



## Forbrukerklageutvalget

# Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 80712

### Sakens parter

Klager: Erik Fagersten, Rudsveien 11B, 1346 Gjøttum

Innklaget: Power Norge AS, Postboks 523, 1471 Lørenskog

### Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av 3D-printer. Direktekrav mot forhandler. Klage på lang utbedringstid og manglende låneprodukt. Krav om heving og erstatning. Subsidiært krav om prisavslag og erstatning. Rentekrav. Medhold.

### Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren kjøpte en Flashforge Adventurer 4 3D-printer fra en privatperson. Opprinnelig kjøpskvittering datert 30.01.2022 fra innklagde er fremlagt. Denne gjelder to printere kjøpt med rabatt «supertilbud», slik at kjøpsprisen for én printer var 7 596 kroner.

Grunnet feil, ble printeren levert inn til innklagde 07.11.2023. Klageren har forklart at feilen medførte at høydeinnstillingen på printeren ble feiljustert gjentatte ganger, selv etter kalibrering, som resulterte i mislykkede utskrifter. Klageren fikk ved innlevering opplysning om at reparasjonen ville ta to til tre uker. Klageren spurte om han kunne få et låneprodukt i mellomtiden, men denne forespørselen ble avvist av innklagde.

Det er fremlagt en servicekvittering på reparasjonen, hvor det står følgende feilbeskrivelse: «OBS!! Denne servicen gjelder både tilbehør og hovedproduktet! (Synlige skader: vanlige bruksmerker) må recalibreres annen hver print. Z-hopper mellom -2,7mm og -3,1mm». Videre opplyses det om at normal servicetid på reparasjon vil være to til tre uker.

Klageren purret på reparasjonen flere ganger, og etter en stund krevde han å få heve kjøpet på bakgrunn av den lange reparasjonstiden, hvilket ble avvist av innklagde. Han mottok melding 30.01.2024 at printeren var ferdig reparert på garanti. Det hadde på dette tidspunktet gått tolv uker siden printeren ble levert inn til reparasjon. Det er fremlagt e-poster vedrørende reparasjon fra innklagde datert 07.11.2023 og 14.11.2023, samt melding om at reparasjonen er ferdig og at printeren kan hentes 30.01.2024.

Klageren har i mellomtiden sett seg nødt til å kjøpe en ny printer grunnet den lange reparasjonstiden, og krever å få heve kjøpet. Dette på bakgrunn av at reparasjonen ikke ble utført i henhold til lovens vilkår. Printeren er ikke hentet hos innklagde.

Innklagde har avvist klagerens krav. De mener at det ikke foreligger grunnlag for å kunne heve kjøpet. De viser til at printeren er reparert og at saken ble håndtert som en reklamasjonssak. Under meklingen i Forbrukertilsynet fremmet de tilbud om et gavekort på 1 000 kroner for å løse saken i minnelighet, og som en kompensasjon på at reparasjonstiden i saken var unormalt lang. Tilbudet ble avvist av klageren.

Innklagde har forklart at de ikke har mange servicesaker som gjelder 3D-printere, og at service på disse ikke håndteres av de samme verkstedene som andre produkter. Printerne sendes utenlands for reparasjon, hvilket medførte at behandlingstiden ble unormalt lang i denne saken. Når det gjelder forespørselen om låneprodukt, så mente innklagde at dette ville medføre vesentlig ulempe for dem. Som følge av det lave antallet reklamasjonssaker knyttet til 3D-printere, så har de ikke noen 3D-printere til utlån, slik som de har ved reklamasjon på eksempelvis mobiltelefoner eller PC-er. En 3D-printer anses heller ikke som en vesentlig del av hverdagen til folk flest, slik som andre produkter som innleveres til service. Etter innklagdes syn, ville det derfor medføre en større ulempe for dem å skulle utsendte en låneenhet, enn den ulempe klageren ville ha ved å ikke få dette.

Når det gjelder klagerens behov for 3D-printeren i reparasjonsperioden, så har han forklart at han var avhengig av printeren for å kunne hjelpe barna med et skoleprosjekt, samt at han hadde planlagt å printe ut kalendergaver til barna. I tillegg skulle printeren benyttes til flere andre prosjekter. Klageren har fremlagt skjermbilde fra printeren, som viser at denne har blitt brukt 1 198 timer per 14.09.2023 og 1 734 timer per 22.10.2023. Dette tilsvarer 545 timers bruk på 38 dager, hvilket igjen tilsvarer 14 timers bruk om dagen i snitt.

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 20.02.2024 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 24/2853. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 03.10.2024. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 11.11.2024, og klagen til Forbrukerklageutvalget ble sendt inn med elektronisk signatur 13.11.2024. Klagen er rettidig.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 09.02.2026.

## **Klagerens påstand**

Klageren har nedlagt påstand om heving av kjøp og erstatning. Subsidiært kreves et prisavslag oppad begrenset til kjøpesum og erstatning. Klageren har også krevd renter.

## **Utvalget ser slik på saken**

Saken gjelder i utgangspunktet et kjøp mellom private, jf. kjøpsloven av 13. mai 1988 nr. 27 (kjl) § 1. Klageren har imidlertid valgt å rette et direktekrav mot tidligere salgsledd.

Det følger av kjl. § 84 første ledd at kjøperen kan gjøre krav som følge av mangel gjeldende mot et tidligere salgsledd, for så vidt tilsvarende krav på grunn av mangelen kan gjøres gjeldende av selgeren. Av andre ledd fremgår det at ved salg mellom privatpersoner når kjøpet ikke hovedsakelig er knyttet til deres næringsvirksomhet, kan kjøperen uansett avtale også gjøre krav gjeldende mot tidligere yrkessalgsledd etter forbrukerkjøpsloven § 35.

Kjøpet mellom forrige eier og innklagde reguleres av forbrukerkjøpsloven av 21.06.2002 nr. 34 (fkjl.), jf. lovens § 1. Vurderingen av saken må derfor skje etter bestemmelsene i denne loven. 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.

Det fremstår som uomtvistet at det forelå en mangel ved printeren – som er utbedret kostnadsfritt av innklagde. Spørsmålet er om klageren har rett til å heve kjøpet, som følge av at utbedringen tok for lang tid.

Det følger av fkjl. § 30 første ledd at avhjelp skal skje uten kostnad og uten vesentlig ulempe for forbrukeren innen rimelig tid og uten risiko for at forbrukeren ikke får dekket sine utlegg av selgeren. Det følger videre av lovens forarbeider, Ot.prp.nr.44 (2001–2002) s. 185, at hva som er rimelig tid blant annet må vurderes ut fra varens art og forbrukerens formål med å anskaffe varen. Det må også tas hensyn til mangelens art.

Klageren leverte inn printeren 07.11.2023, og fikk beskjed om at den var ferdig reparert 30.01.2024. Reparasjonen tok dermed tolv uker. Innklagde har forklart at den unormalt lange reparasjonstiden skyldtes at printeren måtte sendes utenlands for reparasjon.

I utvalgets tidligere praksis, FTU-2008-1177, er kravet til rimelig tid blitt vurdert:

«Seks ukers reparasjonstid for en PC vil normalt være mer enn rimelig tid i lovens forstand. Tilbud om lånegjenstand i reparasjonstiden kan gjøre at forbrukeren må godta noe lengre reparasjonstid enn ellers. En låne-PC vil likevel ikke ha samme nytte for forbrukeren som hans eller hennes egen PC. Tilbudet om låne-PC kan i denne saken ikke føre til at forbrukeren måtte godta en reparasjonstid på seks uker».

Ovennevnte sak gjaldt en PC, men har overføringsverdi også til andre saker. Denne vurderingen har blitt lagt til grunn i flere saker, blant annet FKU-2018-280, FKU-2021-4128 og FKU-2021-6291.

Utvalget har forståelse for at en reparasjon som innebærer at varen må sendes til utlandet vil kunne ta lengre tid enn normalt, men at tolv uker vil uansett være utenfor hva en med rimelighet må godta. Dette også sett hen til at det ble opplyst om en normal reparasjonstid på to til tre uker. Etter utvalgets oppfatning har ikke innklagde utført avhjelp i samsvar med lovens krav, og klageren kan kreve heving av kjøpet. Dette følger antitetisk av fkjl. § 29 tredje ledd siste punktum.

Heving av kjøpet krever at mangelen ikke er uvesentlig, jf. fkjl. § 32. Klageren har opplyst at han forsøkte å få heve kjøpet ved flere anledninger i reparasjonsperioden. At innklagde har utbedret 3D-printeren avskjærer ikke klagerens hevingskrav.

Utvalget er av den oppfatning at hevingsvilkåret er oppfylt i herværende sak. Slik feilen er beskrevet, medførte den at utskriftene var mislykkede, hvilket ikke kan anses som en uvesentlig feil. Det vises til at klageren var uten 3D-printeren i tolv uker, til tross for at han opplyste innklagde om sitt behov for en printer i reparasjonsperioden. Videre er det lagt vekt på at innklagde ikke foretok seg noe særskilt for å informere eller bøte på dette. Klageren gis etter dette medhold i kravet om heving av kjøpet.

Ved heving skal det mottatte tilbakeføres, jf. fkjl. § 49 annet ledd. Innklagde tilpliktes således å tilbakebetale kjøpesummen, mot at den omtvistede 3D-printeren stilles til disposisjon for innklagde. 3D-printeren er fremdeles hos innklagde ut fra sakens opplysninger. Utvalget bemerker at dersom klageren har hentet ut 3D-printeren, så plikter han å stille denne til innklagdes disposisjon.

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. I mangel av andre holdepunkter, legges det til grunn at klageren reklamerte første gang ved innlevering av printeren 07.11.2023, slik at renter tilkjennes fra denne dato.

Klageren har også 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.

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 13.11.2024. Kopi av klageskjemaet ble forkynt for innklagde 11.12.2025, og renter regnes derfor fra 10.01.2026.

Klageren har også krevd kompensasjon for inndrivelseskostnader i henhold til forsinkelsesrenteloven § 3 a. Av denne fremgår det av første og annet ledd at når fordringshaveren kan kreve forsinkelsesrente etter § 2, kan fordringshaveren også kreve

en kompensasjon av skyldneren for inndrivelseskostnader tilsvarende 40 euro.  
Departementet kan i forskrift fastsette kompensasjonen etter første ledd i norske kroner.

Etter forskrift om forsinkelsesrente og kompensasjon for inndrivelseskostnader § 2 er standardkompensasjonen i norske kroner fastsatt til 460 kroner fra 01.01.2026. Innklagde plikter etter dette å betale 460 kroner til klageren.

## **Konklusjon og vedtak**

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

1. Power Norge AS plikter å betale 7 596 – syvtusenfemhundreogtittiseks – kroner til Erik Fagersten, med tillegg av forsinkelsesrenter etter forsinkelsesrenteloven §3 første ledd første punktum fra 07.11.2023 og til betaling skjer, mot at Flashforge Adventurer 4 3D-printer stilles til Power Norge AS sin disposisjon.
2. Power Norge AS plikter å betale 1 277 – ettusentohundreogsyttisyv – kroner til Erik Fagersten, med tillegg av forsinkelsesrenter etter forsinkelsesrenteloven §3 første ledd første punktum fra 10.01.2026 og til betaling skjer.
3. Power Norge AS plikter å betale 460 – firehundreogseksti – kroner til Erik Fagersten.

Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 09.02.2026

Ingrid Stokkeland

Henrik Tore Dahl

Alice Jervell

Saksbehandler: Nathalie Furuseth