



## Forbrukerklageutvalget

# Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 115837

### Sakens parter

Klager: Niclas Blokhus Olderkjær, Jonavegen 14, 5450 Sunde i  
Sunnhordland

Innklaget: Greencom Technologies AS, Enebakkveien 307, 1188 Oslo

### Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av datamaskin fra næringsdrivende. Klage på feil med datamaskinens temperatur og feil i markedsføring av datamaskinen knyttet til tastaturet og lyd. Prinsipalt krav om heving og erstatning. Subsidiært krav om prisavslag og erstatning. Rentekrav. Medhold.

### Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren kjøpte den 11.06.2023 en datamaskin av typen Greencom Hydra iX960VR Laptop – RTX 470 i9 for 29 999 kroner av innklagde. Ordrebekreftelse er fremlagt.

Klageren forklarer at han ved førstegangsinstallasjon av datamaskinen oppdaget flere forhold som avvok fra de spesifikasjonene som var oppgitt i markedsføringen. Han tok deretter kontakt med innklagde for å fremsette en klage, men mottok ikke svar. Etter noe tid fikk han imidlertid tilbakemelding fra innklagde med ulike forslag til løsninger for å utbedre problemene. Klageren forklarer at han likevel ikke opplevde forbedring.

Videre opplyser klageren at datamaskinen har unormalt høye temperaturer, og at temperaturen ligger om lag fire grader under maksimalgrensen angitt av CPU-produsenten, før maskinvaren risikerer å bli skadet. Klageren mener at dette gjør produktet utrygt og i strid med hva som kunne forventes ut fra markedsføringen. Klageren

forklarer også at han, etter dialog med innklagde, ble enig om å sende inn datamaskinen til testing hos dem.

Klageren har fremlagt e-post til innklagde, datert 19.06.2023. Av e-posten fremgår det:

«Hei, jeg oppdaget da jeg satte opp laptopen at den har bare 1 TB lagring, den skulle ha hatt 2TB ifølge spesifikasjonene! Også vil den ikke bytte LED-lys i 3 soner på tastaturet som det står heller, den har kun hvit lys som kan dimmes opp ned (For så vidt en bagatell, men står også at den skulle hatt 3 soner med rgd) Nordisk tastatur vil jeg også påstå er en litt hvit løgn når dette er løst med et silikon overlegg, men skal ikke henge meg opp i det heller da det også er en bagatell, men litt greit hadde det vært om infoen kom frem før kjøp!».

Den 08.08.2023 skriver klageren følgende til innklagde:

«[...] Det har også nå begynt å få fryktelig høy temperatur på CPU, noe jeg synes i utgangspunktet, men i det siste går den over 90°C på oppgaver som den klarte på ca 70°C til å begynne med. Den står slik at den får godt med luft, det er ikke tegn til støv på riller under eller på sidene/bak, og alle drivere er oppdatert. Skjønner ikke hva som kan gjøre at den får så høy temperatur. Dette gjør at jeg ikke kan bruke maskinen for tiltenkte oppgaver [...].».

Samme dato svarer innklagde at datamaskinen er en bærbar PC, og at den derfor får mye høyere temperatur enn en stasjonær datamaskin. Innklagde anbefaler klageren å kjøpe en «stand» som klageren kan sette datamaskinen på, for å få tilstrekkelig kjøling. Klageren svarer: «Ok, så om jeg får noen med erfaring til å sette inn ekstra SSD til meg (føler meg ikke trygg nok på dette selv) så kan jeg eventuelt også få vedkommende til å legge ny premium kjølepasta for å sikre best mulig kjøling siden laptopen likevel blir åpnet? I tillegg til å kjøpe kjøle-stand [...].».

Den 14.08.2023 skriver klageren følgende til innklagde:

«Jeg har fått byttet kjølepasta på CPU og GPU uten at dette gjorde noen forskjell, jeg har også anskaffet en kjøleplate med 4 vifter som hever den godt over bordet, i tillegg har jeg også en liten tårnvifte fra Clas Olson ved siden av for å sirkulere den varme luften bort fra laptopen, likevel når den temperaturer godt over 90°C (sett 96°C på det høyeste), den ligger konstant høyt når jeg gamer [...]. Dette resulterer

i at jeg har en laptop som ikke kan brukes som tiltenkt, når CPU har en T Junction på 100°C, og den går ofte over 85°C og helt opp til 96°C, da er jeg skummelt nærme til å ta knekken på hele maskinen daglig [...]».

Etter dette sendte klageren datamaskinen inn til innklagde for en undersøkelse.

Klageren har fremlagt bilder av hvordan datamaskinen ble presentert for han før kjøpet, på innklagdes nettside. Av spesifikasjonene fremgår det følgende om tastatur og touchpad:

«Nordisk, 3-soners RGB-bakgrunnsbelyst gamingtastatur  
Numerisk Touchpad  
Justerbart i 16 forskjellige farger»

Videre fremgår det av spesifikasjonene: «2TB SSD [...]».

Under meklingen ble datamaskinen sendt inn til innklagde for en ny undersøkelse. Ifølge rapporten fra undersøkelsen, datert 11.04.2024, var datamaskinen i helt fin stand. Det fremgår videre at viften går svært raskt ved oppstart fordi maskinen automatisk var satt til «gaming mode» i stedet for «silent mode», og at dette kan justeres ved hjelp av en viftekontrollknapp. Det opplyses også at det ble gjennomført ekstreme stresstester.

I rapporten er det også oppgitt resultater fra flere ytelses- og stresstester av datamaskinen. Ifølge rapporten besto datamaskinen alle testene. I Furmark-testen, som måler grafisk belastning, var temperaturen mellom 73 og 81 grader ved 100 % belastning. I Geekbench ble både Open CL- og Vulkan-testene for GPU gjennomført, samt en CPU-belastningstest, som alle ble bestått. Videre er det fremlagt bilder av hva resultatet på de ulike testene viste.

Det fremgår av meklingen at innklagde, etter undersøkelse av datamaskinen, ikke fant feil. I forbindelse med undersøkelsen ble det gjort oppdateringer av systemene på datamaskinen, og knust glassplate ble erstattet. Lagringskapasiteten ble byttet fra 1 TB til 2 TB SSD.

Klageren forklarer til Forbrukertilsynet per telefon, den 13.05.2024, at han fortsatt opplever feil. Klageren opplyser at programvaren for viftekontroll og temperaturovervåking ikke har blitt installert på nytt ved ny SSD-lagring, og at dette var et

program som opprinnelig var på datamaskinen på kjøpstidspunktet. På grunn av at dette programmet mangler er testing vanskelig å gjennomføre ifølge klageren.

Klageren opplyser til Forbrukertilsynet 21.05.2024 at han har overvåket temperaturer under daglig bruk, og at disse fortsatt er høye. Klageren har fremlagt bilder som viser et overvåkingsprogram for datamaskinens maskinvare. Av bildene fremgår det at CPU-en er belastet med 12 % og at temperaturen er på 96°C og 95°C. Det er også et bilde som viser at CPU-en er 9 % og temperaturen er 92°C.

Klageren opplyser til Forbrukertilsynet, den 26.06.2025, at datamaskinen har sluttet å fungere, og at den slo seg av under bruk. Datamaskinen vil ikke slå seg på igjen.

Klageren har fremlagt en udatert rapport fra Easypc AS. I rapporten står det:

**«Kundens klager:**

**1. Overoppheting:** Kunden opplever at maskinen blir varm under vanlig bruk. Vår testing viser at temperaturen varierer mellom 45 og 95 grader under normal bruk, og opptil 95 grader under stress-testing. Dette skyldes den kraftige prosessoren i kombinasjon med begrenset kjølekapasitet. Slike temperaturer er ikke uvanlige for denne typen maskin, men kan oppleves som ubehagelig høyt. Prosessoren i denne maskinen kan bruke opp til 155W, men er begrenset til 55W i dette tilfellet. Dette gjør prosessen langt svakere enn sin teoretiske ytelse.

**2. Mangler RGB-belysning i tastaturet:** Kunden hevder at maskinen ble markedsført med RGB-belysning i tastaturet, noe den ikke har. Dersom dette stemmer, har kunden grunnlag for reklamasjon.

**3. Dårlig lyd kvalitet:** Kunden mener at lyd kvaliteten ikke samsvarer med det som ble lovet. Vår vurdering er at lyden er akseptabel, men ikke spesielt god. Dersom maskinen ble markedsført med «fantastisk lyd kvalitet», er dette villedende.»

Av rapportens konklusjon fremgår følgende:

«Maskinens ytelse er begrenset av kjølesystemet, ikke komponentene. Dette gjør at den kraftige prosessoren ikke kommer til sin rett. Maskinen er egnet til både gaming og arbeid, men ytelsen er lavere enn hva som forventes for en datamaskin som har disse komponentene.»

Videre fremgår det under punktet «anbefaling»: «Dersom maskinen ble markedsført med egenskaper den ikke har (RGB-belysning, fantastisk lyd kvalitet, eller ytelse som overgår hva kjølesystemet tillater), anbefaler vi at kunden får medhold i sin reklamasjon».

Klageren har fremlagt en kvittering fra Komplett, datert 08.08.2023, på 119 kroner for kjølestand. Klageren påpeker at dette ble anbefalt av innklagde.

Klageren har fremlagt kvittering fra Easypc AS, datert 21.06.2024, på 1 500 kroner for sakkyndig uttalelse.

Klageren har fremlagt kvittering fra Circle K Husnes datert 21.06.2024. Kvitteringen gjelder kjøp av drivstoff. Klageren fylte 23,22 liter diesel til en literpris på 21,08 kroner, med et totalbeløp på 477,87 kroner.

Klageren har fremlagt en udatert SMS fra Easypc AS. Av SMS-en fremgår det at hovedkortet ser ut til å være problemet, og «Ingen endring i oppførsel ved å prøve å starte den uten RAM for eks, noe som vanligvis betyr at det er noe fundamentalt som CPU eller chipset som er defekt.»

Klageren har fremlagt korrespondanse med daglig leder, Kristoffer Haugland, i Easypc AS datert 12.07.2024. Klageren spør Haugland om en utdypning på hva det vil si at watt er begrenset på CPU. Haugland besvarer klageren som følge:

«[...] Ytelsen på prosessor er som oftest reklamert som om den kan bruke så mye watt som den er designet for. Prosessoren i maskinen din kan bruke opp til 155 Watt, men maskinen er programmert til å begrense dette til 55 Watt. Om du stresstester maskinen vil du se at strømforbruken til prosessoren ikke går over 55 Watt. Dette er nok for å forhindre at den overoppheter, da prosessoren kan bruke langt mer watt enn kjølesystemet klarer å kjøle.»

Klageren har fremlagt et skjermbilde av spesifikasjoner fra Intel på CPU. Av spesifikasjonene fremgår det at 55 watt er normalstrømmen CPU bruker under vanlig belastning. Videre fremgår det at 157 watt er maks strømforbruk når CPU booster med fullt krat.

Klageren har også fremlagt kvittering fra Ferrypay datert 15.07.2025 på 260 kroner, og 12.08.2025 på tilsvarende sum, for reiseutgifter tur/retur med ferge: «Gjermundshamn – Varaldsøy – Årsnes».

Klageren har fremlagt kvittering fra Easypc AS for diagnose av datamaskinen, datert 14.08.2025, på 1 000 kroner.

Klageren har fremlagt kvittering fra Cale datert 14.08.2025 på 207 kroner for parkering.

Klageren anfører at klagen gjelder datamaskinens høye temperaturer, samt påståtte feil i markedsføringen knyttet til tastaturet og lydfunksjonen.

På denne bakgrunn har klageren krevd heving av kjøpet med tilbakebetaling av kjøpesummen på 29 999 kroner. Subsidiært har klageren krevd prisavslag på tilsvarende sum. For begge tilfeller har klageren krevd erstatning med 5 210,87 kroner.

Erstatningskravet omfatter innhenting av sakkyndig uttalelse på 1 500 kroner og 1 000 kroner, og reisekostnader tilknyttet dette. Parkeringsgebyr på 207 kroner, ferge tur/retur 520 kroner. Kjøregodtgjørelse på 3, 50 kroner per km for 302 km, til sammen 1 057 kroner. Videre krever klageren erstatning av kjøp av kjølestand til datamaskinen på 119 kroner, drivstoff brukt ved reise for innhenting av sakkyndig uttalelse på 477, 87 kroner og ferge tur/retur på 330 kroner.

Innklagde avviser klagerens krav.

Under meklingen forklarer innklagde følgende til Forbrukertilsynet, datert 04.03.2024:

«Hei! Ser at denne var inne på service hos oss i oktober. I midlertid fant vi ikke noen problem med denne. Kunden mente at PCen ble for varm. Vi tok den inn på service for å sjekke. PC-tekniker undersøkte dette og kom med denne oppsummeringen: «Har stresstestet GPU i Furmark og Heaven Benchmark. GPU makser ut på 82 grader i en lengre stresstest i Furmark og stopper på 72 grader med maks innstillinger i Heaven Benchmark. Stresstestet CPU i Furmark hvor den varmeste kjernen topper ut på 92 grader. Veldig mye viftestøy fra laptop selv på idle, men slike high-end laptop vil alltid ha et støypproblem og høyre temperaturer under load. Ingen feil funnet.»».

Under meklingen ble datamaskinen sendt inn til undersøkelse hos innklagde for andre gang. Den 11.06.2024 skriver innklagde til Forbrukertilsynet:

«[...] Etter to feilsøkningsrunder og ytterligere stresstesting så har vi ikke funnet noen feil med denne, og vi opplever ikke at den kræsjer eller at det er feil med

komponentene på denne. Den blir varm ja, men dette er helt vanlig i slike kraftige laptop. Slike laptop er laget for å kunne tåle mye varme, og det er også derfor at denne ikke blir så varm at maskinen overoppheter.»

Innklagde mener det er vanlig med høye temperaturer på slike kraftige bærbare PC-er. Innklagde mener at så lenge det ikke medfører at PC-en overopphetes slik at den skrur seg av, så foreligger det ikke en feil.

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 10.10.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/13466. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 29.02.2024. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 04.06.2024. Klagen ble poststempelt 21.06.2024. Forbrukerklageutvalget mottok klagen 02.07.2024, og klagen er rettidig.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 11.03.2026.

## **Klagerens påstander**

Klageren har nedlagt prinsippal påstand om heving av kjøp med tilbakebetaling av kjøpesummen på 29 999 kroner. Subsidiært krever klageren prisavslag på tilsvarende sum. For begge tilfeller krever klageren erstatning med 5 210,87 kroner. 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 datamaskinen har en mangel som følge av unormalt høye driftstemperaturer. Det er videre gjort gjeldende at markedsføringen av tastaturet og lydfunksjonen er misvisende. Klageren opplyser også at datamaskinen har sluttet å fungere, og mener funksjonsfeilen skyldes de høye temperaturene under bruk.

Det følger av fkjl. § 15 første ledd, jf. 16 første ledd bokstav a, at tingen har en mangel dersom den ikke samsvarer med de krav til art, mengde, kvalitet, andre egenskaper og innpakning som følger av avtalen. Tingen har også en mangel dersom den ikke svarer til det som forbrukeren har grunn til å forvente når det gjelder holdbarhet og andre egenskaper, jf. fkjl. § 16 første ledd bokstav a, jf. § 15 annet ledd bokstav b. Det foreligger videre en mangel dersom tingen ikke svarer til opplysninger som selgeren i sin markedsføring eller ellers har gitt om tingen eller dens bruk, dersom selgeren ikke viser at opplysningene før kjøpet er rettet på en tydelig måte, eller at de ikke kan ha innvirket på kjøpet, jf. fkjl. § 16 første ledd bokstav c.

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. Dette gjelder likevel ikke dersom selgeren beviser at feilen er oppstått senere av årsaker som ikke har sammenheng med tilstanden på leveringstidspunktet, eller dersom formodningen er uforenlig med varens eller mangelens art.

Basert på den korte tiden som gikk fra klageren mottok datamaskinen til han reklamerte, legges det til grunn at feil eksisterte ved leveringstidspunktet. Det er likevel klageren som må sannsynliggjøre at feilene utgjør en mangel. Dette i henhold til alminnelige bevisregler.

Utvalget viser til klagerens forklaring om at datamaskinen har sluttet å fungere. Klageren har fremlagt en sakkyndig uttalelse, fra Easypc AS, som angir at feilen sannsynligvis ligger i hovedkortet. Den sakkyndige opplyser at maskinen ikke viser endret oppførsel ved oppstart uten «RAM», noe som normalt indikerer en fundamental feil i CPU eller chipset som er defekt. Utvalget legger til grunn at en svikt i en slik sentral komponent, som hovedkortet, typisk taler for en produksjonsfeil. I fravær av dokumentasjon som peker på andre feilkilder, som ytre påvirkning eller brukerfeil, finner utvalget at datamaskinen må anses mangelfull, jf. fkjl. § 16 første ledd bokstav a, jf. § 15 annet ledd bokstav b. Utvalget viser for øvrig til at klageren har dokumentert svært høye driftstemperaturer under vanlig bruk, med målte temperaturer mellom 92°C og 96°C.

Utvalget har kommet til at det foreligger en mangel, og finner derfor ikke grunn til å gå nærmere inn på de øvrige anførselene.

Klageren har krevd heving. Heving av kjøpet forutsetter at mangelen ikke er uvesentlig, jf. fkjl. § 32. Utvalget finner at hevingsvilkåret er oppfylt idet mangelen har gjort maskinen ubrukelig. 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 kjøpsgjensstanden skal tilbakeføres er omtalt i NOU 1993: 27 s. 149, hvor det fremkommer at: «Kjøperen må normalt kunne nøye seg med å stille gjensstanden til selgerens disposisjon på sin egen bopel. Han plikter dermed ikke å besørge og bekoste den sendt tilbake til selgeren».

Klageren har også krevd forsinkelsesrenter. Renter av kjøpesummen etter 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 08.08.2023 og renter regnes følgelig fra denne dato.

Klageren har krevd erstatning. Forbrukeren kan kreve erstatning for tap han eller hun lider som følge av at tingen har en mangel, jf. fkjl. § 33. I tråd med fkjl. § 52 første ledd skal erstatningen svare til det økonomiske tapet, herunder utlegg, prisforskjell og tapt fortjeneste, som den annen part er påført ved kontraktsbruddet. Klageren har dokumentert utgifter til sakkyndig uttalelse, datert 21.06.2024 og 14.08.2025, på til sammen 2 500 kroner. Uttalelsene har vært nødvendig for å avdekke skadeomfanget. Beløpet anses erstatningsberettiget.

Videre har klageren krevd erstatning for kjøreutgifter, herunder kjøregodtgjørelse på 3,50 kroner per kilometer for 302 kilometer, fergeutgifter samt drivstoff- og parkeringsutgifter knyttet til innhenting av de sakkyndige uttalelsene, på til sammen 2 561,87 kroner.

Utvalget finner at reiseutgiftene er utgifter klageren har hatt som en følge av mangelen og beløpets størrelse er dokumentert. Klageren tilkjennes likevel ikke erstatning for drivstoffutgifter, da slike kostnader er forutsatt dekket gjennom kjøregodtgjørelsen.

Klageren blir tilkjent erstatning på 2 114 kroner.

Klageren har også krevd erstatning på 119 kroner for kjøp av kjølestand til datamaskin for å løse problemet med for høye temperaturer, etter anbefaling fra innklagde. Utgiften

anses som en følge av mangelen, og beløpet er dokumentert. Klageren blir tilkjent erstatning på 119 kroner. Samlet tilkjennes dermed erstatning på 4 733 kroner.

Klageren har krevd renter. Etter forsinkelsesrenteloven § 2 løper renten fra 30 dager etter at påkrav ble fremsatt. Skriftlig påkrav ble fremsatt ved e-post av 20.08.2025, og renter regnes følgelig fra 19.09.2025.

## **Konklusjon og vedtak**

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

1. Greencom Technologies AS plikter å betale 29 999 kroner – tjueitusenihundreogtrettitrekroner – til Niclas Blokhus Olderkjær med tillegg av renter etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd, første punktum fra 08.08.2023 til betaling skjer, mot at datamaskinen stilles til sin disposisjon.
2. Greencom Technologies AS plikter å betale 4 733 kroner – firetusensyvhundreogtrettitrekroner – til Niclas Blokhus Olderkjær med tillegg av renter etter forsinkelsesrenteloven § 2 første ledd, første punktum fra 19.09.2025 til betaling skjer.

Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 11.03.2026

Torgeir Øines

Silje Lindvig

Markus Hoel Lie

Saksbehandler: Kjærstin Marthine Müller