



Forbrukerklageutvalget

Forbrukertilsynet:

Postboks 2862 Kjørbekk

3702 Skien

Telefon: 23 400 600

FU-sak: 21/4695

(FR-sak: 19/18185)

Klager:

Innklaget:



Oslo

AT Services

Saken gjelder: Kjøp av en hjemmeserver. Tvist over hevingsoppgjøret etter foretatt dekningskjøp. Krav om erstatning og renter. Medhold.

I

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler.

Den 30.01.2016 kjøpte klageren en hjemmeserver av typen Synology DS2415+ fra innklagdes internettside til kr 12 429,-. Fremlagt for utvalget er en bestillingsbekreftelse av 30.01.2016 på totalt kr 19 268, som viser innkjøp av en hjemmeserver av typen «Synology DS2415+», samt en datamus og en ekstern harddisk.

Klageren har forklart at han den 03.01.2019 avdekket at flere servere av denne modellen var beheftet med en produksjonsfeil i prosessoren som på sikt forårsaket svikt i enheten og medførte at serveren ikke lenger lot seg skru på. Klageren undersøkte derfor med produsenten om hans enhet var berørt av den ovennevnte defekten. Ifølge klageren var hans enhet beheftet med en slik feil. Klageren har i den forbindelse fremlagt en e-post fra produsenten datert 08.01.2019. Fra e-posten hitsettes:

«I can confirm that the warranty for your device has 4 (3 standard + 1 extended) number of years warranty as standard.

(...)

Our internal estimate (we cannot know the purchase date as we are manufacturer), is 509 remaining warranty days, but if you can provide the proof of purchase for your device I can confirm the spesific date of warranty expiration.

If the NAS were to fail any time between now and this period, we are more than happy to replace the NAS.

We are also happy to replace the NAS now, however our usual turnaround time for RMA replacements is approximately 7 working days once the device has been received on our RMA system and you may find that contacting your reseller (eg. Amazon) can offer a faster turnaround for you as they often have greater flexibility in offering replacements.

(...)»

Den 29.08.2019 informerte klageren innklagde per e-post om at serveren var blitt defekt og ikke lenger lot seg skru på. Innklagdes tilbakemelding til klageren påfølgende dag lød:

«(...) Vi har nå søkt om reklamasjon hos vår leverandør, og kontakter deg med videre instruksjoner så fort vi har fått svar. (...)».

Den 05.09.2019 sendte innklagde instruksjoner til klageren om hvordan produktet skulle fraktes til innklagde, med følgende presisering:

«Kan fabrikkasjonsfeil bekreftes ved kontroll av produktet, vil du få en mail som bekrefter dette og det vil registreres en tilbakebetaling. Har du betalt med faktura kan du ta kontakt med Collector som vil hjelpe deg med å få tilbakebetalt pengene. Har du betalt med kort vil tilbakebetalingen skje automatisk til den konto som ble brukt ved kjøp.»

Produktet ble sendt til innklagde for nærmere undersøkelser, med en presisering fra klagerens side den 05.09.2019 om at han ikke ønsket tilbakebetaling, men et nytt produkt eller eventuelt hans opprinnelige hjemmeserver i utbedret stand.

Den 08.10.2019 skrev innklagde følgende melding til klageren:

«denne er nå kreditert, og pengene refunderes tilbake til deg iløpet av 2-5 arbeidsdager.»

På dette svarte klageren samme dag:

«Merk at det ikke er salgssummen som skal krediteres meg, men hva det vil koste meg å kjøpe tilsvarende modell i dag.»

I sin e-post til klageren den 11.10.2019 forklarte innklagde at det ikke var mulig for dem å omlevere varen da modellen var gått ut av produksjon. Av den grunn ble kjøpet istedenfor hevet. Innklagde forklarte samtidig at det heller ikke var mulig for dem å refundere klageren et høyere beløp enn det han hadde betalt for den opprinnelige enheten.

Mot dette gjorde klageren overfor innklagde i sin e-post samme dag gjeldende at innklagde ikke hadde ensidig adgang til å heve kjøpet, og at klageren hadde rett til å få kjøpet omlevert istedenfor. Klageren har for Forbrukerrådet forklart at han tok kontakt med «Digitalimpuls.no» som på hans forespørsel tok inn en «erstatningsmodell» – en server av tilnærmet samme modell som klageren opprinnelig hadde. Klageren betalte totalt kr 17 800,- for serveren hos den ovennevnte forhandleren. Klageren har fremlagt ordrebekreftelse fra Digital Impuls Oslo AS datert 30.09.2019, pålydende kr 17 800,-. Bekreftelsen viser kjøpet av «Synology Disk Station DS2419+ NAS server».

Klageren har for det første anført at han opprinnelig krevde retting eller omlevering, og at innklagde ikke hadde rettslig adgang til å ensidig heve kjøpsavtalen da kjøpesummen fra klagerens side allerede var betalt. Når innklagde imidlertid likevel valgte å heve avtalen, anser klageren seg som erstatningsberettiget til kr 5 371,- som tilsvarer prisforskjellen for kjøpet av den opprinnelige serveren og erstatningsenheten.

Innklagde har avvist klagerens krav i saken. Innklagde har for det første anført at serveren fungerte problemfritt i tre år før feilen oppstod. Innklagde hevder at produsenten av produktet tilbød klageren å behandle forholdet under produktets egen garanti. Klageren avslo imidlertid deres tilbud – til tross for produsentens tilbud om retting av produktet innen én uke fra mottak – og valgte å henvende seg til dem som selgeren av produktet istedenfor. Med henvisning til det ovennevnte, hevder innklagde at klageren har forsømt sin tapsbegrensningsplikt fastsatt i forbrukerkjøpsloven § 54.

Innklagde forklarer videre at produktet var beheftet med en iboende feil som for dem ikke var mulig å reparere. Det var ifølge innklagde heller ikke mulig for dem å fremskaffe et nytt eksemplar av den samme enheten som klageren opprinnelig hadde, ettersom produktet ikke lenger var tilgjengelig for salg. Av den grunn valgte innklagde å foreta heving av kjøpet.

Innklagde erkjenner at forbrukeren har rett til å kreve retting eller omlevering, og at klageren har krevd omlevering. Denne retten gjelder ifølge innklagde bare så langt omlevering er mulig for selgeren. Innklagde gjør videre gjeldende at de har tilbakebetalt klageren kjøpesummen fullt ut, kr 12 429,-. Med henvisning til at enheten har fungert problemfritt i tre år før produksjonsfeilen viste seg utad, gjør innklagde gjeldende at klageren av dem har blitt overkompensert ved full tilbakebetaling av kjøpesummen da han har hatt en betydelig nytte av produktet all den tid det har fungert. Innklagde hevder i tillegg at serveren kjøpt hos Digital Impuls Oslo AS kostet kr 14 240,-, og at korrekt prisforskjell mellom erstatningsenheten og opprinnelig vare er derfor kr 1 811,-.

Klageren bestrider innklagdes anførsel om at det ikke var mulig å omlevere produktet fordi det hadde gått ut av produksjon. Klageren viser til forbrukerkjøpsloven § 29 og gjør gjeldende at omlevering omfatter også omlevering av «tilsvarende ting». Klageren er av den oppfatning at innklagde ikke kan høres med at omleveringen av et tilsvarende produkt var umulig all den tid modellen DS2415+ ble erstattet av en nesten identisk modell DS2419+. I forlengelse av dette anfører klageren at «justert for prisstigning og valutaforskjeller, ligger denne også på omtrent samme prisnivå som FS2415+ gjorde.»

Sin avgjørelse om å avslå produsentens tilbud om behandling av forholdet på garanti begrunner klageren på følgende vis:

«(...)»

1. Jeg hadde vært nødt til å betale for transport av den defekte enheten til USA, uten noe garanti for å få utleggende refundert.

2. Jeg ville hatt et svakere krav overfor produsenten enn overfor et salgsledd i Norge, som CDON.

3. Jeg hadde risikert å måtte betale gebyrer, fraktkostnader og mva på en erstatningsenhet sendt fra USA, også dette uten noen garanti for å få utleggende refundert.

4. Jeg ville hatt reduserte rettigheter mht erstatningsproduktet, om det også skulle feile på et punkt, enn om jeg hadde fått et erstatningsprodukt fra noen som må forholde seg til norske forbrukerrettigheter og -lovgivning.»

Hva gjelder innklagdes anførsel om at klageren ikke har overholdt sin tapsbegrensningsplikt ved å avslå produsentens tilbud om håndtering av klagen, gjør klageren for det første gjeldende at han tok kontakt med innklagde «godt over et halvt år»

før feilen manifesterte seg, med spørsmål om hvordan problemet skulle håndteres. Klageren hevder at innklagde i sin tilbakemelding til klageren åpnet for at han kunne velge å ta saken enten med dem eller produsenten. Klageren anfører at det er hans rett som forbruker å forholde seg direkte til innklagde som selgeren av produktet, og at innklagde ikke kan kreve at klageren i stedet henvender seg til produsenten eller importøren. Klageren bestrider til sist innklagdes anførsel om at korrekt pris for erstatningsenheten var kr 14 240,-, da dette beløpet angir prisen på varen uten mva.

På denne bakgrunn har klageren fremsatt et krav om erstatning stort 5 371,-, tilsvarende prisforskjellen mellom den opprinnelige hjemmeserveren og erstatningsenheten som klageren gikk til anskaffelse av grunnet heving av kjøpet.

Forbrukerklageutvalget går i sakssammendraget ikke nærmere inn på partenes anførsler enn det som fremgår ovenfor. Utvalget har mottatt samtlige saksdokumenter og har satt seg inn i disse.

II

Sakens gang. Påstand.

Saken ble ved klage av 19.10.2019 brakt inn for Forbrukerrådet, som den 05.12.2019 første gang henvendte seg skriftlig til innklagde. Saken ble henlagt som uforliket ved Forbrukerrådets brev av 10.01.2020, og klagerens begjæring om innbringelse for Forbrukerklageutvalget er datert 17.01.2020 og er rettidig. Oversendelse fra Forbrukerrådet til Forbrukerklageutvalget skjedde ved ekspedisjon av 10.03.2020. I forbindelse med at sekretariatet for Forbrukerklageutvalget ble overført til Forbrukertilsynet fra 01.01.2021, fikk saken nytt saksnummer: 21/4695.

Klageren har krevd erstatning pålydende kr 5 371,-, samt forsinkelsesrenter på dette beløpet.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den: 02.02.2022.

III

Utvalget ser slik på saken:

Saken gjelder et kjøp mellom en forbruker og en næringsdrivende, og reguleres således av forbrukerkjøpsloven 21. juni 2002 nr. 34 (fkjl.), jf. lovens § 1.

Det er uomtvistet at hjemmeserveren klageren kjøpte av innklagde var mangelfull. Det er også gjennomført et hevingsoppgjør. Klageren har foretatt et dekningskjøp, og tvisten står om klagerens erstatningskrav for prisdifferansen mellom opprinnelig og ny hjemmeserver.

Dersom kjøpet heves og forbrukeren foretar dekningskjøp på forsvarlig måte og innen rimelig tid etter hevingen, legges kjøpesummen og prisen etter dekningsstransaksjonen til grunn når prisforskjellen skal regnes ut, jf. fkjl. § 53 første ledd.

Klagerens krav knytter seg til merkostnader for en ny hjemmeserver. Den nye hjemmeserveren er ikke av samme modell som den opprinnelige, da den ikke lot seg fremskaffe, og prisdifferansen mellom modellene er forholdsvis stor, kr 5 371,-. Med unntak av den nytteverdien klageren har hatt av det opprinnelige produktet – all den tid hjemmeserveren har fungert feilfritt i overkant av tre år – har innklagde imidlertid ikke kommentert prisdifferansen eller de ulike modellene, og utvalget finner da ikke grunn til å trekke klagerens krav i tvil. Utvalget bemerker imidlertid at innklagde har anført at riktig pris for erstatningsenheten kjøpt hos Digital Impuls Oslo AS er kr 14 240,-. Etter utvalgets syn knytter denne anførselen seg til tolkningen av ordrebekreftelsen, og er ikke en anførsel om at varen fra Digital Impuls Oslo AS er uforholdsmessig dyr. Utvalget bemerker at kr 14 240,- er prisen på erstatningsenheten uten mva. Korrekt pris for erstatningsenheten er følgelig kr 17 800,-, og den reelle prisforskjellen mellom de to enhetene er kr 5 371,-. Utvalget legger etter dette til grunn at dekningskjøpet er forsvarlig, og tilkjenner klageren kr 5 371,- i erstatning.

Hva gjelder innklagdes anførsel om at klageren har hatt betydelig nytte av hjemmeserveren, bemerker utvalget at selgeren, ved et hevingsoppgjør, kan avkreve forbrukeren for den vesentlige nytten han eller hun har hatt av tingen i medhold av fkjl. § 50. Basert på sakens dokumenter, forstår utvalget det slik at kjøpesummen ble tilbakebetalt klageren av innklagde i sin helhet på innklagdes eget initiativ, uten at det ble fremsatt et krav om nyttefradrag. Slik utvalget forstår innklagdes anførsler, krever ikke innklagde et nyttefradrag, men benytter dette – at nyttefradrag ikke ble avkrevd klageren ved hevingsoppgjøret – som et argument for avkortning / bortfall av klagerens erstatningskrav for foretatt dekningsstransaksjon.

Bestemmelsen i fkjl. § 53 første ledd oppstiller ingen slike begrensninger i forbrukerens adgang til å kreve erstatning for foretatt dekningskjøp. Utvalget bemerker at innklagde hadde anledning til å fremsette et krav om nyttefradrag ved oppjøret og før kjøpesummen ble tilbakebetalt. Når dette ikke ble gjort, er dette et forhold som innklagde er den nærmeste til å bære risikoen for.

Heller ikke kan innklagde høres med at klageren har forsømt sin tapsbegrensningsplikt fastsatt i fkjl. § 54 første ledd, som følge av at klageren har valgt å forholde seg til innklagde som selger. En garanti begrenser ikke forbrukerens rettigheter etter forbrukerkjøpsloven, jf. fkjl. § 18a fjerde ledd. Det kan heller ikke avtales eller gjøres gjeldende vilkår som er ugunstigere for forbrukeren enn det som følger av forbrukerkjøpsloven, jf. fkjl. § 3. I kraft av forbrukerkjøpsloven står klageren således fritt til å velge hvem han vil gjøre kravet gjeldende overfor – selgeren eller produsenten.

Etter forsinkelsesrenteloven § 2 løper renten av kravet fra 30 dager etter at påkrav ble fremsatt. Første gang klageren rettet skriftlig krav om erstatning som oversteg eller tilsvarte tilkjent beløp, var ved Forbrukerklageutvalgets forkynnelsesbrev av 06.04.2020. Brevet ble oversendt innklagde samme dag, og renter regnes følgelig fra 06.05.2020.

IV

KONKLUSJON

Forbrukerklageutvalget fatter slikt

Vedtak:

CDON AB v/CDON AB NUF plikter å betale kr 5 371,- –
kronerfemtusentrehundreogsyttien 00/100 – til Are Thunes Samsonsen, med tillegg av
forsinkelsesrenter etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd første punktum fra
06.05.2020 og til betaling skjer.

Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 02.02.2022

Mette Thorne Lothe

Silje Lindvig

Maria Veia Lund

Rett utskrift:

for 
Aleksandra Kello – saksbehandler



Forbrukerklageutvalget