



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 50807

Sakens parter

Klager: Rune Gunnar Torsvik, Elvebakken 22C, 5067 Bergen

Innklaget: Østensen EFTF AS, Nedbergeveien 17, 5178 Loddefjord

Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av ventilasjonsaggregat fra næringsdrivende. Klage over manglende funksjoner ved ventilasjonsaggregatet. Prinsipielt krav om prisavslag og erstatning. Subsidiært krav om utbedring og erstatning. Ikke medhold.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

I april 2023 inngikk klageren avtale med Østensen EFTF AS om kjøp og montering av nytt ventilasjonsaggregat av merket SAVE VTR 150/K R Hvit for totalt 48 994 kroner inkl. montering og mva. Pristilbud datert 25.04.2023 er fremlagt.

Østensen EFTF AS fisjonerte med T. Favang Holding AS og SVV Invest AS i april 2025. Styreleder bekreftet den 06.05.2025 at det fremdeles er drift hos innklagde, som da er riktig innklaget.

Klageren opplyser at han bestilte utskiftning av ventilasjonsaggregatet mot tilsvarende ny modell. Aggregatet skulle monteres i klagerens hageleilighet og ble montert 01.06.2023.

Innklagde oversendte tilbudet til klageren per e-post 25.04.2023. Klageren fikk da opplyst at:

«[v]il gjøre oppmerksom på at aggregat type X3 har oppgitt 280 m3h fritt blåsende, tilbudt aggregat har kun 250 m3h fritt blåsende.

Det er også medtatt i prisen et [l]ight panel, men dette panelet har sine begrensinger. De har et annet som er Touch panel, men dette er ikke leveringsklart før til sommeren».

Innklagde skriver deretter følgende til klageren samme dag:

Hei,

Takk for bestillingen.

Light panel er et betjeningspanel med basisfunksjoner og to knapper. LED doide som indikerer driftsmodus, tid for filterbytte og alarm.

Touch betjeningspanel gjør det enkelt å regulere luftkvaliteten i boligen. Den gir enkel tilgang til alle innstillinger ved hjelp av brukervennlig grensesnitt.

Aggregatet kan også kobles med kabel slik at du kan laste ned app og bruke denne som styring. Om Du ønsker å vente så kan det bli prisøkning på dette agg».

Klageren svarte på innklagdes e-post samme dag:

«Hei,

Dette er en hageleilighet på 69 m2, som kun vår sønn bor i. Det vi ønsker er en driftssikker modell som styrer seg selv, så kanskje basisfunksjoner er greit.»

Klageren opplyser at både det nye og det gamle ventilasjonsaggregatet har varmeelement, men det nye har ikke betjeningsmulighet for dette.

Klageren kontaktet innklagde per e-post den 09.10.2023 og opplyste at:

«[v]entilasjonen fungerer greit, men nå skulle vi sette på grunnvarme og det ser ut som dette ikke er en gyldig funksjon. Det gamle anlegget hadde forvarmet luft 1000W. Kan du sjekke om dette er utelatt i den nye enheten?».

Innklagde svarte per e-post samme dag at:

«[a]ggregatet som er installert hos dem, VTR 150/K, har et ettervarmingsbatteri på 1000W. Ettervarmingsbatteriet er plassert i tilluft kammeret og reguleres via et relé og aktiveres dersom tilluft temperaturen er lavere enn valgt verdi, Sjekk at valgt

tillufts verdi er temperaturen du ønsker, samt at ettervarmingsbatteriet ikke er deaktivert».

Klageren svarte innklagde samme dag der han skriver følgende:

«Hei,
Problemet er at panelet ikke har andre funksjonen enn viftehastighet. Der er ingenting om temperatur. Kanskje vi har fått feil panel?»

Klageren tok kontakt med innklagde flere ganger etter dette, uten at han mottok svar fra innklagde. Den 25.10.2023 skriver innklagde følgende til klageren:

«Beklager, men vi har levert aggregat og styrepanel iht. tilbud/bestilling og det er ingenting feil med levert produkt, på bakgrunn av dette anser ikke vi dette som en reklamasjon.

Viser også til mail av 25.04.23 der Kim Olsen opplyser om det styrepanelet har sine begrensninger og hvilke funksjoner den har.

Slik jeg ser det finnes det 2 alternativer for å løse dette,

- Koble aggregatet på nett og styre dette fra app på telefon/nettbrett
- Kjøpe nytt styrepanel med mulighet for justering av temperatur.

Ellers så ønsker jeg også å påpeke at ventilasjons systemet ikke er å beregne som en oppvarmingskilde,

Dvs. anlegget ikke er beregnet til oppvarming av arealer og ettervarmingsbatteriet er kun ment for å vedlikeholde varmen som trekkes ut og ikke gjenvinnes (10-15%).»

I e-post datert 23.11.2023 skriver innklagde følgende til klageren etter at klageren har sendt flere e-poster og bedt om at innklagde dekker kostnaden til reparasjon av ventilasjonsaggregatet:

«Hei Rune,

Vel, kontraktspecialist eller ikke... Faktum i saken er at du har fått det du har bestilt og det er ingenting feil eller mangel med det leverte produktet.

Synes derfor at det er urimelig av deg å forvente et vi skal ta kostnader for å bytte styrepanel.

I mail av 20.04.23 - Du sender en forespørsel på nytt ventilasjons aggregat der du skriver følgende: «Nåværende enhet har batteri for 1000W forvarming, men dette kan fravikes i ny standard modell»

- Finner det merkelig at denne funksjonen nå er viktig for deg, når det åpenbart ikke var det ved forespørsel. Aggregatet, slik jeg påpekte i tidligere mail, har heller ingen forvarmer, men et ettervarmings batteri som skal vedlikeholde varmen, ikke senke eller for den del øke, som trekkes ut av leiligheten.

Aggregatet er ikke beregnet for oppvarming av arealer og man må belage seg på ekstern oppvarmings kilde.

I mail av 25.04.23 – Kim Olsen forteller hvilke funksjoner de forskjellige styrepanelene har.

- Du ble gjort kjent med begrensinger på styrepanelet før bestilling.

Styrepanelene du hadde å velge i er ikke nye på markedet slik du beskriver, og det har du aldri fått opplyst heller, men systemair hadde ikke flere på lager og pga. produksjonstid kunne de ikke levere dette før et par måneder senere noe du ble informert om.

Du hadde da valget om å vente, men valgte å gå for light panelet. Her må du etter min mening ta kostnaden med å bytte dette panelet selv dersom du nå ønsker å oppgradere dette.»

Klageren anfører at ventilasjonsaggregatet er mangelfullt da varmefunksjonen ikke virker, innslagspunktet er satt så lavt at det ikke slår inn, og betjeningspanelet mangler funksjon for å aktivere funksjonen. Klageren anfører også innklagde burde ha opplyst i forkant av kjøpet om at varmeelementet på det nye ventilasjonsaggregatet ikke kunne betjenes. Han krever på denne bakgrunn prinsipielt prisavslag og erstatning, subsidiært utbedring og erstatning.

Innklagde har ikke gitt uttalelse i saken, utover at de i e-post datert 03.11.2025 skriver at de i e-post med tilbudet datert 25.04.2023 informerte om at lightpanelet har sine begrensninger, og at de har beskrevet hvilke funksjoner som er på dette panelet i denne e-posten.

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 29.11.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/16256. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 05.06.2024. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 03.07.2024. Klagen til Forbrukerklageutvalget er datert 30.07.2024 og er rettidig.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 24.11.2025.

Klagerens påstand

Klageren har nedlagt prinsippal påstand om prisavslag med 5 000 kroner og subsidiær påstand om utbedring. Klageren har også krevd erstatning for saksbehandlingsgebyr med 1 277 kroner. Klageren har ikke 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.

Avtalen om kjøp av ventilasjonsanlegg ble inngått mellom klageren og innklagde i april 2023. I april 2025 fisjonerte innklagde med T. Favang Holding AS og SVV Invest AS, men slik at Østensen EFTF AS fortsatte sin virksomhet. Innklagde har opplyst at selskapene T. Favang Holding AS og SVV Invest AS ikke har noe med denne saken å gjøre. Innklagde er dermed riktig part i saken.

Klageren anfører at ventilasjonsaggregatet er mangelfullt, og at innklagde burde ha opplyst i forkant av kjøpet om at varmeelementet på det nye ventilasjonsaggregatet ikke kunne betjenes.

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.

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.

Det er en mangel ved tingen hvis 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.

Det er klageren som har bevisbyrden i saken.

Klageren har opplyst at han bestilte et nytt tilsvarende ventilasjonsaggregat som det gamle han hadde, og at det gamle ventilasjonsaggregatet hadde betjeningspanel for varmeelement. Innklagde opplyste klageren om betjeningspanelet til ventilasjonsaggregatet i forbindelse med pristilbudet. Innklagde skrev at:

«Det er også medtatt i prisen et [L]ight panel, men dette panelet har sine begrensinger. De har et annet som er Touch panel, men dette er ikke leveringsklart før til sommeren».

Innklagde skrev også:

«Light panel er et betjeningspanel med basisfunksjoner og to knapper. LED doide som indikerer driftsmodus, tid for filterbytte og alarm.

Touch betjeningspanel gjør det enkelt å regulere luftkvaliteten i boligen. Den gir enkel tilgang til alle innstillinger ved hjelp av brukervennlig grensesnitt.

Aggregatet kan også kobles med kabel slik at du kan laste ned app og bruke denne som styring. Om Du ønsker å vente så kan det bli prisøkning på dette agg».

Det er ikke fremlagt ytterligere dokumentasjon forutfor avtaleinngåelsen, som tilsier at ventilasjonsaggregatet klageren fikk levert er et annet enn avtalt. Klageren har heller ikke fremlagt dokumentasjon som tilsier at det er normalt at denne type ventilasjonsaggregat har en funksjon for å betjene varmeelementet og at dette er noe klageren kunne forvente at var en del av avtalen. Det er videre ikke fremlagt dokumentasjon som tilsier at det er noen øvrige feil med ventilasjonsaggregatet han fikk levert. Utvalget finner etter dette at ventilasjonsaggregatet ikke er mangelfullt etter fkjl. § 15 og § 16.

Klagen fører etter dette ikke fram.

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: Ernstine Skjøstad