til betaling skjer, mot at Bosch WTW854M9SN tørketrommel stilles til disposisjon for Power Norge AS.
2. Power Norge AS plikter å betale 3 000 – tretusen – kroner til Torben Lindstad med tillegg av forsinkelsesrenter etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd første punktum fra 22.08.2025 til betaling skjer.

Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 08.09.2025

Signe Eriksen

Johan Henrik Bjørge

Rune Bård Hansen

Saksbehandler: Ernstine Skjøstad