



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 149465

Sakens parter

Klager: Poonam Bais, Sildreveien 1 B, 2007 Kjeller

Innklaget: Power Norge AS, Postboks 523, 1471 Lørenskog

Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av mobiltelefon fra forhandler. Klage på flere feil, herunder feil med lading og at mobilen ikke vil skru seg på, samt klage på undersøkelseskostnad. Krav om heving og erstatning. Subsidiært prisavslag og erstatning. Rentekrav. Delvis medhold.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren kjøpte 07.04.2021 en mobiltelefon av typen Samsung Galaxy A71 128 GB Sølv for 2 999 kroner. Kjøpsbevis er fremlagt.

Klageren har forklart at hun begynte å oppleve problemer med mobiltelefonen 30.09.2021. Klageren har videre opplyst at hun var innom innklagdes butikk flere ganger det første året etter kjøpet grunnet ulike problemer, herunder feil med lading, applikasjoner, skjermproblemer og problemer med å skru mobiltelefonen på. Mobilen ble ifølge klageren ved flere anledninger tatt inn på service og reparert, før den ble returnert til klageren.

Det er fremlagt korrespondanse mellom partene datert 03.08.2023 - 29.08.2023, hvor innklagde informerte at det var påvist væskeskader på mobiltelefonen, hvilket ikke dekkes av garanti eller reklamasjon, og at klageren derfor måtte betale for en eventuell reparasjon. Innklagde opplyste at de ikke hadde mottatt tilbakemelding vedrørende prisoverslag for reparasjonen, og de måtte derfor returnere mobiltelefonen ureparert til

klageren, og krevde betaling pålydende 646 kroner for undersøkelsen foretatt av deres samarbeidende verksted.

Klageren stilte spørsmål ved hvorfor hun måtte betale 646 kroner når mobiltelefonen ikke var reparert, og har opplyst at hun ikke fikk opplysninger om en slik kostnad forut for undersøkelsen. Klageren har informert at hun betalte beløpet i innklagdes butikk for å få utlevert mobiltelefonen.

Det er fremlagt to servicedokumenter datert 30.09.2021 og 31.05.2023. Av den første fremgår følgende beskrivelse:

«Ikke mulig å lade denne. [...] Utført arbeid: Installert nyeste programvare og resatt til fabrikkoppsett. Byttet ladekontakt og con to con. Testet lading og sjekket ladetrek -OK. Enheten er testet ok ihht kundens feilbeskrivelse. [...] Type av sak: Garanti/reklamasjon».

Av sistnevnte opplyses det om følgende feil:

«Denne vil ikke skru seg på, man kjenner den vibrerer og blinker på skjermen av og til, men veldig svakt. Kunden vil veldig gjerne at innholdet på mobilen IKKE slettes om mulig. [...] Returner ureparert, mangler svar på prisoverslag. Pris 646 kr [...] Type av sak: Betalende».

Det er også fremlagt en servicerapport i tilknytning sistnevnte service, hvor det står at enheten er væskeskadet, og at prisoverslaget gjaldt bytte av skjerm, hovedkort, batteri, ladekontakt og intern kabel. Dette opplyses også om i e-post av 01.09.2023 fra innklagde, hvor det i tillegg informeres at mobiltelefonen ikke er vanntett.

Klageren har forklart at hun har hatt flere feil med mobiltelefonen etter kjøpet, og har reklamert på feil til innklagde ved flere anledninger enn det som fremgår av fremlagte servicedokumenter. Klageren har etterspurt manglende dokumentasjon på flere av verkstedsbesøkene. Klageren påpeker at hun har bedt om omlevering av mobiltelefonen flere ganger.

Innklagde har avvist klagerens krav. Innklagde har forklart at siste feil som fremgår av servicedokument 31.05.2023 skyldes væskeskade på produktet, og at garanti/reklamasjonsrett frafaller. Innklagde har opplyst at de kun har to registrerte servicesaker på denne kunden, som fremgår av fremlagte servicekvitteringer og

servicehistorikk. Innklagde viser til avhjelpsretten i henhold til forbrukerkjøpsloven § 29, og at ved første service ble mobiltelefonen reparert og returnert til klageren i fungerende stand i 2021. Det forelå dermed ikke grunnlag for omlevering.

Ved andre serviceundersøkelse, ble det avdekket væskeskade. Innklagde viser til forbrukerkjøpsloven § 27, og at en slik skade er å regne som en ytre påvirkning, som ikke omfattes av garanti eller reklamasjonsrett. Innklagde bemerker at det ikke er fremlagt andre opplysninger som tilsier at denne vurderingen er feil.

Når det gjelder undersøkelseskostnaden på 646 kroner, så viser innklagde til at dette er en standard kostnad for å dekke undersøkelse og frakt, dersom feilen viser seg å skyldes ytre påvirkning som ikke dekkes av garanti. En slik praksis om å ta betalt for service er i henhold til bransjestandard og gjeldende rett, og når skaden er selvforskyldt som følge av væskeskade, så kan ikke selger pålegges å dekke slike kostnader.

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 13.11.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/15379. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 10.05.2024. Saken ble henlagt som uforliket ved Forbrukertilsynets brev av 03.06.2024, og klagen til Forbrukerklageutvalget er datert 09.06.2024. Forbrukerklageutvalget mottok klagen 13.06.2024. Klagen er rettidig.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 05.11.2025.

Klagerens påstand

Klageren har nedlagt påstand om heving. Subsidiært et prisavslag oppad begrenset kjøpesum. For begge tilfeller kreves 6 437 kroner i erstatning. Klageren har 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.

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.

Hvorvidt tingen er mangelfull skal vurderes ut ifra forholdene ved leveringen, jf. fkjl. § 18 første ledd, jf. §§ 14 og 7. I henhold til alminnelige bevisregler er det klageren som har bevisbyrden for å sannsynliggjøre den eller de omstendigheter som kravet er grunnet på.

Slik saken er opplyst, så har klageren opplevd flere ulike feil med mobiltelefonen etter kjøpet som har blitt utbedret kostnadsfritt av innklagde. Det er imidlertid kun to dokumenterte feil. Utvalget har ikke tilstrekkelige opplysninger til å kunne vurdere tidligere udokumenterte feil på mobiltelefonen, og klageren har uansett godtatt utbedringen av disse.

Utvalget vil derfor kun vurdere siste dokumenterte feil på mobiltelefonen, som er at mobiltelefonen ikke skruer seg på. Innklagde har opplyst om at feilen skyldes væskeskade. Feilen ble påvist mer enn to år etter kjøpet, og det foreligger ingen dokumentasjon som sier noe om andre mulige årsaker til feilen, herunder om feilen skyldes årsaker som kan spores tilbake til leveringstidspunktet. I mangel av dette, finner ikke utvalget det sannsynliggjort at det foreligger en mangel ved mobiltelefonen.

Når det gjelder undersøkelseskostnaden på 646 kroner, så følger det av fkjl. § 30 fjerde ledd at dersom det ikke foreligger en mangel, så kan selgeren kreve betaling for undersøkelser som har vært nødvendige for å avgjøre om det foreligger en mangel, og betaling for reparasjon av tingen. Selgeren kan bare kreve betaling dersom selgeren har

gjort forbrukeren uttrykkelig oppmerksom på at han eller hun selv må dekke slike kostnader.

Klageren har forklart at hun ikke fikk noen opplysninger om at hun måtte betale undersøkelseskostnad forut for undersøkelsen. Utvalget er av den oppfatning at bevistvilen knyttet til hvorvidt slik informasjon er gitt, må gå ut over innklagde som den profesjonelle part. Ut ifra sakens dokumenter, så fikk klageren først opplysninger om dette etter at undersøkelsen allerede var foretatt. Klageren har derfor ikke blitt gjort uttrykkelig oppmerksom på at hun måtte dekke denne kostnaden, og innklagde har derfor ikke rett på betaling for undersøkelsen. Klageren har rett på å få 646 kroner tilbakebetalt.

Klageren har også fremmet krav om renter. Renter løper fra 30 dager etter at skriftlig påkrav om betaling ble sendt til innklagde, jf. forsinkelsesrenteloven § 2 første ledd annet punktum. Det skjedde ved forkynnelse av klageskjema ved stevnevitne 22.07.2025, slik at renter tilkjennes fra 21.08.2025.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fattet slikt vedtak:

Power Norge AS plikter å betale 646 – sekshundreogførtiseks – kroner til Poonam Bais, med tillegg av forsinkelsesrenter etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd, første punktum fra 21.08.2025 til betaling skjer.

Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 25.11.2025

Mette Thorne Lothe

Johan Henrik Bjørge

Charlotte Nordbakken

Saksbehandler: Nathalie Furuseth