



## Forbrukerklageutvalget

# Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 64995

### Sakens parter

Klager: Even Edvardsen, Bratsbergvegen 310A, 7036 Trondheim

Innklaget: Elkjøp Norge AS ved Elkjøp Porsgrunn, Postboks 4303 Nydalen,  
0402 Oslo

### Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av mikrobølgeovn. Klage på manglende varmlufffunksjon. Krav om gjennomføring av avtalen. Subsidiært krav om erstatning. Medhold.

### Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren bestilte 25.10.2023 en mikrobølgeovn fra innklagde for 3 131 kroner. Ved bestilling, så hadde klageren søkt på mikrobølgeovner med varmlufffunksjon, ved å filtrere søket med «varmluft: ja». Mikroen han bestilte kom opp som et søkeresultat med varmlufffunksjon.

Klageren mottok mikrobølgeovnen 03.11.2023, og oppdaget at denne manglet varmlufffunksjonen den var markedsført med, og som var grunnen til at han valgte denne mikroen. I stedet så hadde mikroen en grillfunksjon.

Klageren kontaktet innklagdes kundeservice, som skrev: «Ja om det inte ska vara någon varmlufts funktion så får vi fixa det på våran nettsida». Videre i korrespondansen fremgår følgende:

Innklagde skrev: «Ja det jag tänker är om du behöver den funktionen så skulle vi behöva returnera den och ordna att du får en annan som har den funktionen».

Klageren svarte med: «Ja varmluft funksjonen var hovedgrunnen for at jeg kjøpte den, siden jeg da kan redusere bruken av stekeovnen».

Innklagde skrev videre: «Ja men jag lägger upp ett ärende på det hos våran avdelning som hanterar returer och ser om dom kan lösa att vi tar tillbaka denna och hittar en åt dig som har varmlufts funktion».

Klageren mottok en tekstmelding fra innklagde, hvor de opplyste at de kunne sende han en fraktlapp for å få sendt mikrobølgeovnen i retur. Klageren kontaktet innklagde via e-post, hvor han viste til tekstmeldingen han hadde mottatt og dialogen med innklagdes kundeservice, hvor han opplyste at han ønsket å motta en mikrobølgeovn med varmluftfunksjon slik mikroen var oppgitt å ha.

Innklagde svarte per e-post 15.11.2023: «Jeg kan ikke se at denne står oppført med varmluft», men at kunne returnere produktet dersom han ikke var fornøyd med den. Klageren svarte med at innklagde hadde endret opplysningene om produktet etter han kontaktet deres kundeservice, slik at produktet ikke lengre var opplyst å ha varmluftfunksjon. Klageren viste imidlertid til at denne var opplyst å ha denne funksjonen når han bestilte den, og at dette var utelukkende grunnen til at han valgte denne mikroen. Til dette svarte innklagde: «Beklager at det har vært feil informasjon på nettsiden», og viste til at dersom klageren ønsket å bytte til en mikro med varmluft, så ville dette medføre et mellomlegg på 4 864 kroner. Innklagde sendte en lenke til deres billigste alternativ med varmluft.

Klageren svarte med at han måtte ha en som passet hans kjøkkeninnredningen og ny stekeovn, og fremla dermed tilbud om at mikroen kunne omleveres til en annen modell, eller at han får 4000 kroner i kompensasjon for å kjøpe en mikro med varmluftfunksjon et annet sted.

Innklagde svarte i e-post 08.12.2023 at de ikke ville gå med på å gi 4000 kroner i kompensasjon som følge av «fordi det var feil oppgitte spesifikasjoner på mikroen på nettsiden vår», men at det var kjedelig at det hadde stått feil informasjon på siden deres. Innklagde sto fast ved sitt tilbud om å ta varen i retur og tilbakebetale kjøpesummen, men at de ikke ville tilby noe annet. De viste til at de i sine kjøpsvilkår på nettsiden har tatt forbehold om trykk/skrivefeil, samt at de mente en omlevering av varen ville volde en urimelig kostnad for dem. De bemerket at de ikke kunne stå til ansvar for kostnader som

følge av at klageren har valgt å gjøre endringer i sin kjøkkeninnredning og kjøpte ny stekeovn.

Innklagde har forklart at varmluft på en mikrobølgeovn betyr at luften sirkulerer jevnt rundt i ovnen, og at man dermed kan bruke lavere temperaturer og steke mat i flere høyder samtidig. Innklagde mente at fordelene med å ha dette er «marginale». Innklagde presiserte at dette på ingen måte kan sammenlignes med «ekte» varmluft, der det er et eget varme element rundt/ bak viften, som man finner på vanlige ovner og kompaktovn. Innklagde viste også til at det ikke var fremlagt noe bevis for at det stod på deres hjemmeside at den omtvistede mikrobølgeovnen hadde varmluftfunksjon på kjøpstidspunktet.

Klageren har returnert mikrobølgeovnen og har fått kjøpesummen tilbake. Innklagde mente at klageren hadde akseptert et tilbud om heving av kjøpet, og at saken dermed var avsluttet fra deres side. Klageren er uenig i at han ved å returnere mikrobølgeovnen og få tilbake pengene har akseptert dette som løsning. Klageren har fremlagt e-post datert 20.12.2023, hvor han opplyste innklagde om at varen var returnert i butikk, samt at saken var sendt inn til Forbrukertilsynet. Klageren har også fremlagt et utdrag fra innklagdes egen nettside, hvor de beskriver varmluft funksjonen på en mikro slik: «Varmluft: Tilbereder maten med varmluft, som i en tradisjonell stekeovn».

Klageren har fremlagt skjermbilder av to tilsvarende mikrobølgeovner fra innklagdes egne nettside: Bosch Mikrobølgeovn CMA485GB1 (Rustfritt stål) for 12 987 kroner og Bosch Mikrobølgeovn CMG8760C1 (Carbon Black) for 9 597 kroner. Klageren har også fremlagt skjermbilder av to tilsvarende mikrobølgeovner fra Power Norge AS: Whirlpool W7 MW461 for 9 999 kroner og Whirlpool W5 Collection WMW57DMB for 10 999 kroner.

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 09.12.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/16819. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 18.06.2024. Saken ble henlagt som uforliket ved Forbrukertilsynets brev av 20.09.2024, og klagen til Forbrukerklageutvalget ble sendt inn 11.10.2024. Klagen er rettidig.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 08.12.2025.

## **Klagerens påstand**

Klageren har nedlagt påstand om gjennomføring av avtalen. Subsidiært kreves 13 000 kroner i erstatning. For begge tilfeller kreves saksbehandlingsgebyret på 1 277 kroner i erstatning.

## **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 a, jf. fkjl. § 15 annet ledd bokstav b, foreligger det en mangel dersom tingen ikke svarer til det som forbrukeren har grunn til å forvente ved kjøp av en slik ting når det gjelder holdbarhet og andre egenskaper.

Det foreligger videre en mangel dersom tingen 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.

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.

Klageren har forklart at mikroen på kjøpstidspunktet var oppgitt med varmlufffunksjon, men at innklagde har endret opplysningene på varen i ettertid, slik at han ikke kan innhente dokumentasjon på dette.

Spørsmålet i saken er om det er sannsynliggjort at den omtvistede mikroen var opplyst å ha varmlufffunksjon på kjøpstidspunktet.

I korrespondanse med klageren skrev innklagdes kundeservice følgende: «Ja om det inte ska vara någon varmlufts funktion så får vi fixa det på våran nettsida». Når klageren kontaktet innklagde på nytt vedrørende omlevering av mikroen, skrev de først per e-post 15.11.2023 «Jeg kan ikke se at denne er oppført med varmluft», men senere i korrespondansen svarte de med: «Beklager at det har vært feil informasjon på nettsiden». Videre skrev de per e-post 08.12.2023 at de ikke ville gå med på å gi 4000 kroner i kompensasjon «fordi det var feil oppgitte spesifikasjoner på mikroen på nettsiden vår». Under meklingen i Forbrukertilsynet, har innklagde imidlertid vist til at det ikke er fremlagt dokumentasjon som underbygger at mikroen var opplyst å skulle ha varmluffunksjon.

I korrespondansen mellom partene, så har ikke innklagde benektet for at mikroen kan ha vært markedsført med feilopplysning på kjøpstidspunktet, all den tid de har beklaget for feilopplysningen og forsøkt å finne en løsning i saken. Utvalget bemerker at selv om det er klageren som har bevisbyrden, så har også innklagde en bevisføringsplikt. Innklagde står nærmest til å kunne dokumentere hva som var oppgitt av spesifikasjoner på varen på kjøpstidspunktet, all den tid opplysningene kan ha blitt endret i ettertid.

Ut ifra det ovennevnte, finner utvalget det sannsynliggjort at det var gitt feil opplysninger om mikroen på innklagdes nettside. Videre finner utvalget at opplysningen ikke ble rettet på tydelig måte, og har hatt innvirkning på kjøpet, slik at feilopplysningen utgjør en mangel, jf. fkjl. § 16 første ledd bokstav c.

Innklagde har vist til at de i sine kjøpsvilkår på nettsiden har tatt forbehold om trykk/skrivefeil. Utvalget bemerker at et generelt forbehold om feil ikke kan tillegges vekt. Dette i henhold til praksis fra Forbrukerklageutvalget, jf. FKU-2023-821, FKU-2021-3977 og FKU-2017-327.

Innklagde har anført at partene har inngått et forlik ved at klageren har fått heve kjøpet. Utvalget kan ikke se at dette er tilfellet, all den tid klageren har vært tydelig i korrespondansen med innklagde at han fremdeles ønsker gjennomføring av avtalen, samt at han ved retur av varen opplyste at saken var sendt til Forbrukertilsynet.

Klageren har krevd gjennomføring av avtalen ved at han får kjøpe en tilsvarende mikrobølgeovn med varmluffunksjon til avtalt kjøpesum på 3 131 kroner. Innklagde har opplyst at å omlevere mikroen til en mikro med varmluffunksjon vil volde dem urimelige

kostnader. Dette er ikke videre dokumentert. Utvalget bemerker at den dokumenterte prisforskjellen mellom avtalt kjøpesum og en tilsvarende mikro med varmluftfunksjon er høy, men mener at dette er et tap innklagde må stå ansvarlig for som følge av feilopplysningen.

Innklagde plikter etter dette å levere en tilsvarende vare med varmluftfunksjon til klageren, mot at klageren betaler opprinnelig avtalt kjøpesum på 3 131 kroner.

Klageren har også krevd saksbehandlingsgebyret på 1 277 kroner i erstatning. Krav om saksbehandlingsgebyr ble behandlet i utvidet utvalg i Forbrukerklageutvalgets sak, FKU-55729, den 24.09.2025. Her ble det konkludert med at saksbehandlingsgebyret skal anses som et erstatningskrav som kan dekkes etter alminnelige erstatningsregler, dersom klageren får medhold i kravet sitt. Utvalget finner etter dette at saksbehandlingsgebyret kan dekkes etter fkjl. § 33, og klageren tilkjennes etter dette erstatning for saksbehandlingsgebyret på 1 277 kroner.

## **Konklusjon og vedtak**

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

1. Elkjøp Norge AS ved Elkjøp Porsgrunn plikter å gjennomføre avtalen ved å levere en tilsvarende mikrobølgeovn med varmluftfunksjon til Even Edvardsen, mot at Even Edvardsen betaler avtalt kjøpesum på 3 131 – ettusenettthundreogtrettitre – kroner til Elkjøp Norge AS ved Elkjøp Porsgrunn.
2. Elkjøp Norge AS ved Elkjøp Porsgrunn plikter å betale 1 277 – ettusentohundreogsyttisyv – kroner til Even Edvartsen.

Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 08.12.2025

Ali Aslam Malik

Irene Lundeker

Rune Bård Hansen

Saksbehandler: Nathalie Furuseth