



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 78933

Sakens parter

Klager: John Klungland, Brurastien 54, 5265 Ytre Arna

Innklaget: Komplett Services AS, Postboks 2094, 3202 Sandefjord

Kort oppsummering av saken og utfall

Klage over flere feil ved datamaskin. Krav om heving. Subsidiært krav om prisavslag. Krav om erstatning og renter. Ikke medhold.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren kjøpte 04.08.2021 en PC av merket Asus Rog Flow X13 fra innklagde til 17 490 kroner. Det er lagt frem kvittering på kjøpet. Av denne følger det at leveringsdato for varen var 05.08.2021.

Klageren har forklart at han har hatt mye problemer med maskinen siden kjøpet.

Klageren har i meklingsskjema innsendt den 20.12.2023 til Forbrukertilsynet, forklart at det første problemet var at maskinen laget «motorsaglyder». Det ble opplyst at maskinen hadde vært hos innklagde to ganger for å løse dette problemet. Klageren forklarte at maskinen også hadde en «fabrikasjons feil med amd ryzen 5900HS. er ikke mulig å koble seg til ethernet kabel med adapter». Det er fra klagerens side opplyst at han har hatt 1000 kroner i utlegg for serviceutgifter i forbindelse med reklamasjoner til innklagde.

Innklagde har i brev av 19.07.2024 til Forbrukertilsynet forklart at maskinen har vært hos deres servicepartner Elcare fire ganger, og en gang til testing hos innklagde. Innklagde har i brevet gjort rede for de fem servicene slik:

1. «Akt.nr. 6051957, mottatt 15/11- 2021. Feilmelding: *Viften fungerer ikke, høres ut som pcen skal eksplodere.* Elcare testet maskinen med testprogrammene furmark, cpuburner og FFXVbench. De kunne ikke finne noe galt med maskinen, eller noen ulyd som ikke skulle være der. Maskinen ble returnert til klager 8/12-2021. Ingen mangel funnet».
2. «Akt. nr. 6380834, mottatt 20/1-2023. Feilmelding: *Ved oppstart er det meget høy lyd, ved bruk er det høy lyd. Høres ut som det kommer fra vifte. Har vært reklamert på tidligere.* Elcare avdekket da at maskinen var bøyd på den ene siden. Etter to timers test startet vifta å bråke. Det ble da byttet vifter på maskinen, og den ble returnert til klager 15/2-2023. Mangel funnet og utbedret».
3. «Akt. nr. 6450124, mottatt 5/5-2023. Feilmelding: *Kan ikke plugge til ethernet kabelen i usbc adapteren. eg får opp at windows pcen må activate windows. pcen fryser av og til når eg åpner applikasjoner.* Det ble da kommetert av Elcare: Ikke originalt tilbehør tester ikke vi. Og Windows ikke aktivert. Ser ut som det er registrert en annen key, ikke OEM key'n som er injected. Det er sikkert før at det ikke er original OS så kunde har oppgradert og skrevet inn en annen key. Maskinen ble da stresstestet i flere timer uten tegn til problemer. Maskinen ble returnert til klager 22/5-2023. Ingen mangel funnet».
4. «Akt. nr. 6718455, mottatt 8/7-2024. Feilmelding: *Usbc. adapter vil ikke lese ethernet kabelen. disconetcter og conecter hele tiden. er en produksjon feil med pcen.* Elcare testet maskinen og fant at Ethernet fungerer fint med min USB-C dongel i begge porter. [...]Ingen mangel funnet».
5. «Vi tok maskinen inn til Komplett for test her, mottatt 10/7-2023. Vi kjørte OS recovery på maskinen, tilbakestilt til fabrikkinnstillinger. Lisensen ble da aktivert. Maskinen ble så testet over en lengre periode i Prime95 og Furmark benchmark, uten av vi fant noe galt med maskinen. Ingen mangel funnet».

Innklagde har avslutningsvis i brevet bemerket det kun var funnet en mangel på maskinen, som var utbedret. Utover dette viste innklagde til at de ikke kan ta ansvar for tilbehør som klageren brukte sammen med maskinen, når dette ikke var kjøpt hos dem.

Det går frem av videre korrespondanse at klageren etter innklagdes svar, fastholdt at maskinen hadde en produksjonsfeil, og at det var maskinens PCU (prosessor) som var problemet. Klageren uttalte at det «er selve 5000 serien som har problemer med dette», jf. e-post 02.08.2024 til saksbehandler i Forbrukertilsynet. Klageren hevdet at dette var et generelt problem med denne typen maskiner, og at flere andre hadde hatt samme type problem. Klageren hevdet også at Elcare hadde sagt at de ikke testet eksterne komponenter, og at de derfor ikke hadde testet maskinen skikkelig. I e-post 20.08.2024 til Forbrukertilsynet forklarte klageren at «Problemet er at eg har en adepter som ikke leses skikkelig i usbc inngangen. Adepten fungerer helt fint på de andre maskinene i huset».

I e-post 20.09.2024 forklarte klageren at han også hadde fått «problemer med flikring på skjermen og feil saturation på skjermen».

Klageren sendte 01.10.2024 en e-post til Forbrukertilsynet med en liste over det han betegnet som denne type maskiner sine «vanlige problemer og deres potensielle innvirkning». Klageren skrev i e-posten at han selv hadde skjermproblemer i form av «skjermflimmer og fargepresisjon» og at det fortsatt var et «usbc port problem». Klageren viste også til tidligere problemer med maskinens vifte. Til sist opplyste klageren at batteriet «varer maks 1 time uten lader med å surfe på nett», og viste i denne forbindelse til at maskinen var annonsert med 10 timers batteritid.

Klageren har krevd heving av kjøpet og erstatning på 1000 kroner for serviceutgifter. Det er også krevd erstatning for saksbehandlingsgebyret.

Innklagde har avvist kravene. I e-post 09.10.2024 til Forbrukertilsynet viste innklagde til at ingen av problemene som klageren hadde listet opp var blitt avdekket i deres tester av klagerens maskin.

Meklingssaken ble avsluttet hos Forbrukertilsynet i brev av 16.10.2024. Klageren ble da oppfordret til å hente inn en sakkyndig vurdering av maskinen, og det ble også lagt ved et eget skriv om dette.

Innklagde har i brev av 10.11.2025 krevd et nyttefradrag for det tilfellet at klageren får medhold i hevingskravet. Klageren har i kommentar til dette 21.11.2025 uttalt at han kun kan godta nyttefradrag for en måned. I denne forbindelse har klageren opplyst at det er så mye maskinen har blitt brukt, på grunn av alle problemene.

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 20.12.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/17327. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 02.07.2024. Saken ble henlagt som uforliket ved Forbrukertilsynets brev av 16.10.2024. Klagen til Forbrukerklageutvalget er mottatt 05.11.2024 og er rettidig.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 08.12.2025.

Klagerens påstander

Klageren har nedlagt påstand om at innklagde skal utbetale et hevingsoppgjør på 17 490 kroner.

Det er nedlagt subsidiær påstand om et prisavslag på 17 490 kroner.

Klageren har nedlagt påstand om erstatning på 2 277 kroner.

Klageren har også krevd renter.

Innklagde har nedlagt påstand om nyttefradrag.

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.

Hvorvidt tingen er mangelfull skal vurderes ut ifra forholdene ved leveringen, jf. fkjl. § 18 første ledd, jf. §§ 14 og 7.

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

Det er fra klagerens side fremholdt flere forhold ved den aktuelle maskinen som grunnlag for krav om heving. Klageren har imidlertid ikke lagt frem dokumentasjon i form av en sakkyndig vurdering som kan dokumentere de påståtte manglene. Dette til tross for at klageren ble oppfordret til dette av Forbrukertilsynet i brev av 16.10.2024.

Utvalget bemerker også at maskinen har vært hos innklagde ved fem anledninger, og at de påberopte feilene ikke har latt seg påvise. Etter utvalgets syn er det dermed betydelig usikkerhet rundt om det faktisk foreligger feil, og hva som eventuelt er årsak til feilene.

Det er heller ingen dokumentasjon på at feilene kan føres tilbake til kjøpstidspunktet. Slik saken er opplyst, er det dermed ikke sannsynliggjort at maskinen har feil som kan regnes som kjøpsrettslige mangler.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

Klagen tas ikke til følge.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 08.12.2025

Ali Aslam Malik

Irene Lundeker

Rune Bård Hansen

Saksbehandler:Maren Oftedal