



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 84116

Sakens parter

Klager: Birgit Rodvelt, Vaisenhusgata 60C, 4012 Stavanger

Innklaget: Sykkelpikene AS, Buråsen 17, 4636 Kristiansand S

Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av el-syssel. Klage på gjentatte problemer med girene. Krav om heving og erstatning, subsidiært krav om prisavslag og erstatning. Delvis medhold.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren kjøpte den 09.02.2023 en el-syssel av typen Electra Path Go for 29 000 kroner av innklagde. Det er fremlagt kjøpskvittering.

Ifølge klageren ble el-sykkelen kjøpt som en butikkmodell. Klageren opplyser at hun i forbindelse med kjøpet ble informert om at sykkelen hadde full garanti på fem år, samt at den var minimalt brukt i butikken.

Klageren opplyser at hun den 01.06.2023 oppdaget at girene begynte å hoppe ved sykling i høyeste gir, noe som førte til en «knekkelyd» og ujevn bevegelse. Klageren opplyser at el-sykkelen ble første gang forsøkt reparert av innklagde i juni 2023, og at el-sykkelen ble levert inn til reparasjon hos innklagde for andre gang i august 2023. I forbindelse med det andre reparasjonsforsøket ble el-sykkelen, ifølge klageren, sendt til innklagdes verksted i Oslo. Klageren opplyser at el-sykkelen var på innklagdes verksted i seks uker. Videre viser klageren til at hun ble avkrevd 1000 kroner for dette i etterkant fordi el-sykkelen trengte en ny del, noe hun ikke godtok å betale for.

Ifølge klageren vedvarte feilen etter begge reparasjonsforsøkene.

Videre opplyser klageren at el-sykkelen ble levert inn til reparasjon hos innklagde for tredje gang i januar/februar 2024. Ifølge klageren ønsket innklagde igjen å sende el-sykkelen til Oslo, men at hun ikke ønsket dette fordi hun ikke lengre hadde tillit til personellet. Ifølge klageren ble reparatør derfor sendt hjem til henne. Klageren opplyser at problemene med girene vedvarte også etter dette.

Klageren fremmet krav om heving den 23.januar 2024.

Det er fremlagt SMS- og e-postkorrespondanse mellom partene.

Klageren har innhentet to uttalelser fra Sykkel Service AS. I den første uttalelsen fra Sykkel Service AS opplyses det om følgende:

«Etter prøving og kikk på sykkel, virker det som at Gir hjul i motor er defekt. Dette må byttes for å få fikset sykkel. Gir justering vil ikke utbedre feil.»

I den andre uttalelsen fra Kurt Øverland hos Sykkel Service AS, fremgår følgende:

«Beskrivelse av feil:

Kunden beskriver knekkebevegelser når hun benytter høyeste gir på sykkelen. Dette får jeg raskt bekreftet ved å sykle på sykkelen en kort tur. Knekkingen gjør at sykkelen gir store rykkebevegelser i stor grad. I høy fart oppleves dette sykkelen som mindre trygg å sykle på, samt at det generelt sett gir en ubehagelig kjøreopplevelse, særlig i så stort omfang som denne sykkelen «knekker» mens man trør på den.

Ved første påsyn, fremstår det sannsynlig for meg at tannhjulene i motoren er defekt. Dette fordi kjedet på sykkelen og kassett har lite slitasje, samt at sykkelen fremstår som lite og pent brukt.

For å helt kunne utelukke feil i tannhjul i motor, må jeg sette på helt nytt kjede og ny kassett på sykkelen. Det vil koste kunden totalt 2148 kroner (nytt kjede 699, ny kassett 849 og arbeid 600). Kunden samtykker til at jeg gjennomfører denne jobben.

Når jeg så tar av og skal påsette nytt kjede, **oppdager jeg at sykkelkjedet som sykkelen har originalt, er alt for kort.** Ettersom sykkelen fremstår som ny og lite

brukt, er det høyst sannsynlig at dette er en monteringsfeil fra montør i butikk eller produsent som er gjort før kunden har kjøpt sykkelen.

Ved å sykle på sykkelen etterfølgende, kan jeg bekrefte at feilen er helt forsvunnet. Det utelukker dermed en mistanke om større produksjonsfeil i motoren/kranken, som ville hatt betydelig større reparasjonskostnader for kunden.

Konklusjon:

Sykkelen har fått påmonter et alt for kort sykkelkjede. Feilen er i forbindelse med den mer omfattende undersøkelsen utbedret. Sykkelen er nå helt fri for feil.

På generelt grunnlag fremstår sykkelen som svært lite og pent brukt, og har ellers ingen feil eller mangler påført av hard bruk, manglende vedlikehold eller uhell.

Justering av gir:

Kunden spør meg også om knekkingen kan skyldes manglende justering av gir, og ønsker en uttalelse i denne tilstandsrapporten som svarer på det spesifikt. Denne type «knekkning» har ingen sammenheng med justering av gir. Knekkingen ville bare fortsatt selv om jeg justerte girene. Ved utprøving av sykkel, er det heller ikke nødvendig på nåværende tidspunkt å justere girene, hverken før eller etter arbeidet med skift av kassett og kjede.

Pris for denne sakkyndige vurderingen koster i tillegg kunden kr. 250. Kunden har dermed totalt betalt kr. 2 398 kroner for mine tjenester.»

Ifølge klageren har innklagde hatt tre reparasjonsforsøk, og mener derfor at innklagde har benyttet seg av mer enn to avhjelpsforsøk. På denne bakgrunn har klageren fremsatt krav heving, subsidiært prisavslag. Det er krevd 3 675 kroner i erstatning for saksbehandlingsgebyret og de sakkyndige uttalelsene, herunder reparasjon av el-sykkelen.

Innklagde har avvist klagerens krav. Innklagde fremholder at det ikke er noe feil med el-sykkelen, og mener at de kun har utført en standard service på el-sykkelen. Ifølge innklagde vil det alltid være behov for justeringer og ettersyn av sykkelen, og at girene må justeres minst to ganger i året. Innklagde viser til at de har fem års serviceoppfølging, og at justering inngår i dette. Innklagde fremholder videre at de ved service også gir kunden

en tilstandsrapport. Ifølge innklagde sendte de deres servicesjef hjem til klageren for gjennomføring av justering og vedlikehold. Innklagde viser til at klageren ikke hadde tillit til service-personellet i Stavanger, og at de derfor tilbød å ta el-sykkelen til Oslo, men på grunn av sykdom tok litt tid å få sykkelen tilbake til Stavanger igjen.

Når det gjelder den førstnevnte uttalelsen, bemerker innklagde at det ikke finnes noe som heter «girhjul i motor», men at det er noe som heter «fremre drev». Innklagde fremholder at fremre drev er en slitedel, og at garantien ikke gjelder for slitedeler.

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 25.01.2024 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 24/1465.

Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 29.08.2024. Saken ble henlagt som uforliket ved Forbrukertilsynets brev av 31.10.2024, og klagen til Forbrukerklageutvalget er datert 23.11.2024. Forbrukerklageutvalget mottok klagen rettidig den 23.11.2024.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 17.12.2025.

Klagerens påstander

Klageren har prinsipalt nedlagt påstand om heving med 29 000 kroner. Subsidiært har klageren nedlagt påstand om prisavslag oppad begrenset til kjøpesum på 29 000 kroner. I tillegg er det lagt ned påstand om 3 675 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. § 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. Ifølge fkjl. § 18 andre ledd skal funksjonssvikt og andre feil som viser seg innen seks måneder etter levering, formodes å ha vært til stede på kjøpstidspunktet. Det er uomtvistet at klageren oppdaget problemer med giringen i juni 2023, omtrent 4 måneder etter kjøpet, og feilen kan derfor føres tilbake til kjøpstidspunktet.

Videre finner utvalget at det foreligger en kjøpsrettslig mangel ved el-sykkelen, jf. fkjl. § 16 første ledd bokstav a, jf. § 15 annet ledd bokstav b. Utvalget viser til uttalelsen fra Kurt Øverland hos Sykkel Service AS der det står at feilen med girene skyldes at sykkelen hadde påmontert originalt et for kort sykkelkjede. Utvalget viser også til at Sykkel Service AS har uttalt at sykkelen ble feilfri etter at sykkelkjedet ble utbedret, og at feilen ikke skyldes manglende justering av gir.

Avhjelp skal skje uten kostnad og vesentlig ulempe for forbrukeren, og innen rimelig tid, jf. fkjl. § 30 første ledd. Selgeren har kun rett til to avhjelforsøk for samme mangel med

mindre det foreligger særlige grunner som gjør at ytterligere forsøk er rimelig, jf. fkjl. § 30 andre ledd.

Det er uomtvistet at innklagde har hatt sykkelen på deres verksted i juni 2023, august 2023 og at innklagdes mekaniker var hos klageren i januar/februar 2024. Klageren mener at alle tre tilfellene var tale om reparasjonsforsøk av sykkelen. Innklagde har anført at det har vært tale om standard service på sykkelen.

På bakgrunn av at det gjennomgående har vært problemer med giring, samt at sykkelen har vært hos innklagde minst to ganger, og i tillegg at innklagdes mekaniker har vært hjemme hos klageren, finner utvalget det sannsynliggjort at alle tilfellene har vært snakk om «samme mangel». Det vises til at det avgjørende er at problemet fremstår for forbrukeren som det samme hele tiden, nemlig problemer ved bruk av de høyeste girene. Utvalget kan ikke se at det foreligger «særlige grunner» til at innklagde skal gis flere avhjelpsforsøk.

Innklagde har således uttømt sine avhjelpsforsøk, og klageren kan derfor kreve heving dersom kriteriet for heving er oppfylt.

Heving forutsetter at mangelen ikke er uvesentlig, jf. fkjl. § 32. Om hva som ligger i dette kriteriet uttaler Høyesterett i Rt-2015-321 avsnitt 54 at:

«kjøperen etter en helhetsvurdering må ha rimelig grunn for – etter at kjøpekontrakten er gjennomført fra begge sider – å si seg løst fra kontrakten, også hensett til hva som fremstår som en adekvat reaksjon på kontraktsbruddet»

Selv om mangelen, som i denne saken er at el-sykkelen hadde påmontert et for kort sykkelkjede, i seg selv ikke anses som «uvesentlig», finner utvalget at den påviste mangelen kan avhjelpes ved å tilkjenne klageren erstatning for de utbedringer som er foretatt. Kriteriet for heving er dermed ikke oppfylt.

Klageren har krevd erstatning på 3 675 kroner. Klageren kan kreve erstatning for kostnader som han har hatt som følge av mangelen, jf. fkjl. § 33. Klageren har dokumentert kostnader på 2 148 kroner i forbindelse med skifte til nytt kjede og ny kassett på sykkelen. Det er også fremlagt dokumentasjon på kostnader for innhenting av sakkyndig uttalelse fra Sykkel Service AS i forbindelse med ovennevnte mangel på 250 kroner.

Klageren har videre krevd erstatning for saksbehandlingsgebyret på 1 277 kroner. 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.

Erstatningskravene utgjør til sammen 3 675, og klageren tilkjennes dette beløpet i erstatning.

Med det resultatet utvalget har kommet til anses det ikke nødvendig å ta stilling til anførsel knyttet til varigheten av verkstedbesøket i Oslo.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

Sykkelpikene AS plikter å betale 3 675 – tretusensekshundreogsyttifem – kroner til Birgit Rodvelt.

Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 17.12.2025

Mette Thorne Lothe

Henrik Tore Dahl

Charlotte Nordbakken

Saksbehandler: Sara Larsen Magee