



## Forbrukerklageutvalget

# Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 129140

### Sakens parter

Klager: Parminder Kaur Bisal, Postsvingen 10 B, 3031 Drammen

Innklaget: IKEA AS, Postboks 54, 1375 Billingstad

### Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av induksjonstopp fra forhandler. Klage på opplysningssvikt og at produkt ikke passet til et bestemt formål. Krav om heving. Ikke medhold.

### Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren forklarer at hun kjøpte en Smaklig induksjonstopp fra innklagde den 12.08.2023 for 6 200 kroner og har fremlagt en salgsordre og kvittering på dette.

Klageren opplyser at hun fikk induksjonstoppen installert den 06.09.2023, ved hjelp av en elektriker. Hun opplyser videre at hun brukte induksjonstoppen i tre dager, men at det ikke fungerte å lage de indiske lompene (Roti) på induksjonstoppen.

Klageren forklarer at bakgrunnen til at hun ønsket å kjøpe en induksjonstopp fra innklagde, var fordi hun tidligere hadde hatt god erfaring med en induksjonstopp fra dem. Hun opplyser at hun hadde lånt en slik induksjonstopp, og at den hadde fungert til hennes formål.

Klageren opplyser at hun sjekket induksjonstopperne fra innklagde på deres nettsider. Hun opplyser videre at hun leste alle spesifikasjonene, og at hun spesielt så etter informasjon som kunne tilsa problemer med senkning av temperatur. Hun fant ingen informasjon som kunne tyde på dette, men hun ønsket å stille spørsmålet til innklagde i tillegg. Betjeningen hos innklagde var imidlertid ikke kjent med denne problemstillingen.

Klageren opplyser videre at siden hun tidligere hadde prøvd en foregående modell, og som hadde fungert helt fint, så bestemte hun seg for å kjøpe induksjonstoppen. Klageren opplyser at selgeren håpet at denne ville fungere fint, og nevnte ikke noe om deres returbetingelser. Klageren mener at hun da burde ha fått informasjon om returbetingelsene siden de var så usikre på om induksjonstoppen kunne benyttes til de indiske lompene.

Klageren forklarer videre at det viste seg at induksjonstoppen tydelig senker varmen, men at varmeindikatoren ikke viser lavere varme. Hun viser til at de indiske lompene blir tørre, og at det tar dobbelt så lang tid å lage retten. Klageren opplyser at hun derfor brukte dobbel så lang tid på å lage denne retten.

Klageren viser også til innklagdes nettsider hvor følgende fremgår om returrett:

«Det er lov å ombestemme seg og på IKEA er det ubegrenset bytte- og returrett. Vi hjelper deg også selvfølgelig om det skulle være noe feil med produktet ditt.»

Klageren opplyser at man må lese videre på innklagdes nettside for å få med seg informasjonen om at disse returvilkårene ikke gjelder for brukte hvitevarer, men at hun ikke fikk med seg dette. Klageren opplyser at dersom hun hadde vært klar over at hun ikke kunne returnere induksjonstoppen, så hadde hun heller ikke kjøpt den.

Klageren forklarer videre at da hun reklamerte på forholdet så ba innklagde henne om å ta kontakt med IKEA kundeservice, men de hadde aldri hørt om problemstillingen tidligere. Klageren opplyser at hun informerte om sin mistanke om at produktet hadde en innstilling som senker varmen og derfor ødelegger den retten hun lager, og at det derfor mest sannsynlig ikke var en teknisk feil. Hun ble allikevel henvist til hvitevareservice, som skulle kontrollere induksjonstoppen for å ta en avgjørelse. Klageren har imidlertid ikke ønsket å få produktet undersøkt da denne undersøkelsen koster penger, i tillegg til at hun mener at det som er problemet er den feilinformasjonen som ble gitt av innklagde før kjøpet.

Videre opplyser klageren at det var først på et senere tidspunkt at innklagde innrømmet at dette var et kjent problem. Hun viser til en e-post som hun mottok fra innklagde den 19.09.2023, og hvor blant annet følgende fremgår:

«Her dreier det seg om at platetoppen ikke opprettholder konstant varme, dette er et problem når man lager enkelte typer mat, i dette tilfellet Roti.

De fleste induksjonstopper har denne funksjonen hvor de automatisk begynner å dempe varmen etter en stund med veldig høy temperatur.»

Til dette svarte klageren samme dag følgende:

«Hei, siden dette er en kjent problemstilling, og jeg ikke ble gjort kjent med det da jeg spesifikt spurte om dette da jeg vurderte å kjøpe induksjonstoppen, så antar jeg at jeg kan heve kjøpet ihht forbrukerkjøpsloven § 32, Jf § 16 bokstav b og c.

Jeg ønsker heving av kjøp, da mangelen er vesentlig. Dette er en rett jeg lager daglig, og jeg opplyste om det før kjøp og selger hadde da ikke kjennskap til denne problemstillingen.»

Klageren opplyser for øvrig av da hun lagde de indiske lompene var det kun en sone på platetoppen som var i bruk.

Videre mener hun at det er et vesentlig punkt i saken at ingen kjente til funksjonen med senkning av varmen, før en ansatt googlet temaet og fant at dette var et problem.

Klageren opplyser at produktet virker teknisk som det skal, men at problemet er at hun ikke har fått riktig og god informasjon i forkant av kjøpet. Klageren mener at et firma som selger en vare må ha tilstrekkelig informasjon om produktet eller kunne fremskaffe det, slik at kjøper kan basere anskaffelsen basert på riktig og nok informasjon. Klageren forklarer at det er informasjonssvikten som er problemet i saken. Hun viser til at hun har lagt frem en problemstilling overfor innklagde, og at innklagdes representant har bekreftet at dette ikke var en kjent problemstilling. Klageren mener at siden hun så tydelig har informert om at hun allerede hadde byttet induksjonstoppen grunnet denne problemstillingen, så burde klageren i alle fall blitt orientert om de strenge returvilkårene. Klageren viser til at hun ikke hadde kjøpt produktet dersom hun hadde fått kjennskap til disse vilkårene.

På denne bakgrunn har klageren fremmet prinsipalt krav om heving, og subsidiært krav om prisavslag.

Innklagde avviser klagerens krav.

Innklagde opplyser at de forstår saken slik at klageren har lest produktinformasjonen på deres nettsider for å gjøre seg kjent med produktet, og at hun også har spurt en av selgerne om hvordan dette produktet vil fungere til det formålet hun ønsker å bruke det til. Innklagde opplyser imidlertid at de ikke er kjent med at det har vært noen lovnad om at produktet skal oppføre seg på en måte som ikke er omtalt i produktinformasjonen eller brukermanualen, og at det heller ikke er slik «*våre selgere opererer ved spørsmål fra kunder om produktene våre*». Videre opplyser innklagde at de ikke har reklamert med at produktet er laget eller designet med en spesifikk matrett som målgruppe. Innklagde opplyser at deres selgere får den informasjonen som er behovslagt for å guide og hjelpe kunder med å finne det produktet de har et behov for, og hvis det er tvil om selgers kunnskap så finnes produktinformasjonen tilgjengelig på deres hjemmesider. Innklagde opplyser at følgende fremkommer på deres hjemmesider:

"Kokesonene er gruppert (venstre eller høyre) og koblet til faser, hver med en maksimal strømforsyning. Når du bruker mer enn én sone koblet til samme fase, deler platetoppen strømmen mellom dem. Effekttinnstillingen for den sist valgte kokesonen er prioritert. Strømmen til den tidligere aktiverte kokesonen reduseres for å matche den maksimale tilførselen".

Innklagde opplyser at de har forstått saken slik at klageren mener det er en feil med produktet da den automatisk reduserer effekten uten at en tilkoblet sone blir aktivert etter den første. Innklagde opplyser videre at siden de ikke har utvidet teknisk kompetanse, er de avhengig av at produktet må sendes til undersøkelse for å sjekke om det foreligger en feil ved induksjonstoppen. Det er i denne forbindelse normalt at kunden må betale for undersøkelsen dersom det skulle vise seg at det ikke foreligger noen feil. Innklagde opplyser at siden klageren ikke ønsker at en slik undersøkelse skal foretas, så kan de heller ikke fastslå om det foreligger en feil eller ikke.

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 29.10.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/14489. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 12.04.2024. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 24.05.2024, og klagen til Forbrukerklageutvalget er datert 30.05.2024. Klagen er poststemplet 31.05.2024, og er rettidig. Forbrukerklageutvalget mottok klagen 04.06.2024.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 17.09.2025.

## **Klagerens påstand**

Klageren har nedlagt prinsipal påstand om heving pålydende 6 200 kroner. Subsidiært har klageren nedlagt påstand om prisavslag pålydende 6 200 kroner. Klageren har også fremsatt krav om 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.

Etter fkjl. § 16 første ledd bokstav b er det en mangel når selgeren ved kjøpet har forsømt å opplyse om forhold ved tingen eller dens bruk som han eller hun burde kjenne til, og som forbrukeren hadde grunn til å regne med å få, dersom unnlatelsen kan antas å ha virket inn på kjøpet.

Videre følger det av fkjl. § 15 andre ledd bokstav c, at tingen skal passe for et bestemt formål som selgeren var eller måtte være kjent med da kjøpet ble inngått, hvis selgeren har akseptert dette formålet eller forbrukeren ellers har hatt rimelig grunn til å bygge på selgerens sakkunnskap og vurdering.

Det er også en mangel ved tingen dersom den ikke svarer til opplysninger som selgeren i sin markedsføring eller ellers har gitt om tingen eller dens bruk, dersom selgeren ikke

viser at opplysningene før kjøpet er rettet på en tydelig måte, eller at de ikke kan ha innvirket på kjøpet, jf. fkjl. § 16 første ledd, bokstav c.

I henhold til alminnelige bevisregler er det klageren som har bevisbyrden for å sannsynliggjøre den eller de omstendigheter som kravet er grunnet på.

Klageren har opplyst at produktet virker teknisk som det skal, men at problemet er at hun ikke har fått riktig og god informasjon i forkant av kjøpet. Innklagde på sin side mener at produktet kan ha en teknisk feil på bakgrunn av klagerens beskrivelse av problemet, og at produktet dermed må undersøkes nærmere. Klageren har ikke ønsket å sende produktet til nærmere undersøkelse, og det er derfor ikke klarlagt om det foreligger en feil med produktet eller ikke.

Siden det ikke er fremlagt sakkyndig uttalelse i saken, kan det ikke stadfestes om det foreligger en teknisk feil med produktet. Utvalget mener på denne bakgrunn at det ikke er sannsynliggjort at det foreligger en kjøpsrettslig mangel, og at det av denne grunn heller ikke kan tas stilling til hvorvidt det foreligger en opplysningssvikt fra innklagdes side.

Klageren har etter dette ikke fått medhold.

## **Konklusjon og vedtak**

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

Klagen tas ikke til følge.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 17.09.2025

Ingrid Stokkeland

Rune Erstad

Charlotte Nordbakken

Saksbehandler: Grethe Walmann Bakken