



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 94318

Sakens parter

Klager: Liss Grethe Nibe, Storvannsveien 2, 9600 Hammerfest

Prosessfullmektig: Lars Runar Hansen, Heistadtangen 9A, 3941 Porsgrunn

Innklaget: Elkjøp Norge AS, Nydalsveien 12B, 0484 Oslo

Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av datamaskin fra næringsdrivende. Klage på at datamaskinen går i blått ved lading i hvilemodus. Prinsipielt krav om omlevering og erstatning. Subsidiært krav om heving og erstatning. Rentekrav. Ikke medhold.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren kjøpte den 26.11.2018 en datamaskin av typen Huawei MateBook X Pro 2018 av innklagde for 14 995 kroner. Klageren har fremlagt faktura som dokumenterer kjøpet.

Klageren opplyser at når laderen plugges inn i datamaskinen, mens den er i hvilemodus eller med skjermen lukket, og deretter slår den på – oppstår et høyt «klikk» inne i maskinen etterfulgt av en blå skjerm. Det samme skjer når laderen tas ut. Klageren anfører at feilen fremstår som alvorlig, og mistenker at det er en feil ved hvordan maskinen skifter mellom strømtilkobling og batteridrift. Videre opplyser klageren at maskinen per i dag ikke kan brukes uten risiko for kortslutning.

Klageren har fremlagt en serviceordre fra innklagde, datert 14.11.2023. Ifølge denne ble servicen fullført den 20.11.2023.

Klageren opplyser at da han hentet datamaskinen hos innklagde i Porsgrunn den 20.11.2023, fikk han beskjed om at datamaskinen ikke var sendt inn, men at en ansatt hadde sett på den uten å finne feil.

Klageren opplyser at han den 23.11.2023 tok kontakt med innklagde i Skien og leverte datamaskinen inn for undersøkelse. Klageren forklarer at han ikke mottok tilbakemelding fra innklagde før han selv tok kontakt i februar 2024. Da fikk klageren opplyst at det ikke var foretatt noen reparasjon, og innklagde begrunnet dette med manglende kontakt med klageren.

Klageren har fremlagt en servicekvittering fra innklagde, datert 23.11.2023. Av kvitteringen fremgår følgende:

«Beskrivelse: This item has been in for repair 1 times before. [...]

Får sporadisk blåskjerm, som regel i eller rett eller dvale hvis lader blir plagget inn eller ut. Spesielt fremtredende hvis maskinen har stått i ro i 2-3 timer.

Må IKKE formateres.

Synlige skader: Vanlig bruksslitasje [...]»

Klageren mener han har dokumentert feil ovenfor innklagde gjennom videoer, og at innklagde har forsøkt å utbedre datamaskinen to ganger. Klageren anfører at innklagde har brukt for lang tid på gjennomføringen av avhjelp. Klageren viser til at formateringsblokkeringen er overdreven fra innklagde, ettersom det ikke er klagerens ord, men en av innklagdes ansattes.

På denne bakgrunn krever klageren prinsipalt omlevering. Subsidiært krever klageren heving av kjøpet med tilbakebetaling av kjøpesummen. Klageren krever erstatning med 1 277 kroner for gebyr. Klageren har også krevd renter.

Innklagde avviser klagerens krav.

Innklagde forklarer til Forbrukertilsynet, den 22.10.2024, at de opprettet en servicesak på «screenet» i butikk for vurdering om videre innsendelse til verkstedet. Innklagde viser til teknikers konklusjon av 20.11.2023 hvor det fremgår: *«Testet begge Windows pålitelighets og integritet og fant ingen feil på PCen virker som skal. Også kjørt*

oppdatering til Windows og diverse. Feilsøking av Huawei PC manger fant ingen feil på PC.» Innklagde viser til at resultatet av denne servicesaken var at ingen feil ble funnet.

Innklagde opplyser at klageren den 23.11.2023 på nytt leverte datamaskinen inn for undersøkelse. Innklagde viser til at feilbeskrivelsen inneholdt en tydelig merknad om at datamaskinen «*Må IKKE formateres*». På grunn av klagerens ønske om å beholde data, opplyser innklagde at verkstedet ikke kunne gjennomføre nødvendig feilsøking. Innklagde forklarer at det oppstod en miskommunikasjon mellom verkstedet og innklagde, som medførte at klageren ikke ble informert om dette. Verkstedet returnerte den ureparerte datamaskinen til innklagde den 25.01.2025, med følgende beskrivelse: «*Fra Conmodo NO vs butikk: Hi på feilbeskrivelse står at må ikke formateres, men kunden klager på blåskjerm vi må nullstille pc for å teste – produktet returnert butikk*».

På denne bakgrunn anfører innklagde at det ikke foreligger avhjelpsforsøk.

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 13.02.2024 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 24/2449. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 25.09.2024. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 02.12.2024, og klagen til Forbrukerklageutvalget er datert 31.12.2024. Klagen er rettidig.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 11.03.2026.

Klagerens påstander

Klageren har nedlagt prinsippal påstand om omlevering. Subsidiært krever klageren heving av kjøpet med tilbakebetaling av kjøpesummen på 14 995 kroner. For begge tilfeller har klageren krevd erstatning for gebyr, pålydende 1 277 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. 32 (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.

Utvalget tar først stilling til om datamaskinen 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. Tingen har en mangel dersom den ikke svarer til det som forbrukeren har grunn til å forvente ved kjøp av en slik ting når det gjelder holdbarhet og andre egenskaper, jf. § 15 annet ledd bokstav b, jf. § 16 første ledd bokstav a.

Hvorvidt tingen er mangelfull skal vurderes ut ifra forholdene ved levering, jf. fkjl. § 18 første ledd, jf. §§ 14 og 7.

I henhold til alminnelige bevisregler er det klageren som har bevisbyrden for å sannsynliggjøre den eller de omstendigheter som kravet er grunnet på.

Klageren har gjort gjeldende at det foreligger en mangel ved datamaskinen, ved at skjermen tidvis går i blått. Innklagde har på sin side undersøkt datamaskinen og mener det ikke ble funnet feil.

Det er helt avgjørende i saken om den feilen klageren påberoper seg faktisk oppstår. Klageren har forklart til Forbrukertilsynet at han har videoer som dokumenterer feilen. Videoen er ikke fremlagt for Forbrukertilsynet.

Det er klageren som har bevisbyrden for at det foreligger mangel. Klageren har blitt oppfordret til å innhente en sakkyndig uttalelse i saken, uten at dette er blitt gjort.

Utvalget har etter dette kommet til at det ikke anses tilstrekkelig sannsynliggjort mangel.

Klagerens krav har ikke ført frem.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

Klagen tas ikke til følge.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 11.03.2026

Torgeir Øines

Silje Lindvig

Markus Hoel Lie

Saksbehandler: Kjærstin Marthine Müller