



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 59247

Sakens parter

Klager: Benjamin Foldøy Grimstad, Rektor Natvig-Pedersens vei 6, 4021 Stavanger

Innklaget: Nina Lunner, Florøvegen 2850, 6940 Eikefjord

Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av datamaskin mellom private parter. Klage på transportskade. Prinsipalt krav om heving og erstatning. Forbrukerklageloven § 18. Medhold.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren kjøpte den 27.11.2023 en Macbook Air M1/256GB 2020-modell via finn.no.

Klageren sendte en melding til innklagde på finn.no den 25.11.2023, hvor han ga uttrykk for at han ønsket å kjøpe datamaskinen. Til dette svarte innklagde følgende:

«Den er god, skal den hentes? Helst det siden det er en så dyr PC. Men kan sendes om du betaler frakt, sendes med postoppkrav med posten. Må pakke den godt inn»

Klageren skal ha sendt blant annet følgende melding til innklagde:

«Om du har en god løsning ifht forsendelsen så gjør du det på den måten du synes er best, så betaler jeg deg det det koster å sende Om det går fint.»

Klageren opplyser at det ble avtalt at innklagde skulle sende datamaskinen til klageren, og at han skulle betale for sendingen.

Klageren forklarer at han hentet datamaskinen på Posten den 02.12.2023, og at han da betalte 6 287 kroner i postoppkrav. Han har fremlagt kvittering på denne transaksjonen.

Klageren forklarer videre at da han pakket opp datamaskinen viste det seg at skjermen var ødelagt. Klageren opplyser at ikke selve glasset er knust, men at skjermen er svart med noen røde, blå og grønne lys. Klageren utdyper dette med at han tror at det er baklyset som har gått i stykker. Han har fremlagt bilder av datamaskinens tilstand.

Klageren stilte derfor spørsmål til innklagde om skjermen var knust før hun sendte datamaskinen. Innklagde skal da ha svart at den ikke var knust, og at den for øvrig var helt ripefri og at den dessuten var lite brukt. Klageren forklarer at innklagde antok at datamaskinen hadde vært utsatt for harde slag under sending, og at klageren derfor burde kontakte Posten da pakken antakelig var forsikret.

Videre sendte klageren følgende melding til innklagde:

«Jeg tror at det er baklyset som har gått i stykker. Selve glasset er ikke knust. Jeg prøvde å koble til en ekstern skjerm, og fikk jeg opp en innloggingsskjerm. Forresten, dersom jeg ender opp med å bytte skjerm for eksempel, kunne jeg fått passordet på macen?»

Innklagde skal da ha spurt klageren om den ikke var stilt på nytt, hvorpå klageren skal ha svart at det ikke ser sånn ut siden han «får opp en Tobias». Innklagde skal da ha svart følgende:

«Stemmer, han husker ikke passordet sier han. Han trodde han hadde restartet. Han sier man kan få den refreshet på nytt på Elkjøp blant annet for 800kr. Kan vippse deg for det om det skulle bli et problem at du må gjøre det hos Elkjøp.»

Klageren sendte deretter en klage til Posten, og fikk følgende svar:

«Vi kan ikke påta oss erstatningsansvar i dette tilfellet. Begrunnelsen er at det mangler indre støtdempende emballasje Riktig innpakning betyr redusert risiko for skader og forsinkelser og er også en forutsetning for å få erstatning ved eventuell skade.

Det er avsenders ansvar å emballere pakken forsvarlig i forhold til innholdet.
Skjøre gjenstander krever ekstra god emballering.
Pakkene sorteres maskinelt og må tåle belastning fra andre pakker med vekt opptil 35 kg.
Sorteringsmaskinene leser kun strekkoden og ikke andre merknader som
«Forsiktig/denne siden opp»»

Klageren orienterte om denne tilbakemeldingen til innklagde, men hun mente at pakken var godt pakket. Klageren har fremlagt en melding fra innklagde, hvor blant annet følgende fremgår:

«...og jeg mener posten absolutt burde stå til ansvar. Fordi man ser jo tydelig at den virkelig har fått seg en smell, og jeg tenker den var i beskyttelse fra før.
Pluss en boks utenpå der er nok beskyttelse. Så dette er virkelig en tabbe fra posten, ikke første gang og ikke siste gang dessverre.»

Klageren mener etter dette at feilen ligger hos innklagde, da den indre emballasjen ikke tilfredsstiller de anbefalte krav som følger av Postens retningslinjer. Klageren har videre fremlagt et bilde av datamaskinen som ligger i en pappeske med målene 35 x 25 x 12 cm.

På denne bakgrunn har klageren fremsatt prinsipalt krav om heving, samt erstatning.

Innklagde har verken besvart Forbrukertilsynets henvendelser eller reagert på Forbrukerklageutvalgets oppfordring om tilsvarende, lovlig forkynt for henne den 05.08.2025.

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 08.01.2024 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 24/330.
Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 16.08.2024. Saken ble henlagt som uforliket ved Forbrukertilsynets brev av 09.09.2024 og klagen til Forbrukerklageutvalget er sendt elektronisk 13.09.2024. Klagen er dermed rettidig.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 14.01.2026.

Klagerens påstand

Klageren har fremmet prinsipalt krav om heving pålydende 6 287 kroner, og subsidiært krav om prisavslag pålydende 6 287 kroner. Klageren har fremmet krav om erstatning med 1 277 kroner.

Utvalget ser slik på saken

Saken gjelder kjøp mellom private, og vurderes derfor etter kjøpsloven 13. mai 1988 nr. 27 (kjl.), jf. lovens § 1.

Etter kjl. § 17 foreligger det en mangel når varen ikke er i samsvar med de krav til art, mengde, kvalitet, andre egenskaper og innpakning som følger av avtalen.

Hvorvidt tingen er mangelfull skal vurderes ut ifra forholdene ved leveringen, jf. kjl. § 21 første ledd, jf. § 13 første ledd, jf. § 7. Det følger videre at kjl. § 7 annet ledd at ved sendekjøp så skjer levering ved at tingen blir overgitt til den fraktfører som påtar seg transport fra avsendingsstedet.

Videre fremgår det av kjl. § 21 annet ledd første punktum at selgeren også svarer for mangel som oppstår seinere dersom den skyldes kontraktbrudd fra hans side. I Ot.prp.nr. 80 (1986-1987) fremgår følgende om kjl. § 21 under punktet «5 Særskilte merknader til de enkelte bestemmelser i lovutkastet»:

«Kontraktbrudd fra selgerens side vil på dette tidspunkt kunne inntre dersom han etter avtalen har plikter som går ut over tiden for risikoens overgang. Det kan f eks være tale om plikt til montering av tingen eller pakking og transport av den.»

Innklagde har ikke gitt uttalelse i saken, og det er ikke grunn til å tro at unnlatelsen skyldes gyldig fravær. Utvalget avgjør derfor saken på grunnlag av klagerens fremstilling, jf. forbrukerklageloven § 18.

Klageren har anført at det foreligger en transportskade, og han har fremlagt dokumentasjon på dette i form av kommunikasjon med Posten, samt bilder av datamaskinen og emballeringen.

Utvalget legger til grunn at emballeringen av pakken ikke var forsvarlig og at det på denne bakgrunn har oppstått en skade på datamaskinen. Krav til emballering av sendinger med posten er ment for å redusere risikoen for transportskader og Posten har konkludert med at pakken var for dårlig emballert. Fremlagte bilder av emballeringen gir også støtte til dette synspunkt. Utvalget mener derfor at den uforsvarlige emballeringen innebærer et kontraktsbrudd fra innklagdes side, og at det således foreligger en mangel, jf. kjl. § 21 annet ledd. Utvalget mener for øvrig at mangel også foreligger i henhold til kjl. § 17, da datamaskinen uansett ikke er i samsvar med den kvalitet som følger av avtalen.

Klageren har fremsatt prinsipalt krav om heving.

Heving av kjøpet krever at mangelen medfører vesentlig kontraktsbrudd, jf. kjl. § 39. Utvalget finner at vilkåret for heving er oppfylt, da det legges til grunn at skjermen er ødelagt.

Virkningene av heving er at partenes plikt til å oppfylle avtalen faller bort og at mottatte ytelser skal returneres, jf. kjl. § 64 første og andre ledd.

I kjøpslovens forarbeider, Ot.prp. nr. 80 (1986–1987) på s. 117 står det:

«Det fremgår ikke av lovteksten hvor partene skal tilbakelevere sine respektive ytelser. Som utgangspunkt har kjøperen neppe plikt å levere tingen tilbake andre steder enn der han har overtatt den. Men noen ganger kan det være rimelig at kjøperen sørger for å sende tingen helt frem til selgeren, selv om det opprinnelig ikke dreide seg om et hentekjøp. Selgeren må som regel ha plikt til å betale tilbake kjøpesummen hos kjøperen.

Kostnader ved tilbakeføring av ytelsen er i prinsippet en tapspost som den som hever kan kreve dekket etter vanlige erstatningsregler»

Klageren plikter derfor å stille datamaskinen til disposisjon der han overtok den, eventuelt sørge for sending på innklagdes regning dersom innklagde ber om dette.

Innklagde plikter å tilbakebetale kjøpesummen med 6 287 kroner.

Klageren har også fremsatt krav om erstatning for utgifter til gebyr for behandling av saken med 1 277 kroner. I Forbrukerklageutvalget sak FKU-55729, som ble behandlet i utvidet utvalg, kom utvalget til at saksbehandlingsgebyret kunne dekkes etter alminnelige erstatningsregler, og at gebyret var en utgift som var påført som

følge av mangelen. Utvalget finner i tråd med den nevnte avgjørelsen at klageren får erstattet gebyret på 1 277 kroner etter kjl. § 40.

Klageren har etter dette fått medhold i sitt krav.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

Nina Lunner plikter å betale 7 564 kroner – syvtusenfemhundreogsekstifirekroner – til Benjamin Foldøy Grimstad, mot at den omtvistede varen (Macbook Air) stilles til disposisjon for Nina Lunner.

Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 14.01.2026

Torgeir Øines

Silje Lindvig

Trygve Bergsåker

Saksbehandler: Grethe Walmann Bakken