



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 117346

Sakens parter

Klager: Lars Nyborg, Bråtan 18, 1814 Askim

Innklaget: Power Norge AS, Postboks 523, 1470 Lørenskog

Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av lydplanke og basskasse fra forhandler. Klage på feil med lyd, samt skader påført produktet av innklagde. Prinsipalt krav om heving, subsidiært krav om prisavslag og kostnadsfri utlevering av produktet, og atter subsidiært krav om kostnadsfri utlevering av produktet. Delvis medhold. (Kostnadsfri utlevering av produktet)

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren kjøpte den 30.06.2020 en lydplanke og basskasse, Samsung HW-Q96R Atmos Soundbar, fra forhandler, for 7 990 kroner. Klageren har fremlagt dokumentasjon på kjøpet.

Klageren forklarer videre at han etter en stund oppdaget en knitrelyd ved avspilling av musikk og ved vanlig tv-bruk, og at produktet derfor ble sendt inn til reparasjon hos innklagde den 11.07.2023.

Klageren forklarer at innklagde da byttet basskassen, men at han igjen etter en stunds bruk oppdaget det samme problemet. Han leverte derfor produktet på nytt til innklagde den 07.08.2023. Klageren opplyser at han deretter fikk tilbakemelding om at innklagde ikke fant noen feil ved produktet.

Klageren har for øvrig vist til en video som han skal ha sendt til innklagde begge gangene og som skal beskrive feilen. Klageren har beskrevet innholdet i videoen på følgende måte:

«Beskrivelse av video som viser feil: basskassen gir ut høyesmell å knitrelyder som ikke har noe med lydbildet høyteren eller basskasse skal sende ut.»

Klageren mener at innklagde har forsøkt å rette samme feil to ganger uten å lykkes med dette.

Klageren mener også at innklagde har brutt sin opplysningsplikt. Han viser til innklagdes opplysninger om at problemet kan skyldes stedlige forhold som forstyrrer produktet. Klageren opplyser at han ikke fikk informasjon om dette i forkant av kjøpet, og at dersom han da hadde fått slik informasjon, hadde han ikke kjøpt produktet. Klageren forklarer at han tidligere har hatt en kablet løsning og at dette fungerte bra, og at han derfor på kjøpstidspunktet opplyste innklagde om at han ønsket den samme løsningen. Klageren skal allikevel ha kjøpt det trådløse produktet etter at innklagde opplyste at denne var like bra eller bedre som en kablet variant, og at han i tillegg ville slippe lange kabler på gulvet.

Klageren opplyser også at han etter innklagdes undersøkelse oppdaget at produktet hadde fått flere skader som ikke var der før innleveringen. Klageren har fremlagt bilder som skal vise produktet før og etter den siste innleveringen, og som skal vise hakk/skader på subwoofer, samt bulk og små skader på lydplanken. Klageren opplyser at dette er svært skjemmende.

Klageren mener for øvrig at det er bevist at disse skadene er påført mens innklagde har hatt de i sin besittelse, siden innklagde den 03.10.2023 opplyste at de ikke kunne finne noen skader på produktet, «men nå er skadene kommet her fremkommer det klart at disse skadene har oppstått mens produktene har vært hos power.».

Videre skal klageren ha blitt informert om at han måtte betale et undersøkelsesgebyr for å få produktet utlevert, noe klageren mener at han ikke ble orientert om på forhånd.

Avslutningsvis mener han at innklagdes krav om nyttefradrag ikke kan tas i betraktning da det ikke er oppgitt noe konkret beløp. Han viser for øvrig til at hans nytte av produktet har vært svært begrenset siden det har vært under innklagdes omsorg i svært lang tid.

Klageren har på denne bakgrunn fremsatt prinsipalt krav om heving, og subsidiært krav om prisavslag og kostnadsfri utlevering av produktet, og atter subsidiært krav om kostnadsfri utlevering av produktet.

Innklagde avviser klagerens krav.

Innklagde opplyser at produktet har blitt undersøkt, men at de ikke har klart å finne noen feil. Videre viser de til følgende uttalelse fra verkstedet:

«Vi bytte subwoofer på reklamasjon, men teknikker husker ikke om feil var påvist eller om vi byttet denne på mistanke på første rep og testet og ingen feil etter test med ny subwoofer, ok, 2. rep fant vi ikke feil etter at den stod på her over lengre tid. (flere dager) Vil tro problemet ligger på stedlig forhold med forstyrrelse fra andre kilder.»

Videre opplyser innklagde at de også har testet produktet i butikken, men at de heller ikke har klart å finne noen feil.

Innklagde har fremlagt to servicekvitteringer fra undersøkelsene. Av servicekvitteringen av 11.07.2023 fremgår følgende:

«Work description changed sub tested ok18.07.23 10:56 Mikael: orderd sub13.07.23 09:55 Mikael: Hentet planke og basskasse hos butikk power askim»

(...)

«Fault description OBS!!! Denne servicen gjelder både tilbehør og hovedproduktet! Kommer ulyd fra basskassen til lydplanken ved enkelte toner»

Videre fremgår blant annet følgende av servicekvittering av 07.08.2023:

«Work description Hentet i butikk, Testet på verksted og ingen skurring under test over lengre periode. Sendes tilbake til butikk.»

(...)

«Fault description Samme feil som ved forrige service (vedlagt). Kommer en ulyd fra Suben. Knitre lyd. Kunde testet nye ledninger etter forrige service, ingen effekt, feilen vedvarer»

Innklagde har videre opplyst om at de ikke har funnet videoen som klageren tidligere skal ha sendt og har derfor bedt om at klageren sender denne på nytt.

Innklagde opplyser videre at de ikke gir spesifikke opplysninger ved salg av slike produkter at de kan bli forstyrret av eksterne kilder. De viser til at all forbrukerelektronikk kan være utsatt for forstyrrelser fra elektromagnetisk stråling, men at de ikke kjenner til at det foreligger etablert praksis om at dette er noe som må informeres om på kjøpstidspunktet.

Når det gjelder klagerens påstand om at produktet er blitt skadet under deres undersøkelse, så mener innklagde at skadene er av ren kosmetisk karakter og relativt små i omfang. Videre viser innklagde til at de ikke har noen dokumentasjon på den fysiske tilstanden til produktet ved siste innlevering og kan derfor ikke avkrefte eller bekrefte om skadene har skjedd hos dem.

Innklagde opplyser at de ikke har noen dokumentasjon på at kunde ble informert om at mulige kostnader kunne påløpe dersom ingen feil ble funnet.

For øvrig opplyser innklagde at produktet fortsatt ligger på deres lager og at klageren ikke har testet produktet etter siste innsending til verkstedet.

Innklagde har fremmet krav om nyttefradrag ved eventuelt medhold i krav om heving, og har for øvrig opplyst at de aksepterer eventuell kostnadsfri utlevering av varen.

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 31.10.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/14572.

Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 16.04.2024. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 24.05.2024, og klagen til Forbrukerklageutvalget er datert 20.06.2024. Klagen er poststemplet 24.06.2024, og er rettidig. Forbrukerklageutvalget mottok klagen 27.06.2024.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 11.11.2025.

Partenes påstander

Klageren har fremmet prinsipalt krav om heving pålydende 7 990 kroner, og subsidiært krav om prisavslag pålydende 5 000 kroner, i tillegg til kostnadsfri utlevering av produktet. Atter subsidiært har klageren fremmet krav om kostnadsfri utlevering av produktet. Klageren har også fremsatt krav om renter.

Innklagde har fremsatt krav om nyttefradrag dersom klageren får medhold i sitt krav om heving.

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.

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.

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 opplyst at han har hatt problemer med lyden på lydplanken og som følge av dette byttet innklagde basskasse, uten at dette løste problemet. Innklagde har ikke klart å finne noen feil med produktet, og har vist til at problemet kan skyldes stedlige forhold som forstyrrer produktet. Klageren har ikke selv sendt produktet til nærmere undersøkelse, og det er derfor ikke klarlagt om det foreligger en feil med produktet. Siden det ikke er

fremlagt sakkyndig uttalelse i saken, kan det derfor ikke stadfestes om det foreligger noen feil med produktet. Utvalget mener på denne bakgrunn at det ikke er sannsynliggjort at det foreligger en kjøpsrettslig mangel. Det tas derfor heller ikke stilling til hvorvidt det foreligger en opplysningssvikt fra innklagdes side.

Klageren har også anført at innklagde har påført produktet en skade i form av riper og hakk, mens de undersøkte produktet.

Klageren har fremlagt bilder som skal vise riper og hakk i produktet, men har ikke fremlagt bilder som kan sannsynliggjøre på hvilket tidspunkt ripene har oppstått. Da innklagde verken kan bekrefte eller avkrefte om dette har skjedd i deres varetekt, kan ikke utvalget se at klageren har klart å sannsynliggjøre at skadene er påført av innklagde.

Klageren har også fremsatt krav om å få utlevert produktet fra innklagde uten kostnader.

Det følger av fkjl. § 30 fjerde ledd at dersom det ikke foreligger en mangel, kan selgeren kreve betaling for undersøkelser som har vært nødvendige for å avgjøre om det foreligger en mangel og 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.

Da det ikke er fremsatt opplysninger eller dokumentasjon som tilsier at klageren ble uttrykkelig orientert om at han selv måtte dekke kostnader ved undersøkelsen dersom mangel ikke ble funnet, kan ikke innklagde kreve betaling for undersøkelsen. Innklagde plikter dermed å utlevere produktet til klageren kostnadsfritt.

Klageren har etter dette fått delvis medhold i sitt krav.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

Power Norge AS plikter å utlevere produktet til Lars Nyborg uten kostnad.

Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 11.11.2025

Torgeir Øines

Rune Erstad

Rune Bård Hansen

Saksbehandler: Grethe Walmann Bakken