



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 49562

Sakens parter

Klager: Jon Andreas Henriksen, Eggjavegen 2, 6863 Leikanger

Innklaget: Filter Musikk AS, Skippergata 33, 0154 Oslo

Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av mikrofon fra næringsdrivende. Klage på støy og tap av diskant. Krav om heving. Ikke medhold.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren opplyser at han den 14.07.2020 kjøpte en mikrofon av typen Warm Audio WA-251 av innklagde for 10 500 kroner. Klageren har fremlagt faktura og kvittering for kjøpet av 14.07.2020.

Klageren forklarer at han i oktober/november 2022 oppdaget problemer med mikrofonen ved at den laget støy og mistet diskant (volum). Klageren leverte mikrofonen til innklagde for service rundt den 20.11.2022.

Klageren opplyser at han dro til butikken i januar 2023, ettersom han ikke hadde hørt noe fra innklagde. Innklagde skal ha sagt at de avventet svar fra leverandøren.

I februar 2023 sendte innklagde en e-post til klageren, der klageren ble anbefalt å skifte rør i mikrofonen. Klageren forklarer at han hentet mikrofonen, og at han kjøpte og byttet nytt rør, selv om dette allerede var gjort etter anbefaling fra innklagde tidligere. Klageren forklarer at han har hatt utlegg på totalt 700 kroner for kjøp av nytt rør. Han har til støtte for dette fremlagt elektronisk salgskvittering fra Sound Schous Plass av 10.11.2022 på

350 kroner og skjermbilde fra nettbanken som viser transaksjon hos 4Sound Schous
Plass på 475 kroner den 08.02.2023.

Etter hvert skal klageren ha oppdaget at det fortsatt var problemer med mikrofonen.

Klageren reklamerte på nytt til innklagde, hvorpå innklagde etter hvert ga beskjed om at de igjen avventet svar fra leverandøren. Ifølge klageren sendte han flere e-poster uten å få svar, før han sommeren 2023 fikk beskjed om å levere mikrofonen til innklagde en gang til.

Klageren forklarer at han ikke hørte noe mer fra innklagde etter at han leverte mikrofonen for ny undersøkelse. Klageren oppgir at han ringte rundt 30 ganger, hvorpå innklagde etter hvert skal ha opplyst at de ventet på deler fra leverandøren. Da klageren senere kom i dialog med innklagde, skal innklagde ha beklaget seg for at saken ikke var fulgt opp.

Klageren forklarer at han fremmet krav om å få utgiftene han var påført refundert. Ettersom innklagde ikke skal ha besvart henvendelsen, kjørte klageren fra Leikanger i Sogndal til Oslo den 28.10.2023 for å levere krav skriftlig til innklagde. Klageren forklarer at han i den forbindelse hadde utgifter til diesel, og han har fremlagt skjermbilde fra nettbanken som viser at han ble trukket 879 kroner av Shell Hemsedal og 500 kroner av Esso Lærdal den 28.10.2023.

Etter at klageren var i butikken skal innklagde for første gang etter ett år ha nevnt at det var funnet en feil på mikrofonen. Innklagde skal ha opplyst at det var feil i et potensiometer på mikrofonenes strømforsyning, hvilket ikke falt inn under 5 års garantien. Klageren opplyser at innklagde heller ikke responderte på et lydklipp som klageren hadde sendt i april 2023, som illustrerer diverse støy og tap av diskant (volum).

Klageren forklarer at han var i kontakt med produsenten, som mente det kunne være feil på en transformator eller selve mikrofonkapselen. Klageren har fremlagt e-postkorrespondanse med Warm Audio, der det fremgår følgende fra e-post fra Warm Audio av 21.10.2023:

«Thank you for contacting us here at Warm Audio! Very sorry to hear about your situation. Scratchy switch seems like a dirty pot. However, the lost of the treble look more like a transformer or capsule issue.»

Det fremgår av korrespondansen at klageren sendte lydklipp til produsenten, som etter dette svarte følgende i e-post av 15.11.2023:

«Thanks for det update! This is very odd. I spoke to the techs about this. They said that it could be quite a few things. Capsule, transformer, or even the body being misaligned. Have they mentioned anything about that?»

Klageren hadde dialog med innklagde per e-post parallelt. I e-post av 30.10.2023 viste klageren til at «fordi dette har tatt så lang tid mener jeg at jeg har rett til å heve kjøpet. Jeg har ikke tillit til at dere skulle kunne reparere et produkt jeg kjøper hverken nå eller i fremtiden. Kravet mitt består». Innklagde svarte følgende i e-post av 09.11.2023:

«Vi har testet den flere ganger og får ikke fram annen feil enn at det skurrer når man vrir på potmeteret. Derfor har det vært litt vanskelig å vurdere saken som annet enn som et tvilstilfelle men vi vil hjelpe deg uansett. Forbrukerkjøpsloven sier at feil som var til stede ved kjøpstidspunktet og er selgers ansvar skal dekkes i de to første årene. Du har hatt mikrofonen i to og ett halv år og ikke meldt fra om noe feil tidligere og det er ikke grunnlag for heving av kjøp. Reklamasjon og klagerett derimot strekker seg til 5 år for ting som skal holde/vare. Et potmeter er en bevegelig del og gjenstand for slitasje og ettersom du har hatt produktet i mer to og ett halv år kan vi ikke anse det som en fabrikkasjonsfeil. Vi ønsker likevel å tilby bytte av potmeter kostnadsfritt. Vi har bestilt del fra leverandør men dessverre er det lang leveringstid. Har vært i kontakt med leverandøren i dag og det kan se ut som vi får delen om ett par uker.»

Klageren forklarer at innklagde ikke engang adresserte problemet knyttet tap av diskant. Klageren brakte deretter, den 25.11.2023, saken inn for Forbrukertilsynet.

Kort tid før oppstart av meklingsaken, opplyste innklagde at mikrofonen var reparert, jf. fremlagt e-post fra innklagde til klageren av 14.05.2024. Klageren fikk beskjed om at produktet kunne hentes i butikken, eventuelt sendes dersom klageren betalte 135 kroner. Klageren svarte «av årsaker tidligere nevnt ønsker jeg refusjon». Innklagde opplyste at dersom produktet ikke ble hentet innen tre måneder, ville det bli solgt eller destruert.

Da meklingen ble startet opp, fremmet innklagde forslag om at de kunne dekke frakt av reparert vare til klageren, i tillegg til servicekostnaden som allerede var blitt dekket. Klageren ba om følgende før han vurderte å ta mikrofonen tilbake:

- en skriftlig og detaljert rapport som spesifiserer alle reparasjonene som er blitt utført
- en bekreftelse på at alle feil, inkludert problemet med diskanten, er blitt utbedret
- en tydelig erklæring om at mikrofonen fungerer som tiltenkt uten noe mangler

Ettersom innklagde ikke svarte innen fristen, ble meklingsaken avsluttet som uforliket ved Forbrukertilsynets brev av 24.07.2024.

Klageren klaget deretter saken videre inn for Forbrukerklageutvalget.

Etter dette gjør klageren gjeldende at mikrofonen er mangelfull. Klageren fremholder at mikrofonen lager støy og mister volum. Klageren anfører at mikrofonen lå ubrukt i etuiet under hele covid og i perioden frem til kort tid før feil ble oppdaget, hvilket innebærer at han er trygg på at feil ikke skyldes klageren. Klageren fremholder at innklagde kun har fokusert på feilen med potmeteret, og at den alvorlige feilen ved at diskant forsvinner er blitt ignorert. Klageren anfører at denne feilen er dokumentert i lydfil delt med innklagde og produsent.

På denne bakgrunn krever klageren prinsipalt heving av kjøpet med 10 500 kroner i hevingsoppgjør. Subsidiært krever klageren prisavslag oppad begrenset til 10 500 kroner. For begge tilfeller krever klageren erstatning på totalt 3 356 kroner, som knytter seg til følgende utgifter: utgifter til diesel med 1 379 kroner, kjøp av rør to ganger med 700 kroner og gebyr for behandling av saken med 1 277 kroner. Klageren har også krevd renter.

Innklagde avviser klagerens krav.

Innklagde gjør gjeldende at det ikke er tale om en garantisak. Innklagde viser til at vanlig garantitid på to år var passert da klageren reklamerte over feil over to år etter kjøpet.

Videre bestrider innklagde at produktet er mangelfullt. Innklagde forklarer at klageren reklamerte innen den absolutte fristen på fem år, men at det følger av forbrukerkjøpsloven § 18 at det er forbrukeren som må sannsynliggjøre at feilen var til stede ved levering når det er gått mer enn seks måneder. Innklagde anfører at det ikke foreligger dokumentasjon som tilsier dette og visert til at klageren reklamerte to og et halvt år etter kjøpet. Innklagde viser også til at klageren tok mikrofonen i bruk i fem måneder mellom to innleveringer, noe som svekker påstanden om at den har vært defekt hele tiden.

Innklagde forklarer at de tok kontakt med Warm Audios distributør i Skandinavia etter mottatt reklamasjon. Ifølge innklagde fikk de opplyst at defekt rør kunne være årsaken til støyen klageren opplevde. Klageren skiftet rør, men meldte om fortsatt feil og sendte inn lydfiler. Innklagde gjør gjeldende at rør som klageren har byttet ikke utgjør en mangel.

Innklagde forklarer at de ikke klarte å gjenskape problemet ved testing av mikrofonen. I samråd med produsenten skal innklagde ha fått anbefaling om å bytte potmeteret, som er eneste bevegelige komponent. Innklagde forklarer at de bestilte denne fra produsent og at de installere denne kostnadsfritt for klageren, selv om et potmeter er en bevegelig del og gjenstand for slitasje som ikke kan anses som en fabrikasjonsfeil når klageren hadde produktet over to år før han reklamerte.

Videre bestrider innklagde at feil som klageren har reklamert over er ignorert. Innklagde gjør gjeldende at eventuelle feil på lyd (diskant) som oftest henger sammen med «polar pottarn velger-potmeteret». Ifølge innklagde fikk de først tips fra Fitzpatrick at det var røret som måtte byttes, men da klageren meldte inn o, fortsatt problem ble mikrofonen igjen undersøkt, men der innklagde ikke har klart å gjenskape feil som klageren hevder foreligger, til tross for lydfil oversendt av klageren. Innklagde forklarer at de likevel gjorde et delbytte for potensielt å eliminere feilen klageren opplevde.

Innklagde forklarer at det er viktig å merke seg to ting når det gjelder polar pattern på mikrofoner:

1. Når polar pattern byttes vil kapsel og mikrofon «lades om» for at spenningen på kapselen byttes eller forandres. Ifølge innklagde vil det komme brus og sus, men etter om lag 10-20 sekunder vil dette stabilisere seg.
2. Ulike polar patterns har ulik frekvensrespons, slik at det er normalt at lyden varierer når det gjelder bass og diskant i ulike patterns

Innklagde forklarer at klageren ble informert om at produktet var klar til utsendelse 14.05.2024, jf. fremlagt e-post, men at klageren nektet å ta imot produktet eller å oppgi adresse. Innklagde forklarer at det er riktig at klageren ble informert om at mikrofonen ville bli destruerte eller selges dersom klageren ikke hentet produktet innen 3 måneder, men at de likevel har valgt å ta vare på mikrofonen i påvente av at klageren skulle hente produktet. Innklagde mener at saken bør anses som løst, ettersom varen er reparert i henhold til produsentens anbefaling.

Innklagde forklarer at mikrofonen er testet i mange timer - i noen timer på hvert polar pattern - med opptak via lydkort til DAW-program, men der lydfil ikke har noe feil.

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 25.11.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/16049.

Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 28.05.2024. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 24.07.2024. Klagen til Forbrukerklageutvalget er, og er rettidig.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 17.09.2025.

Klagerens påstander

Klageren har nedlagt påstand om heving av kjøpet med 10 500 kroner i hevingsoppgjør. Subsidiært krever klageren prisavslag oppad begrenset til 10 500 kroner. For begge tilfeller krever klageren erstatning på totalt 3 356 kroner. Klageren har også krevd renter.

Utvalget ser slik på saken

Twisten gjelder et kjøp mellom en næringsdrivende og en forbruker som reguleres av forbrukerkjøpsloven 21. juni 2002 nr. 34 (fkjl.), jf. lovens § 1. 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.

Klageren har under sakens gang flere ganger vist il fem års garanti. Innklagde bestrider at det er tale om en garantisak, og viser til at vanlig garantitid på to år var passert da klageren meldte fra om feil over to år etter kjøpet. Det er ikke fremlagt dokumentasjon på at mikronen ble kjøpt med fem års garanti, ei heller garantivilkår som sier noe om hvilke feil og deler som eventuelt faller inn under garantien. Utvalget finner det ikke godtgjort at det forelå en gyldig garanti. Spørsmålet etter dette er om det foreligger en kjøpsrettslig mangel.

Slik utvalget forstår det, bestrider ikke innklagde for utvalget at det er reklamert innen den absolutte fristen på fem år, men slik at innklagde hevder at feil ikke kan føres tilbake til leveringstidspunktet.

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.

Hvorvidt tingen er mangelfull skal vurderes ut fra forholdene ved leveringen, jf. fkjl. § 18 første ledd, jf. § 14 og § 7. Ifølge fkjl. § 18 andre ledd skal funksjonssvikt og andre feil som viser seg innen seks måneder etter risikoens overgang, formodes å ha vært til stede på kjøpstidspunktet.

Ettersom feilen ikke viste seg innen seks måneder fra leveringstidspunktet, er det klageren som må sannsynliggjøre at feil kan føres tilbake til forhold som forelå ved leveringen, jf. fkjl. § 18 annet ledd.

Klageren gjør gjeldende at produktet er mangelfullt grunnet støy og tap av diskant.

Slik utvalget forstår innklagde, er det ved den siste undersøkelsen avdekket at det skurrer i mikrofonen dersom man vrir på potensiometer. Innklagde bestrider imidlertid at forholdet utgjør en mangel og viser til at det er tale om en bevegelig del som er gjenstand for slitasje, der feil er oppstått lang tid etter kjøpet. Klageren har ikke fremlagt dokumentasjon som tilsier noe annet, ei heller at det foreligger en annen feil som medfører støy ved bruk av mikrofonen. Utvalget finner etter dette ikke at feil på potmeter utgjør en mangel. Utvalget bemerker at innklagde likevel skal ha skiftet potmeter på «goodwill».

Klageren gjør gjeldende at innklagde har ignorert påklaget feil knyttet til tap av diskant. Innklagde bestrider dette, og viser til at de har testet produktet, uten at de har klart å gjenskape feil som klageren skal ha tatt opp på lyd. Det foreligger ikke dokumentasjon som bekrefter at mikrofonen har problemer med tap av diskant. Klageren har riktignok fremlagt korrespondanse med produsent, der det fremkommer at produsent etter oversendelse av lydfil uttaler at tap av diskant «could be quite a few things. Capsule, transformer, or even the body being misaligned». Uttalelsen peker imidlertid på flere mulige feil, og det fremgår ikke hva som eventuelt er sannsynlig årsak til problemet eller

om dette er et forhold som kan føres tilbake til leveringstidspunktet. Hertil kommer at innklagde har hatt varen inne til undersøkelse, uten at de har klart å gjenskape feil. Innklagde hevder at det ikke noen feil på produktet etter at potensiometer er skiftet. Klageren har ikke ønsket å få produktet tilbakelevert og har følgelig ikke gjort ytterligere undersøkelser av om hvorvidt han fremdeles opplever feil ved produktet etter innklagdes siste reparasjon, ei heller har fremskaffet dokumentasjon som kan si noe nærmere om hva som eventuelt er årsaken til feil. Utvalget finner det etter dette ikke godtgjort en mangel ved produktet.

Klagen fører etter dette ikke frem.

Innklagde har forklart at de fremdeles er i besittelse av mikrofonen. Partene må avtale en eventuell tilbakelevering av mikrofonen.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fattet slikt vedtak:

Klagen tas ikke til følge.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 17.09.2025

Ingrid Stokkeland

Rune Erstad

Charlotte Nordbakken

Saksbehandler: Lena Kallåk