



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 140624

Sakens parter

Klager: Pål Vermundsdammen, Instituttveien 17, 2007 Kjeller

Innklaget: Megaflis AS, postboks 43, 1312 Slependen

Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av fliser fra næringsdrivende. Klage på mottak av feil fliser. Prinsipalt krav om erstatning. Delvis medhold.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren kjøpte 12.07.2023 fliser av innklagde som han skulle bruke til å flislegge badet. Klageren opplyser at han bestemte seg for Statuario fliser, matte fliser til gulvet og glatte til veggen, i tillegg til mosaikk. Klageren opplyser at flisene var utstilt i innklagdes butikk, og at han bestilte likt som i utstillingen. Ifølge klageren henvendte han seg til butikkens ansatte i forbindelse med bestillingen. Klageren har fremlagt bilder av flisene slik de var utstilt i butikken. Klageren har fremlagt kvittering datert 12.07.2023. Kvitteringen viser kjøp av både Statuario og Anima fliser.

Klageren forklarer at da flisleggingen startet i slutten av august 2023, oppdaget han at flisene til veggen ikke passet til gulvet, hverken i størrelse eller farge. Klageren opplyser at han da oppdaget at han hadde mottatt mosaikk og fliser til veggen fra en annen serie, Anima. Klageren kontaktet innklagde for å returnere og bestille nye fliser. Ifølge klageren skjedde returen og bestillingen av nye fliser uten problemer. Klageren har fremlagt kvittering datert 26.08.2023. Kvitteringen viser kjøp av Statuario fliser. Butikken på Kløfta hadde ikke stort nok parti Statuario fliser igjen, slik at klageren måtte kjøre til innklagdes butikk på Alnabru for å få utlevert flisene.

Klageren opplyser at han som følge av at han mottok feil fliser, ble han påført ekstra kostnader til kjøring til og fra sitt hjem og innklagdes butikk på totalt 161,28 kroner. Klageren forklarer at han også måtte leie inn et transportfirma for å få fraktet Anima flisene fra tredje etasje i sitt hjem og tilbake til innklagde. Klageren har fremlagt faktura fra HG Stubberud transportfirma datert 26.08.2023 på 4 200 kroner inkl. mva. til støtte for dette. I fakturaen er følgende opplyst: «Henting levering og heising av fliser.»

Klageren reklamerte til innklagde angående erstatning for ekstra kostnader i fremlagt e-postkorrespondanse datert 24.10.2023 og 25.10.2023.

Klageren anfører etter dette at deler av flisene han mottok er mangelfulle. Som følge av at han mottok feil fliser ble klageren påført ekstra kostnader til kjøring, i tillegg til transport av fliser. Han krever på denne bakgrunn erstatning for disse kostnadene.

Innklagde har gjort rede for sitt syn på saken i e-post datert 22.04.2024 og 06.05.2024. Innklagde avviser klagerens krav. Innklagde viser til at kunder får flere muligheter til å kontrollere de varene de kjøper, underveis, i kassen og når varen hentes på lager. Innklagde mener som følge av dette at klageren burde oppdaget feilen med en gang. Innklagde viser også til at Statuario og Anima fliser er utstilt ved siden av hverandre i butikken, og det er også mulig å kombinere disse, slik at det ikke er helt ukjent at de kjøpes sammen. Innklagde viser til at klageren reklamerte to måneder etter kjøpet. Til slutt viser innklagde til at innklagde tok flisene i retur fordi de har 180 dagers åpent kjøp.

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 31.10.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/14615. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 22.04.2024. Saken ble henlagt som uforliket ved Forbrukertilsynets brev av 04.06.2024, og klagen til Forbrukerklageutvalget er datert 18.06.2024. Klagen er poststemplet 24.06.2024, og er rettidig. Forbrukerklageutvalget mottok klagen 26.06.2024.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 21.05.2025.

Klagerens påstander

Klageren har prinsipalt nedlagt påstand om erstatning med 4 361,28 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.

Innklagde viser til at klageren har reklamert for sent. Det følger av fkjl. § 27 første ledd at forbrukeren må reklamere innen rimelig tid etter at han eller hun oppdaget eller burde ha oppdaget mangelen, men at fristen aldri kan være kortere enn to måneder fra det tidspunkt da mangelen ble oppdaget.

Utvalget finner at klageren har reklamert rettidig, jf. fkjl. § 27 første ledd. Utvalget viser til at klageren opplyser at han oppdaget feilen i slutten av august 2023 og reklamerer skriftlig til innklagde i e-post datert 24.10.2023.

Klageren anfører at deler av flisene han mottok var mangelfulle.

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.

Utvalget finner at klageren mottok feil type fliser og at kjøpet var mangelfullt etter fkjl. § 15 første ledd. Utvalget har ved vurderingen vektlagt at klageren opplyser at han bestilte like fliser som i utstillingen og at bestillingen ble gjennomført ved hjelp av ansatte i innklagdes butikk. Utvalget viser også til at innklagde er en profesjonell part og den som har utarbeidet bestillingen, og at innklagde som følge av dette har et særlig ansvar for å sørge for at klageren mottar korrekt vare. Utvalget viser til slutt til at klageren etter forbrukerkjøpsloven ikke har en tilsvarende plikt til å undersøke varen som etter bestemmelsen i kjøpsloven § 31.

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

Klageren har opplyst at han som følge av mangelen med flisene, ble påført utgifter til henting og transport av flisene tilbake til innklagde. Klageren har fremlagt faktura fra HG Stubberud transportfirma på 4 200 kroner inkl. mva. Utvalget finner at utgiftene ble påført som følge av mangelen med flisene, og tilkjenner erstatning med 4 200 kroner inkl. mva.

Klageren har også krevd erstatning for egne kjørekostnader til og fra innklagdes butikk i forbindelse med bestilling av nye fliser på totalt 161,28 kroner. Utvalget finner ikke at disse kostnadene ble påført som følge av mangelen, og viser til at klageren ikke har fremlagt dokumentasjon til støtte for kravet sitt.

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 18.06.2024. Kopi av klageskjemaet ble oversendt innklagde i brev av 15.01.2025, og renter regnes derfor fra 14.02.2025.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

Megaflis AS plikter å betale 4 200 kroner – firetusentohundre – kroner til Pål Vermundsdammen med tillegg av forsinkelsesrenter etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd første punktum fra 14.02.2025 til betaling skjer.

Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 21.05.2025

Mette Thorne Lothe

Dag Trygve Berntsen

Trygve Bergsåker

Saksbehandler: Ernstine Skjøstad