



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 59538

Sakens parter

Klager: Marcin Baryski, Przyjazni 4i/6, 53-030 Wroclaw, Polen

Innklaget: Greencom Technologies AS, Enebakkveien 307, 1188 Oslo

Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av pc fra næringsdrivende. Klage på flere feil. Prinsipielt krav om heving og erstatning. Medhold.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren kjøpte 25.11.2022 en Greencom GODLIKE iX990Z pc av innklagde for 40 398,40 kroner. Ordrebekreftelse datert 25.11.2022 er fremlagt.

Klageren opplyser at han ikke fikk pc-en levert før i midten av desember 2022 som følge av forsinkelser.

Klageren opplyser at han oppdaget flere feil med pc-en kort tid etter kjøpet. Ifølge klageren ble pc-en levert med «different graphic card model» enn han bestilte. I tillegg fungerte ikke vifta, det var feil «graphic card» og «faulty motherboard». Klageren har fremlagt korrespondanse mellom partene datert 29.12.2022 der klageren blant annet reklamerer på feil med pc-en.

Klageren ønsket at innklagde skulle reparere pc-en og at komponentene måtte byttes ut med nye. Innklagde besvarte først ikke klagerens henvendelser, før partene i slutten av 2023 ble enige om at innklagde skulle reparere pc-en (feil med vifta, feil «graphic card» og «faluty motherboard»). Det er fremlagt e-postkorrespondanse mellom partene fra desember 2023 til støtte for dette. Klageren sendte pc-en fra sitt daværende bosted i

Finland tilbake til innklagde i Norge. Klageren har fremlagt dokumentasjon fra UPS datert 29.11.2023 til støtte for dette. I dokumentasjonen står det at klageren betalte 155,18 euro for å sende pc-en til innklagde.

Da klageren mottok pc-en i retur fra innklagde tidlig i 2024, var det fortsatt flere feil med pc-en, ifølge klageren. Ifølge klageren fungerte ikke USB-inngangene og vifta laget klikkelyder. Klageren opplyser at han reklamerte til innklagde med en gang angående dette.

Ifølge klageren identifiserte innklagde problemet til at det var en feil med modellen til «motherboard» som de hadde installert under reparasjonen. Innklagde foreslo å sende klageren et nytt «motherboard» som han kunne installere selv. Dette ønsket ikke klageren fordi han manglet den tekniske kompetansen som er nødvendig for å gjøre en slik installasjon. Klageren ønsket at innklagde skulle reparere pc-en, men innklagde foreslo at klageren oppdaterte BIOS. Dette er ifølge klageren ikke mulig uten at USB-portene fungerer. Klageren har fremlagt e-postkorrespondanse mellom partene datert i april og juni 2024 til støtte for dette.

Klageren har til støtte for sin sak fremlagt uttalelse fra Lauri Lahtinen datert 12.09.2025. I denne står det følgende:

«My name is Lauri Lahtinen. I am an IT specialist managing PC hardware and software providing help desk assistance. I have been Marcin Baryski to verify the status of the gaming PC he bought from Greencom.

I did NOT attempt any fixes leaving this to the entity responsible for warranty maintenance. I DID however run some quick tests and diagnostics.

- PC system boot is failing
- PC is not booting up in any emergency neither recovery modes
- attempt to boot from memory sticks failed
- ALL USB ports do not work

I confirm the PC does not work. I performed this check over a year ago and now confirmed again nothing changed. The PC is not still.»

Klageren opplyser at pc-en ikke har fungert tilstrekkelig noen gang siden kjøpet. Han anfører på denne bakgrunn at pc-en er mangelfull, og krever prinsipielt heving og erstatning.

Innklagde har gjort rede for sitt syn på saken blant annet i e-post datert 13.11.2024 og 26.11.2024. Innklagde avviser klagerens krav. Innklagde opplyser at garantien kun dekker problemer relatert til «hardware», og at klagerens feil er «software»-relatert. Innklagde opplyser også at de har hatt pc-en på service tidligere og reparert feilene, samt byttet til riktig grafikkort. Innklagde har notert seg at pc-en per november 2024 har følgende problemer:

- USB-port foran fungerer ikke
- Pc-en krasjer med ujevne mellomrom
- «CPU cooler» lager høy lyd (denne ble byttet under reparasjonen i desember 2023)
- GPU ble byttet i desember 2023 i dialog med klageren

Innklagde har informert om og gitt en beskrivelse av hvordan klageren han selv kan reparere problemer med at pc-en krasjer ved å oppdatere BIOS, i tillegg til å tilby å undersøke pc-en på nytt.

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 først brakt inn for mekling hos Forbruker Europa. Saken ble deretter brakt inn for mekling hos Forbrukertilsynet 13.09.2024 og fikk saksnummer 59538.

Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 01.11.2024. Saken ble henlagt som uforliket ved Forbrukertilsynets brev av 28.11.2024. Klagen til Forbrukerklageutvalget er datert 12.12.2024. Klagen er poststempelt 12.12.2024, og er rettidig. Forbrukerklageutvalget mottok klagen 19.12.2024.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 02.02.2026.

Klagerens påstander

Klageren har prinsipalt nedlagt påstand om heving med 40 398,40 kroner og erstatning med 1 277 kroner og 155,18 euro. 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. 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.

Klageren anfører at pc-en er mangelfull.

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.

Det er klageren som har bevisbyrden i saken.

Utvalget forstår saksdokumentene slik at innklagde har reparert pc-en en gang, men at pc-en fortsatt ikke fungerte etter reparasjonen i slutten av 2023/starten av 2024. Klageren har fremlagt uttalelse fra IT-spesialist Lauri Lahtinen datert 12.09.2025. Utvalget forstår uttalelsen slik at pc-en ikke fungerer per september 2025, og at den heller ikke fungerte da den ble undersøkt første gang over ett år tidligere. Utvalget finner ikke at innklagdes løsningsforslag om at klageren selv reparerer pc-en er tilstrekkelig til å avhjelpe pc-ens feil. Utvalget finner heller ikke at dette løsningsforslaget i tillegg til innklagdes tilbud om å undersøke pc-en for andre gang, tilfredsstillende kravene til avhjelp etter fkjl. § 30. Innklagde er den profesjonelle parten i saken og står som følge av dette nærmere til å undersøke og utbedre feilene med pc-en. Utvalget finner etter dette at pc-en er mangelfull etter fkjl. § 15.

Klageren har prinsipalt krevd heving. Heving av kjøpet krever at mangelen ikke er uvesentlig, jf. fkjl. § 32.

Utvalget finner at vilkårene for heving etter fkjl. § 32 er oppfylt. Utvalget viser til at pc-en ikke har fungert forutfor første reparasjon, og heller ikke fungerer etter reparasjonen.

Virkningene av heving er at partenes plikt til å oppfylle avtalen faller bort og at mottatte ytelser skal returneres, jf. fkjl. § 49 første og andre ledd. Hvordan kjøps-gjenstanden skal tilbakeføres er omtalt i NOU 1993: 27 s. 149, hvor det fremkommer at:

«Kjøperen må normalt kunne nøye seg med å stille gjenstanden til selgerens disposisjon på sin egen bopel. Han plikter dermed ikke å besørge og bekoste den sendt tilbake til selgeren».

Renter på kjøpesummen, i henhold til forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd, første punktum, løper ifølge fkjl. § 50 andre ledd fra den dagen forbrukeren reklamerte første gang og fram til betaling skjer. Klageren reklamerte første gang den 29.12.2022, og renter regnes fra denne dato.

Klageren har også krevd erstatning. Klageren kan kreve erstatning for kostnader som han har hatt som følge av mangelen, jf. fkjl. § 33.

Klageren har krevd erstatning for saksbehandlingsgebyret han måtte betale for å få saken behandlet hos Forbrukerklageutvalget.

Den 01.07.2024 ble det innført saksbehandlingsgebyr for å sende saken inn til meklings hos Forbrukertilsynet og klage saken inn til Forbrukerklageutvalget, jf. forbrukerklageloven § 7 jf. forbrukerklageforskriften § 2a.

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 finner at kostnaden på 1 277 kroner i saksbehandlingsgebyr til Forbrukerklageutvalget, ble påført i forbindelse med den mangelfulle pc-en, jf. § 33. Utvalget tilkjenner etter dette erstatning for saksbehandlingsgebyr på 1 277 kroner.

Klageren har også krevd erstatning for kostnaden på 155,18 euro han måtte betale for å sende pc-en fra Finland til innklagde i Norge i forbindelse med reparasjonen. Utvalget finner at klageren ble påført denne kostnaden som følge av mangelen med pc-en og tilkjenner erstatning med 155,18 euro, som per 06.01.2026 utgjør 1 833 kroner.

Klageren har til slutt krevd renter. Etter forsinkelsesrenteloven § 2 løper renten på beløpet fra 30 dager etter at skriftlig påkrav ble fremsatt. Første gang klageren rettet skriftlig og beløpsfestet krav om erstatning var ved klagen av saken til Forbrukerklageutvalget datert 12.12.2024. Kopi av klageskjemaet ble stevnevitneforkynt for 19.12.2025, og renter regnes derfor fra 19.01.2026.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

1. Greencom Technologies AS plikter å betale 40 398,40 – førtitusenetrehundreogtjue 40/100 – kroner til Marcin Baryski med tillegg av forsinkelsesrenter etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd første punktum fra 29.12.2022 til betaling skjer, mot at Greencom GODLIKE iX990Z pc stilles til disposisjon for Greencom Technologies AS.
2. Greencom Technologies AS plikter å betale 3 110 – tretusenettthundreogti – kroner til Marcin Baryski med tillegg av forsinkelsesrenter etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd første punktum fra 19.01.2026 til betaling skjer.

Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 02.02.2026

Johan Henrik Bjørge

Mette Thorne Lothe

Rune Bård Hansen

Saksbehandler: Ernstine Skjøstad