



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 143391

Sakens parter

Klager: Bjørnar Bråthen Øyen, Havegata 3, 2010 Strømmen

Prosessfullmektig: Lill Carina Svendsen, Havegata 3, 2010 Strømmen

Innklaget: A-Møbler AS, Postboks 67 Alnabru, 0614 Oslo

Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av sofa fra forhandler. Klage på flere feil, herunder skjevheter i ramme. Krav om heving. Subsidiært krav om omlevering. Rentekrav. Delvis medhold.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren kjøpte 17.01.2022 en Havanna Sofa for 13 000 kroner, hvorav halvparten av summen ble betalt kontant og andre halvpart ble betalt med kort. Faktura for halve summen på 6 500 kroner er fremlagt.

Klageren hentet sofaen samme dag, og oppdaget at det ene sofabenet var skadet, og at ett brakett ikke passet. Klageren har opplyst at han reklamerte per telefon dagen etter, og har kontaktet innklagdes butikk ved flere anledninger angående dette, samt at det ble sendt en e-post. Denne e-posten er imidlertid ikke fremlagt.

Ifølge klageren begynte sofaen å knirke etter et par måneder med bruk, hvilket bare ble verre med tiden, samt at ryggputene endret fasong. Dette til tross for at klageren forsøkte å forme dem hver dag. Klageren sendte en skriftlig reklamasjon til innklagde 08.02.2023.

Innklagde informerte om at de ville bestille ny ramme til sofaen og nye ryggputetrekk. Innklagdes servicetekniker kom på befaring flere ganger for å forsøke å utbedre feilene,

herunder for å bytte rammen, og fikk midlertidig utbedret knirkingen. Klageren har opplyst at knirkingen kom tilbake etter kun én ukes tid.

Klageren har forklart at sofaen er skjev, det er en glippe mellom modulene, en søm etter mulig stoffskade, skjeve puter og feil med sofaben. Videre har han opplyst at det foreligger høydeforskjeller på sofaen fordi sofaben ikke passer den nye rammen, og under befaringen så måtte servicetekniker plassere en bit med papp under det ene benet for at sofaen skulle stå rett. Klageren reklamerte på sistnevnte feil per e-post 17.04.2023.

Innklagde mente at det ikke foreligger noen fabrikasjonsfeil på putene, og at det er naturlig at putene vil formes etter bruk. Når det gjaldt skjønnhetsfeil på ryggen til rammen, samt skjevheter i pall og ramme, så godtok de reklamasjonen, men bemerket at dette var «skjønnhetsfeil» som kun påvirker sofaens estetikk i liten grad, men som ikke har noe å si for sofaens funksjon. Innklagde fremmet tilbud om et prisavslag på 1 500 kroner. Klageren godtok ikke tilbudet, og krevde at skrammen, skjevhetene i ryggen, sofaputene og sofabenet ble utbedret. Klageren påpekte at innklagde hadde sagt de skulle sende nye putetrekk, noe klageren ikke enda hadde mottatt.

Innklagde svarte med at en utbedring av sofaen vil måtte medføre en omlevering, hvilket de mente virket urimelig ut ifra skadens omfang, og at de derfor hadde tilbudt et passende prisavslag ut ifra en vurdering av skaden. Når det gjaldt høydeforskjeller, bemerket innklagde at dette ikke har vært et tema tidligere i saken, til tross for at servicetekniker har vært innom klageren flere ganger på befaring. Dette gjaldt også for benet med pappbit plassert under seg. Når det gjaldt skaden på sofabenet, så pekte innklagde på at det forelå et bilde i saken hvor det ble klaget på en skramme på ett sofaben, men mente at det vanskelig kan tenkes at denne feilen skyldes fabrikasjonsfeil etter ett års bruk. Innklagde mente at dersom skrammen var til stede ved leveringen, så burde klageren ha reklamert på dette innen rimelig tid etter levering.

Under henvisning til at de tidligere hadde tilbudt klageren nye putetrekk, så forklarte innklagde at det hadde oppstått en misforståelse mellom innklagde og leverandør, og at misforståelsen gikk ut på godkjenningen fra leverandøren. De kunne dermed ikke levere putetrekkene i henhold til sitt tidligere tilbud. Innklagde har også informert at omlevering av ramme til sofaen vil være svært kostbart for dem, og mente man må se på saken ut ifra kost og miljøperspektiv. Innklagde mente feilen var uvesentlig, og ønsket dermed å løse feilen på andre måter enn ved omlevering, og tilbydde et prisavslag på 5 200 kroner

tilsvarende 40% av sofaens kjøpesum. Innklagde informerte at det er mulig varen ikke kan anskaffes i lik farge, og at anskaffelse vil ta lengre tid sammenlignet med bestilling av lagerførte varer.

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 06.08.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/9824. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 15.11.2023. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 04.01.2024, og klagen til Forbrukerklageutvalget er datert 03.02.2024. Forbrukerklageutvalget mottok klagen 07.02.2024, og på bakgrunn av alminnelig postgang er klagen å anse som rettidig inngitt.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 26.05.2025.

Klagerens påstander

Klageren har nedlagt påstand om heving. Subsidiært har klageren krevd omlevering. 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.

Når det gjelder feilen med skade på det ene sofabenet, samt høydeforskjeller, så har innklagde anført at det er reklamert for sent, ettersom de mottok reklamasjon på dette over ett år etter levering.

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.

I henhold til alminnelige bevisregler er det klageren som har bevisbyrden for å sannsynliggjøre den eller de omstendigheter som kravet er grunnet på. Dette gjelder også for tidspunktet han reklamerte.

Det er ikke fremlagt noe dokumentasjon på at det ble reklamert på skaden på sofabenet kort tid etter levering, eller på et tidligere tidspunkt enn det som anføres av motparten, hvilket er over ett år etter kjøpet. I mangel av dette, finner utvalget at reklamasjon for denne feilen ikke er fremsatt rettidig. Klageren kan dermed ikke gjøre feilen gjeldende som mangel.

Når det gjelder høydeforskjellene på grunn av feil med sofaben, finner utvalget at reklamasjonen er fremsatt rettidig. Ut ifra sakens dokumenter, var innklagdes servicetekniker på befaring 29.03.2023 for å omlevere rammen til sofaen og at det var da feilen med høydeforskjellene oppstod. Klageren reklamerte skriftlig 17.04.2023, som er under én måned etter feilen ble oppdaget.

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. Det fremgår av fkjl. § 15 andre ledd, bokstav b at tingen skal svare til det som forbrukeren har grunn til å forvente ved kjøp av en slik ting når det gjelder holdbarhet og andre egenskaper. I motsatt fall foreligger det en mangel, jf. fkjl. § 16 første ledd bokstav a.

Når det gjelder sofaputene, så fremmet innklagde tilbud om å bestille nye trekk til klageren, hvilket klageren aksepterte. Det foreligger således en bindende avtale mellom partene om omlevering av putetrekkene. At innklagde trakk tilbake tilbudet som følge av en misforståelse mellom innklagde og leverandør, er et forhold innklagde må bære ansvaret for. Innklagde plikter etter dette å levere nye putetrekk til klageren.

Klageren har anført at det foreligger flere feil, blant annet knirking og høydeforskjeller på sofaen. Utvalget finner ikke at fremlagte bilder eller øvrige dokumenter i saken sannsynliggjør at ovennevnte feil utgjør en mangel ved sofaen. Slik saken er opplyst, så er partene imidlertid enige om at det foreligger en mangel ved sofaen grunnet en

skramme på ryggen til rammen, samt skjevheter i pall og ramme. Partene klarte imidlertid ikke å bli enige om et oppgjør i saken på bakgrunn av mangelen.

Klageren har prinsipalt krevd heving. Heving av kjøpet krever at mangelen ikke er uvesentlig, jf. fkjl. § 32. I vurderingen må man se på om mangelen kan avhjelpes med mindre inngripende misligholdsbeføyelser. Slik saken er opplyst, så er feilene kun av mindre estetisk karakter og påvirker ikke sofaens bruk eller øvrige egenskaper. Utvalget kan ikke heller se ut ifra fremlagte bilder at feilene er av et slikt omfang eller til en slik sjenanse at vilkåret for heving er oppfylt.

Kjøperen har subsidiært krevd omlevering av sofaen. I henhold til fkjl. § 29 første ledd kan forbrukeren velge om han vil ha mangelen utbedret eller omlevering av tilsvarende vare. Dette gjelder ikke hvis gjennomføring av kravet er umulig eller påfører selgeren urimelige kostnader.

Innklagde har anført at omlevering vil være kostbart for dem, men har ikke fremlagt noe dokumentasjon som underbygger dette. Da det ikke er holdepunkter for at omlevering vil påføre innklagde urimelige kostnader, får klageren medhold i sitt subsidiære krav.

Klageren har da rett til kostnadsfri omlevering av sofaen i medhold av fkjl. § 29 første ledd. Dersom det ikke skulle være mulig å omlevere sofaen til samme modell, så har klageren rett på omlevering til tilsvarende vare.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fattet slikt vedtak:

A-Møbler AS plikter å foreta omlevering med en ny Havanna Sofa til Bjørnar Bråthen Øyen, uten kostnader for sistnevnte.

Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 26.05.2025

Charlotte Wolf Apelthun

Rune Erstad

Alice Jervell

Saksbehandler: Nathalie Furuseth