



## Forbrukerklageutvalget

# Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 119143

### Sakens parter

Klager: Trond Elias Vaagsbø, Herstadveien 12, 3140 Nøtterøy

Innklaget: ACsenteret AS, Prestegardsmarka 4, 4347 Lye

### Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av varmepumpe. Klage på høy lyd. Krav om å få benytte angreretten. Subsidiært krav om heving. Atter subsidiært krav om prisavslag. Rentekrav. Ikke medhold.

### Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren kjøpte 13.09.2023 en varmepumpe av merket Fujitsu Norgespumpa for 25 079 kroner. Montering inngikk i denne prisen.

Etter montering oppdaget klageren at varmepumpen lagde mye støy og påpekte dette overfor montøren. Klageren har forklart at montøren overhørte dette, og klageren valgte å reklamere til innklagde via deres kundeservice 20.09.2023. Klageren sendte inn en video til innklagde som skulle få frem lyden fra pumpen, og viste til at det var opplyst at pumpen skulle være «stillegående». I en etterfølgende melding, skrev klageren at han ikke var fornøyd med pumpen, og at innklagde kunne komme for å hente den.

Innklagde svarte med at pumpen har en vifte som drar gjennom mye luft, og at hvor mye lyd som kan komme står opplyst i produktbladet som klageren fikk utlevert i forkant av monteringen. Innklagde forklarte at nye varmepumper er mer energieffektive i dag, kontra eldre pumper, slik at støyen klageren opplever kan være en del av endringene som er gjort med tiden. Innklagde presiserte at de hadde gitt klageren alt av informasjon om pumpen før montering, men at de som et unntak kunne undersøke om klageren kunne få

kjøpe en annen varmepumpe til en god pris. Innklagde godtok ikke heving av kjøpet, ettersom pumpen er montert fast og fungerer som den skal.

Klageren foretok en måling av lydnivået fra pumpen, hvor han opplyste at fire meter fra pumpen viste målingen 48.9 dB. Rett under pumpen målte han 51.4 dB. Klageren formidlet dette til innklagde, og viste til at lydnivået fra pumpen er høyere enn det som står i produktspesifikasjon, hvilket oppgir et lydnivå på 43 dB. Klageren har fremlagt bilder av lydmåler fra Biltema. Klageren mente derfor at begge parter kunne bli enige om at kjøpet kan heves, ettersom innklagde mente at pumpen hadde et normalt lydnivå. Innklagde mente at en slik måling ikke blir korrekt, ettersom målingen kan gi utslag på andre lyder i rommet enn kun selve varmepumpen. Innklagde forklarte at for å foreta en reell måling, så måtte dette gjøres i et rom hvor en kun får inn lyder fra varmepumpen. Produsenter foretar målinger av produktene i spesielle lydrom som holder tilnærmet 0 dB, for å få mest mulig korrekt måling av lydnivå.

Klageren spurte om det var mulig å få flyttet varmepumpen fra stuen til oppgangen, hvilket er plassen den forrige varmepumpen hans sto plassert. Klageren mente først at ved å flytte pumpen, ville han slippe å høre den høye lyden, men presiserte senere at ettersom lydnivået vil være det samme fra pumpen, så gjensto det å se om han ville bli fornøyd etter flytting av denne. Innklagde svarte med at montør har nok rådet klageren å plassere pumpen i stuen av en grunn, herunder for at en får best nytte av pumpen ved at den plasseres i rommet en oppholder seg mest, men at de kunne tilby flytte av pumpen til 50% rabattert pris. Klageren takket ja til dette tilbudet. Faktura datert 23.10.2023 flytting av varmepumpen for 4 105 kroner er fremlagt.

Klageren ble ikke fornøyd etter varmepumpen ble flyttet, og mente at støynivået fremdeles var over det han kunne forvente sett hen til opplysningene om lydnivå i produktspesifikasjonen.

Innklagde har avvist klagerens krav, med den begrunnelse at de sjekket og kontrollerte alt ved montering første gang og ved flytting av varmepumpen, uten å finne noe galt. Innklagde har forklart at en stillegående varmepumpe avgir knappe 22 dB i stillemodus, men vil naturlig nok lage mer lyd når viftene varmer opp rommet, særlig ved rask oppvarming. Videre forklarte de at vi er alltid omgitt av støy til enhver tid, og at denne naturlige «bakgrunnsstøyen» vil ligge på ca. 15-20 dB, samt at vanlige samtaler vil ha et støynivå på 65 dB. Ifølge spesifikasjoner på produktet vil støynivået måles til 43/39/35/22

dB, alt etter styrken en krever. Innklagde mente at en da med annen bakgrunnsstøy i boligen vil kunne oppnå målinger på 50 dB, hvilket er helt innafor, og at de derfor er uenige i at varmepumpen ikke samsvarer med det som er oppgitt i spesifikasjonene.

Innklagde viste til at produsenten Fujitsu opplyser om sine produktet på lik linje som andre produsenter, og ved å se hen til eksempelvis Mitusbishi, så oppgir de så å si samme dB-data og tar heller ikke høyde for bakgrunnsstøy i et hjem. Innklagde har fremlagt spesifikasjonene for en Mitsubishi varmepumpe, hvor det oppgis et lydnivå på 19/24/29/36/45 og maks 58 dB på innedel, og mellom 49-54 dB på utedel. Innklagde mente også at klageren ikke har kompetanse til å hevde at det foreligger noe galt med produktet, og at det derfor bør innhentes en nøytral fagkyndig rapport som kan underbygge klagerens påstander. Innklagde mente de hadde strukket seg langt ved å tilby flere løsninger til klageren, som klageren også hadde godtatt, og gjerne vil fortsette å være på tilbudssiden – men at de ikke kunne godta heving av kjøpet.

Når det gjelder klagerens krav om å få benytte seg av angreretten, så har innklagde opplyst at avtale om kjøpet ble inngått hjemme hos klageren. Klageren mottok ikke et angrerettskjema. Innklagde bemerker at klageren ikke har tatt opp angrerett som et tema før i mars 2025, som er over ett år etter montering. Innklagde mener derfor at et slikt krav er for sent fremsatt.

Klageren bemerker at han aldri fikk opplysninger om angrerett, og beklager at han ikke benyttet seg av ordet «angrerett» når han først reklamerte på varmepumpen.

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 19.11.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/15669. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 22.05.2024. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 14.06.2024, og klagen til Forbrukerklageutvalget er datert 23.06.2024. Klagen er poststemplet 24.06.2024, og er rettidig. Forbrukerklageutvalget mottok klagen 26.06.2024.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 24.11.2025.

## **Klagerens påstand**

Klageren har nedlagt påstand om å få angre kjøpet med tilbakebetaling av 29 184 kroner. Subsidiært kreves heving av kjøp. Atter subsidiært kreves et prisavslag oppad begrenset til kjøpesum. Klageren har også krevd renter.

## **Utvalget ser slik på saken**

Klageren har krevd å få benytte seg av angreretten.

Angrerettloven 20. juni 2014 nr. 27 (angrl.), gjelder salg av varer og tjenester fra næringsdrivende til forbrukere, når avtalen inngås ved fjernsalg eller salg utenfor fast utsalgssted, jf. angrl. § 1 første ledd. Det er salg utenfor fast utsalgssted som er aktuelt i dette tilfellet. Når det gjelder slikt salg, er det imidlertid gjort unntak fra hovedregelen dersom selgeren oppsøker forbrukeren etter dennes uttrykkelige anmodning, og avtalen angår en vare eller tjeneste som omfattes av forbrukerens henvendelse, jf. angrl. § 2 bokstav f.

Innklagde har forklart at avtale om kjøp ble inngått hjemme hos klageren. Klageren har forklart at det ble foretatt en befaring før kjøpet, hvor det blant annet ble diskutert hvor varmepumpen skulle plasseres. Slik saken er opplyst, så fremstår det som at klageren kontaktet innklagde først angående kjøp av varmepumpe, som deretter kom på befaring hos klageren, hvor avtale om kjøp ble inngått. Dette faller inn under unntaket i angrerettloven § 2 bokstav f, slik at klageren ikke kan få medhold i krav om annullering etter angrerettloven.

Utvalget vil så gå videre til å vurdere om det foreligger en mangel ved varmepumpen.

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.

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 grunnnet på.

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.

Klageren har fremlagt målinger av støynivået på varmepumpen, som viser målinger høyere enn det nivået som fremgår av produktets spesifikasjoner. Målingene er foretatt av klageren selv, og er målt med en lydmåler fra Biltema. Klageren mener derfor at støynivået er høyere enn det en måtte forvente ved kjøp av varmepumpen. Innklagde mener at klagerens målinger ikke kan legges til grunn, da disse målingene ikke tar høyde for annen bakgrunnsstøy som kan slå ut på måleapparatet. Innklagde har opplyst at produktet ved produksjon blir målt i et egnet rom uten annen støy, slik at det oppgis korrekt støynivå i produktspesifikasjonene.

Utvalget finner det ikke tilstrekkelig sannsynliggjort at støynivået på varmepumpen er høyere enn det som kan forventes ut ifra produktets spesifikasjoner. Det er plausibelt at andre forhold vil kunne slå inn på målingene, og finner at lyden burde blitt målt av en nøytral fagkyndig for å få en fagmessig og korrekt måling. Uten slik dokumentasjon, finner ikke utvalget det sannsynliggjort at det foreligger en mangel ved varmepumpen. Klagen har etter dette ikke ført frem.

## **Konklusjon og vedtak**

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

Klagen tas ikke til følge.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 24.11.2025

Charlotte Wolf Apelthun

Anders Aasland Kittelsen

Alice Jervell

Saksbehandler: Nathalie Furuseth