



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 77701

Sakens parter

Klager: Thor Arild Nygaard, Rypeveien 18, 3420 Lierskogen

Innklaget: Multicom Norge AS, Engenes 17, 4865 Åmli

Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av smarttelefon. Krav om erstatning for dekningskjøp da smarttelefonen var utgått fra innklagdes lager. Rentekrav. Medhold.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren kjøpte 09.02.2024 en smarttelefon av innklagde med varenavn «OnePlus 12 – silkesvart – 5G smarttelefon – 256 GB» til 6 344 kroner. Det er lagt frem ordrebekreftelse utstedt av innklagde, datert 09.02.2024.

Den 12.02.2024 sendte innklagde e-post til klageren med informasjon om kansellering av ordren: «Varen du har bestilt hos oss er dessverre gått ut av vårt og våre leverandørers sortiment. Vi får ikke tak i denne varen mer. [...] Ordren er derfor kansellert og utestående reservasjon blir refundert/opphevet».

Klageren svarte samme dag: «Jeg opprettholder kravet om å få denne varen tilsendt. Dette er ikke en vare som er utgått. Denne telefonen er helt ny og dere kan fint få tak på den. Jeg spurte en av deres medarbeidere (Frode) via chat på nettsiden deres i dag om leveringstid og der fikk jeg bekreftet av varen var bestilt hos deres leverandør».

Det kom svar fra innklagde 13.02.2024: «Som Frode informerte deg om, så var denne ikke bekreftet da dere snakket sammen. I dette tilfellet har vi fått beskjed om at OnePlus 12 er utgått, og ikke lenger mulig å skaffe». Innklagde tilbød deretter klageren en annen

telefon for samme pris. Klageren svarte med å vise til at den bestilte smarttelefonen var en ny telefon, som ikke var utgått. Videre skrev klageren: «Jeg opprettholder kravet om å få denne varen tilsendt. Vi har en bindende avtale». Den 14.02.2024 svarte innklagde med at det ikke var noe mer de kunne tilby i dette tilfellet.

Klageren sendte 15.02.2024 e-post til innklagde og varslet om at han ville foreta et dekningskjøp, og kreve innklagde for mellomlegget. Innklagde ble gitt frist til 16.02.2024 til å ta kontakt «hvis dere har som hensikt å sende meg varen jeg har kjøpt fra dere».

Klageren har lagt frem kvittering datert 17.02.2024 på kjøp av en “OnePlus 12 5G Smarttelefon” til 11 790 kroner fra Elkjøp Slependsen.

Klageren har krevd erstatning for mellomlegget til dekningskjøpet.

Saken ble sendt til Forbrukertilsynet den 17.02.2024, som henvendte seg til innklagde i brev av 13.09.2024. Innklagde sendte 26.09.2024 e-post til saksbehandler i Forbrukertilsynet. Innklagde forklarte at den bestilte telefonen viste seg å være utgått fra deres og leverandørens sortiment. Det ble anført at oppfyllelse dermed ikke var mulig. Innklagde forklarte at de tilbød klageren tilsvarende vare, og anførte at de derfor hadde oppfylt deres forpliktelse. Innklagde avviste derfor klagerens krav om erstatning.

Klageren svarte i e-post 29.09.2024, og mente at innklagdes påstand om at telefonen var utgått fra sortimentet ikke var riktig. Det ble vist til at telefonen ble lansert i Norge 06.02.2024, tre dager før klageren bestilte den. Klageren la ved link til innklagdes nettside, og opplyste at de nå solgte tilsvarende telefon med 512 GB.

Klageren viste også til chat med innklagde 12.02.2024, og la ved bilde av denne. Det går frem at klageren på spørsmål om når telefonen ville bli sendt fikk til svar at «Denne er for ny, vi har ikke fått tilbakemelding fra leverandør om denne». Da klageren spurte når telefonen kom, svarte innklagde: «Vi sendte bestillingen i dag». Klageren skrev at han tolket det som at innklagde hadde sendt bestilling til sin leverandør, og sannsynligvis fikk telefonen på lager noen dager etterpå. Klageren viste også til at Elkjøp hadde telefonen på lager, og at han kjøpte den der 17.02.2024.

Innklagde svarte i e-post 11.10.2024:

«Etter at kunden la inn sin bestilling på vår nettside, bestilte vi produktet fra vår leverandør. Informasjon fra kundeservice var derfor korrekt, vi ventet på tilbakemelding fra leverandøren.

Deretter mottok vi beskjed om at produktet ikke var tilgjengelig hos leverandøren, og vi hadde ikke mulighet til å levere varen til kunden. [...] Vi forsøkte å tilby kunden et annet produkt som, etter vår vurdering, var tilsvarende i spesifikasjoner, og vi har gjort et forsøk på å løse saken på en ryddig måte».

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 17.02.2024 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 24/2709. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 13.09.2024. Saken ble henlagt som uforliket ved Forbrukertilsynets brev av 01.11.2024. Klagen til Forbrukerklageutvalget ble mottatt 03.11.2024 og er rettidig.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 08.12.2025.

Klagerens påstander

Klageren har nedlagt påstand om erstatning på 6 723 kroner.

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. Det er klageren som har bevisbyrden for å sannsynliggjøre den eller de faktiske omstendigheter som kravet bygger på.

Det er ikke tvilsomt at klageren i denne saken kjøpte en smarttelefon av merket Oneplus12 fra innklagde, og at ordren kort tid etter ble kansellert. Innklagde har anført at telefonen var utgått fra leverandør, og at de har tilbudt klageren tilsvarende vare.

Det er utvalgets vurdering at det foreligger et kontraktsbrudd fra innklagdes side. I vurderingen har utvalget lagt vekt på at innklagde sendte klageren en ordrebekreftelse på varen etter bestilling, og har dermed gitt garanti for levering av varen. At innklagde etter avtaleinngåelsen får beskjed fra leverandør om at varen er utgått, er ikke et forhold som gjør at innklagde i ettertid kan gå fra avtalen med klageren. Utvalget finner ikke at innklagdes tilbud om levering av en annen telefon, gjør at innklagde kan anses å ha oppfylt sin del av avtalen. Det vises til at det her var snakk om en telefon av et annet merke, og dermed ikke tilsvarende vare som klageren hadde bestilt.

Når innklagde ikke kan oppfylle den avtalen som ble inngått, er de erstatningsansvarlig for klagerens økonomiske tap i medhold av fkjl. § 52 flg. Det følger av fkjl. § 52 at erstatning «for kontraktsbrudd fra den ene parts side skal svare til det økonomiske tapet, herunder utlegg, prisforskjell og tapt fortjeneste, som den annen part er påført ved kontraktsbruddet». Ved dekningskjøp beregnes prisforskjellen mellom kjøpesummen og prisen etter dekningstransaksjonen, jf. fkjl. § 53 første ledd.

Klageren har lagt frem dokumentasjon på dekningskjøp, og at prisforskjellen utgjør 5 446 kroner. Klageren tilkjennes dette beløpet i erstatning.

Klageren har også krevd erstatning for saksbehandlingsgebyret for Forbrukerklageutvalget.

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. Utvalget tilkjenner erstatning på 1 277 kroner.

Klageren er tilkjent erstatning på totalt 6 723 kroner.

Det er krevd renter av erstatningen. Etter forsinkelsesrenteloven § 2 løper renten på beløpet fra 30 dager etter at skriftlig påkrav ble fremsatt. Første gang klageren rettet skriftlig krav om erstatning var ved Forbrukertilsynets forkynning av klage, i brev av 27.10.2025. Renter må derfor regnes fra den 26.12.2025.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

Multicom Norge AS plikter å betale 6 723 – sekstusensyvhundreogtjuetrekroner – til Thor Arild Nygaard med tillegg av forsinkelsesrenter etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd første punktum fra 26.12.2025 og til betaling skjer.

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:Maren Oftedal