



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 137546

Sakens parter

Klager: Cicilie Egeland, Lygnaveien 446, 4590 Snartemo

Prosessfullmektig: Advokat Tor Sverre Fuglestein, Postboks 153, 4558 Vanse

Innklaget: Ronny Tveiten, Lygnaveien 1745, 4596 Eiken

Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av vindu og dører, samt montering. Klage på at det ble levert en annen dør enn det som var avtalt og at levert dør var av dårligere kvalitet. Krav om prisavslag. Subsidiært krav om omlevering. Delvis medhold.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Partene inngikk avtale om at innklagde skulle bytte seks vinduer og to dører hos klageren. Skriftlig tilbud datert 01.04.2023 for jobben på 97 625 kroner er fremlagt. Fakturaen er ikke videre spesifisert, men i korrespondansen mellom partene fremgår det at tilbudet gjaldt en ytterdør og en verandadør.

Det foreligger videre korrespondanse mellom partene, hvor klageren sendte bilde av en grå dør, og spurte om innklagde kunne bestille og montere denne. Innklagde svarte med «Hei, ja det kan me :) Jau det kan me, men dei æ litt dyrere dei døren :) så bli litt tillegg då :)». Videre i korrespondansen skrev innklagde: «Hei, det blir 8000kr dyrere med den døra du ville ha og forandre vindu til mindre :) Så fær du sånnei dør du viste bilde av :)». Klageren godtok dette tilbudet. Faktura for arbeidet datert 27.07.2023 pålydende 107 625 kroner er fremlagt, hvor det fremgår et pristillegg på 8 000 kroner sammenlignet med tidligere tilbud.

Når dør og vinduer var byttet, oppdaget klageren at innklagde hadde bestilt og montert feil dør. Klageren hadde sendt bilde av en grå dør ved avtaleinngåelsen, men innklagde hadde montert en hvit dør av et annet merke. Klageren har forklart at den leverte døren ikke er god, ettersom den må smelles igjen, går i spenn når den er lukket og lager mye lyd når den åpnes, hvilket medfører slakk i dørhåndtaket. Klageren reklamerte til innklagde per tekstmelding 08.08.2023 angående justering av døren. Klageren oppdaget også at dette ikke var den døren hun ønsket, og reklamerte 08.09.2023 på dette. Klageren har fremlagt bilde av døren som ble levert, og mener at denne er av vesentlig dårligere kvalitet enn den døren hun ønsket. Klageren har opplyst at døren hun ønsket er av kvalitetsmerket «NorDan», hvilket fremgår av merke nede til høyre på den grå døren hun sendte bilde av. Klageren har informert at døren som ble levert er en billig dør man får kjøpt hos Coop av merket «Harmonie». Klageren bemerker at denne døren ville ikke vært noe dyrere enn den som fremgikk av det opprinnelige tilbudet, og ville derfor ikke måttet betalt 8 000 kroner ekstra for denne døren.

Innklagde har avvist klagerens krav, med den begrunnelse at partene inngikk muntlig avtale om hvilken dør som skulle settes inn. Innklagde har forklart at når klageren spurte om det gikk å bestille en dør som på bilde hun sendte, så hadde innklagde svart med at det var mulig og at de kunne se på det. Innklagde har opplyst at han senere informerte klageren at «*nordan døra*» som hun ønsket ville koste 20 000 til 30 000 kroner, og at han derfor spurte om det viktigste for henne var å få en dør som lignet på bilde, ettersom han kunne skaffe en lignende dør til mellom 5 000 og 10 000 kroner. Innklagde har forklart at han opplyste at den største forskjellen på den dyre og litt billigere døren er at den billigere er litt dårligere isolert. Han opplyste at han selv hadde en av de litt billigere dørene og var kjempefornøyd med den. Ifølge innklagde så svarte klageren at det hørtes greit ut, og at hun var kjempefornøyd etter den litt billigere døren var montert.

Klageren har opplyst at innklagdes forklaring ikke er riktig, da hun aldri ble opplyst at NorDan døren ville koste mellom 20 000-30 000 kroner ekstra. Klageren har forklart at innklagde ikke sa noe annet enn at døren hun ønsket ville bli «dyrere», og deretter opplyste at det fantes billigere alternativer, som da ikke ville koste mer enn opprinnelig tilbud. Klageren har opplyst at hun likevel ønsket tilbud på NorDan døren, og at hun fikk informasjon om at døren «hun ville ha» ville medføre et pristillegg på 8 000 kroner, hvilket hun aksepterte. Klageren har informert at hun var under den forståelse at dette gjaldt NorDan døren, ettersom dette var døren «hun ville ha», ref. tekstkorrespondanse, og at

det billigere alternativet ikke ville medført noen merkostnader. Klageren har presisert at hun ba om to endringer i forhold til det opprinnelige tilbudet, hvilket var at ett av vinduene skulle byttes til et mindre vindu, og at ytterdøren skulle være en NorDan dør som hun sendte bilde av. Klageren mente at tilleggsbetalingen på 8 000 kroner stemmer med hva hun som forbruker måtte forvente at disse to endringene ville medføre. Klageren bemerket at en ytterdør allerede inngikk i det opprinnelige tilbudet, og som det måtte gjøres fradrag for, samt at å endre tilbudet til ett mindre vindu må forventes å være billigere sammenlignet med opprinnelig tilbud.

Klageren har fremlagt skjermbilder som viser prisforskjellen på de to dørene, hvor «Harmonie Kine Ytterdør» koster 6 595 kroner på obsbygg.no, og «NorDan Ytterdør» koster 19 020 kroner på ligaard.net.

Innklagde har svart med at det var bytte av vinduene som medførte ekstra kostnader på 8 000 kroner, og at merkostnaden ikke var grunnet døren. Innklagde mener at klageren var klar over at en NorDan dør ville bli for dyrt, og at det derfor måtte bli en annen dør. Innklagde har også påpekt at klageren betalte faktura uten å påpeke noe feil med døren, samt at hun burde klaget med en gang når hun oppdaget dette, og ikke tre til fire måneder senere.

Partene har også hatt korrespondanse rundt et manglende blomsterbrett, men dette har blitt ordnet opp i, og det er ikke fremsatt krav på bakgrunn av dette blomsterbrettet.

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 11.09.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/11681. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 08.01.2024. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 05.03.2024, og klagen til Forbrukerklageutvalget er datert 15.03.2024. Forbrukerklageutvalget mottok klagen 20.03.2024. Klagen er rettidig.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 02.06.2025.

Klagerens påstand

Klageren har nedlagt påstand om 15 000 kroner i prisavslag. Subsidiært kreves omlevering.

Utvalget ser slik på saken

Innklagde er innehaver av enkeltpersonforetaket Ronny Tveiten. Saken gjelder et kjøp mellom en næringsdrivende og en forbruker. Det følger av forbrukerkjøpsloven 21. juni 2002 nr. 34 (fkjl.) § 2 andre ledd, bokstav d, at loven ikke gjelder avtaler som pålegger den part som skal levere tingen, også å utføre et arbeid eller annen tjeneste som utgjør den overveiende delen av hans eller hennes forpliktelser. Ut ifra fremlagt tilbud, kan ikke snekkerjobben anses å være av en slik karakter, og hele avtalen må dermed anses som et kjøp. Saken vurderes derfor etter forbrukerkjøpsloven.

Innklagde har opplyst at dersom klager var misfornøyd med døren, så burde hun klaget med en gang når hun oppdaget dette, og ikke tre til fire måneder senere. Utvalget forstår dette som en anførsel om at klageren har reklamert for sent i henhold til den relative reklamasjonsfristen. Utvalget vil derfor først ta stilling til denne anførselen.

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. Fristen kan likevel aldri være kortere enn to måneder fra det tidspunktet da mangelen ble oppdaget, jf. fkjl. § 27 første ledd.

Slik saken er opplyst, ble døren levert og montert 27.07.2023. Klagere reklamerte først på at døren måtte justeres 08.08.2023, og deretter på at det var feil dør 08.09.2023. Begge reklamasjonene er fremsatt mindre enn to måneder etter levering, og er således rettidig, jf. fkjl. § 27 første ledd.

Spørsmålet i saken er om den leverte døren 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. 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.

Hvorvidt tingen er mangelfull skal vurderes ut ifra forholdene ved leveringen, 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 grunnnet på.

Slik saken er opplyst, har klageren gjort gjeldende at det foreligger en mangel på to grunnlag: hun har fått levert en annen dør enn det som følger av avtalen, og at denne døren er av dårlig kvalitet ettersom hun opplever problemer med å lukke og åpne døren. Når det gjelder sistnevnte, så foreligger det ingen dokumentasjon utover klagerens egen forklaring, og det er dermed ikke sannsynliggjort at forholdet utgjør en mangel.

Ut ifra korrespondansen mellom partene, finner utvalget å kunne legge til grunn at avtalen gikk ut på å levere en NorDan dør, hvilket klageren betalte 8 000 kroner ekstra for. Det vises her til melding fra innklagde, hvor han skrev: *«Hei, det blir 8000kr dyrere med den døra du ville ha og forandre vindu til mindre :) Så fær du sårnei dør du viste bilde av :)»*. Innklagde har forklart at partene inngikk muntlig avtale om levering av en billigere dør, men utover innklagdes egne forklaring, foreligger det ingen dokumentasjon som underbygger hans anførsel.

Saken reiser spørsmål om klageren burde forstått at avtalen ikke gjaldt en NorDan dør, ettersom denne døren koster mer enn det som fremgikk av avtalt pris. Innklagde har ikke spesifisert hvor mye av tilleggsprisen på 8 000 kroner som utgjør prisforskjell på døren i henhold til opprinnelig avtale. Ut ifra korrespondansen mellom partene, finner ikke utvalget å kunne legge til grunn at klageren burde forstått at avtalen gikk ut på levering av en annen dør grunnnet prisen alene. Det er innklagde som er den profesjonelle part, og som må bære ansvaret for de uklarheter som har oppstått rundt avtaleinngåelsen. Innklagde kunne blant annet spesifisert nærmere hvilken dør tilbudet gjald i korrespondansen med klager når tilbudet med tilleggspris ble fremlagt.

Ut ifra dette anser utvalget det som sannsynliggjort at det foreligger en mangel ved den leverte døren ettersom den ikke er i samsvar med hva som må anses avtalt.

Klageren har krevd et prisavslag på 15 000 kroner, som skal tilsvare mellomlegget mellom en NorDan dør og den døren hun fikk levert. Etter fkjl. § 31 første ledd skal

prisavslaget settes slik at forholdet mellom nedsatt og avtalt pris svarer til forholdet mellom tingens verdi i mangelfull og kontraktsmessig stand på leveringstidspunktet.

Ut ifra sakens opplysninger, er markedsverdien for NorDan døren er en del høyere enn prisen på døren som ble levert. Ifølge partenes avtale, betalte klageren 8 000 kroner ekstra for at hun skulle få den døren hun ønsket. Utvalget finner dermed det passende at klageren tilkjennes dette beløpet i prisavslag.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

Ronny Tveiten plikter å betale 8 000 – åttetusen – kroner til Cicilie Egeland.

Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 02.06.2025

Ingrid Stokkeland

Anders Aasland Kittelsen

Rune Bård Hansen

Saksbehandler: Nathalie Furuseth